

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO
SEGÚN EL CICLO INGRESOS DEL CLIENTE
PYME EN LA FINANCIERA TFC CHICLAYO
2018**

PRESENTADO POR:

NICOLAS SEGUNDO LA TORRE RAZURI

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN FINANZAS Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

HUACHO - 2021

**DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO SEGÚN EL CICLO
INGRESOS DEL CLIENTE PYME EN LA FINANCIERA TFC
CHICLAYO 2018**

NICOLAS SEGUNDO LA TORRE RAZURI

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
HUACHO
2021**

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios por guiarme en este camino, darme la fortaleza y amor siempre.

A mis padres, que a pesar que no están físicamente conmigo, siempre los tengo presentes en cada día de mi vida. Estoy seguro que este momento hubiera sido de mucha alegría para ellos como lo es para mí.

A mis docentes, gracias por su tiempo y apoyo en mi desarrollo institucional.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a mi familia por su apoyo incondicional en todo este proceso, por siempre escucharme y compartir momentos significativos conmigo. Las palabras nunca serán suficientes para expresarles mi gratitud hacia ustedes

Nicolas Segundo la Torre Razuri

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitir guiar mi camino en todo este proceso y darme fuerzas para poder superar cada obstáculo y momentos difíciles en mi vida.

A mis padres, por enseñarme a no rendirme y siempre perseverar a través de sus consejos.

A toda mi familia, que siempre han estado presente en mi vida y se sienten orgullosos de la persona en la cual me he convertido.

A toda mi promoción de maestría por acompañarme en todo este arduo camino y compartir todos los momentos de alegría y fracaso

A todas las personas que ayudaron directa e indirectamente desde el inicio hasta culminación de este proyecto.

Nicolas Segundo la Torre Razuri

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	13
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Definición de términos básicos	67
2.4 Hipótesis de investigación	72
2.4.1 Hipótesis general	72
2.4.2 Hipótesis específicas	72
2.5 Operacionalización de las variables	73
CAPÍTULO III	75
METODOLOGÍA	75
3.1 Diseño metodológico	75
3.2 Población y muestra	77
3.2.1 Población	77
3.2.2 Muestra	78

3.3	Técnicas de recolección de datos	78
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	79
CAPÍTULO IV		83
RESULTADOS		83
4.1	Análisis de resultados	83
4.2	Contrastación de hipótesis	94
CAPÍTULO V		98
DISCUSIÓN		98
5.1	Discusión de resultados	98
CAPÍTULO VI		100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		100
6.1	Conclusiones	100
6.2	Recomendaciones	102
REFERENCIAS		103
7.1	Fuentes bibliográficas	103
7.2	Fuentes electrónicas	105
ANEXOS		108

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Acceso al financiamiento según contrato, 2017	3
Tabla 2 Diseño de un Producto Financiero	83
Tabla 3 Diseño de un Producto Financiero según Crédito	84
Tabla 4 Diseño de un Producto Financiero según Factoring.....	85
Tabla 5 Diseño de un Producto Financiero según cuenta corriente	86
Tabla 6 Diseño de un Producto Financiero según depósitos y ahorros	87
Tabla 7 Diseño de un Producto Financiero según leasing.....	88
Tabla 8 Ciclo de ingreso de las Pymes	89
Tabla 9 Ciclo de ingreso de las Pymes según flujo financiero	90
Tabla 10 Ciclo de ingreso de las Pymes según capital de trabajo	91
Tabla 11 Ciclo de ingreso de las Pymes según ganancias.....	92
Tabla 12 Prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov.....	93
Tabla 13 Correlación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme	94
Tabla 14 Correlación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme	95
Tabla 15 Correlación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme	96
Tabla 16 Correlación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme	97

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Cuentas en el ciclo de ingreso y cobranza	52
Figura 2. Ciclo operativo	55
Figura 3. Diseño de un Producto Financiero	83
Figura 4. Diseño de un Producto según crédito.....	84
Figura 5. Diseño de un Producto Financiero según Factoring	85
Figura 6. Diseño de un Producto Financiero según cuenta corriente	86
Figura 7. Diseño de un Producto Financiero según depósitos y ahorros.....	87
Figura 8. Diseño de un Producto Financiero según leasing	88
Figura 9. Ciclo de ingreso de la Pymes	89
Figura 10. Ciclo de ingreso de la Pymes según flujo financiero	90
Figura 11. Ciclo de ingreso de la Pymes según capital de trabajo	91
Figura 12. Ciclo de ingreso de la Pymes según ganancias	92

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la financiera TFC sede Chiclayo. El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Además, la muestra en estudio fue de 42 trabajadores de la financiera TFC sede Chiclayo, a los cuales se les aplicó un cuestionario en la escala Likert para obtener la opinión de los trabajadores sobre diseño de un producto financiero según el ciclo de ingreso del cliente Pyme.

El instrumento fue validado por juicio de expertos, los cuales revisaron el contenido y coherencia de los Ítems con las variables, dimensiones e indicadores. Además, para obtener la confiabilidad se aplicó una encuesta piloto a 20 trabajadores, para ello se utilizó la técnica de consistencia interna con el estadístico Alfa de Cronbach obteniendo un nivel alto de confiabilidad es decir de 0,964 según la escala de George es considera alta confiabilidad.

Además, se determinó el nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,820 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y fuerte. Es decir, si se aplica el diseño de un producto financiero considerando el crédito, factoring, cuenta corriente, depósito y leasing se mejora el flujo financiero, el capital de trabajo y las ganancias del cliente Pyme en la financiera TFC Chiclayo.

Palabras clave: Diseño de un producto financiero y ciclo de ingreso

ABSTRACT

This investigation was carried out at the TFC financial headquarters Chiclayo. The objective of the study is to determine the relationship between the design of a financial product and the income cycle of the SME client at Financiera TFC Chiclayo, 2018.

The present investigation is of quantitative approach, correlational level and non-experimental transversal design. In addition, the study sample was 42 workers from the financial TFC headquarters in Chiclayo, to whom a questionnaire on the Likert scale was applied to obtain the opinion of the workers on the design of a financial product according to the income cycle of the SME client.

The instrument was validated by the judgment of experts, who reviewed the content and coherence of the Items with the variables, dimensions and indicators. In addition, to obtain reliability, a pilot survey was applied to 20 workers, for this, the internal consistency technique was used with the Cronbach's Alpha statistic, obtaining a high level of reliability, that is, 0.964, according to the George scale, it is considered high reliability.

Furthermore, the significance level of 0.000 was determined, which is less than the margin of error (0.05) formulated by the researcher. So, there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis and to affirm the alternative hypothesis. Therefore, there is a relationship between the design of a financial product and the income cycle of the SME client at Financiera TFC Chiclayo, 2018. In addition, Spearman's correlation coefficient is 0.820, this correlation according to the Bisquerra scale is direct and strong. That is, if the design of a financial product is applied considering the credit, factoring, current account, deposit and leasing, the financial flow, working capital and profits of the SME client in the financial company TFC Chiclayo are improved.

Keywords: Design of a financial product and income cycle

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO SEGÚN EL CICLO INGRESOS DEL CLIENTE PYME EN LA FINANCIERA TFC CHICLAYO 2018”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018.

La presente tesis se fundamenta en el diseño de un producto financiero considerando el crédito, factoring, cuenta corriente, depósitos y leasing. También se explica detalladamente el ciclo de ingreso del cliente Pyme considerando el flujo financiero, capital de trabajo y ganancias de los clientes Pymes. Además, en la presente investigación se describe e interpreta los resultados de las variables y dimensiones. También se realiza la inferencia estadística teniendo en cuenta la prueba de normalidad de los datos.

La presente investigación contiene seis capítulos que se detalla a continuación:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, se desarrolla los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión; conclusión y recomendaciones de la presente investigación. Finalmente, el capítulo VI contiene las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La empresa acude al sistema financiero buscando los medios de financiación que necesita para sus inversiones y adquisición de equipo. En la actualidad pocos bancos poseen la mayor participación, ya sea en depósitos, préstamos o en patrimonio, constituyendo toda la oferta de fondos prestables en el país, este problema disminuye la competencia, manteniendo un mercado oligopólico que no crea los incentivos y mecanismos necesarios para que muchos usuarios lo utilicen como mecanismo desarrollo.

Una empresa bancaria es aquella cuya actividad económica consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. En relación a este punto Lizarzaburu (2014) afirma que:

Es importante señalar que el mercado integrado latinoamericano no ha tenido el impacto esperado a pesar de que, desde su concepción como idea en el 2009 y diversos lanzamientos - mercado integrado, entre otros, debido a no estaría evaluando los diversos marcos legales y normativos de cada país. (p.61)

El marco legal que rige las operaciones financieras en nuestro país está constituido por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y así como por las normas y reglamentos que emite dicha institución. Lizarzaburu (2014) “El sector financiero peruano, cuenta con diversos tipos de entidades, cada uno tiene sus propias características y requisitos, las cuáles han sido definidas por la SBS o el mismo BCRP” (p.61).

Las empresas bajo el ámbito de dicha ley según López & Ambrosini (2011) son:

Empresas de operaciones múltiples: empresa bancaria, empresa financiera, Caja Rural de Ahorro y crédito, Caja Municipal de Ahorro y crédito, Caja Municipal de crédito Popular, las Cooperativas de Ahorro y crédito y la Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa. Empresas especializadas: empresa de capitalización inmobiliaria, empresa de arrendamiento financiero, empresa de factoring, empresa afianzadora y de garantías y empresa de servicios industriales. Bancos de inversión: sociedades anónimas que tienen por objeto promover la inversión en general, ya sea actuando como inversionistas directos o como intermediarios entre inversionistas y emisores. Empresas de servicios complementarios y conexos: empresa emisora de tarjeta de crédito y/o débito, empresa de servicio de canje, empresa de transferencia de fondos. Empresas de seguros: empresas de riesgos generales o de vida, empresas que operan en ambos ramos, empresa de seguros y de reaseguros, empresas de reaseguros. Intermediarios y auxiliares de seguros: corredores de seguros, ajustadores de siniestros, peritos de seguros. (p.36)

Según Lizarzaburu (2014), en el mercado peruano las entidades financieras “Ofrecen diversos productos, tanto activos y pasivos. El plazo de esto es a corto plazo, como a largo plazo, si bien hay diversos productos, el acceso y oferta depende de cada entidad” (p.42). Las pymes se caracterizan por ser actividades económicas a pequeña escala que operan en diversos sectores. Su nivel tecnológico es bajo, y la carencia de recursos no permite muchas inversiones ya que los microempresarios no tienen acceso a recursos financieros porque el sistema bancario formal no los reconoce como sujetos económicos.

La Superintendencia de Banca y Seguros – SBS Organismo de control del sistema financiero nacional, según Lizarzaburu (2014) afirman que:

Controla en representación del Estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos. La SBS es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio. (p.57)

El panorama financiero actual, Martínez (2010) “Favorecen la concentración de los intermediarios financieros, en un monopolio que encarece el coste de intermediación y mayores tasas de intereses” (p.17).

Así mismo presenta las siguientes interrogantes Briceño (2009):

¿Qué nuevas alternativas tiene el mediano, pequeño y microempresario de financiar sus operaciones? ¿Cómo salvar las vallas que presupone nuestro Sistema Financiero y que, ante escenarios de crisis financiera internacional, ofrece respuestas no necesariamente favorables a las Pymes y Mypes? (p.9)

Tabla 1
Acceso al financiamiento según contrato, 2017

	NÚMERO DE EMPRESAS REGISTRADAS EN SUNAT	NÚMERO DE EMPRESAS REGISTRADAS EN EL SISTEMA FINANCIERO DICIEMBRE 2017	% PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO.
MICROEMPRESA PEQUEÑA MEDIANA MIPYME GRAN TOTAL	1,836,848 60,702 2,034 1,899,584 9,245 1,908,829	83,839 28,116 1,269 113,224 5,292 118,516	4.6% 46.3% 62.4% 6.0% 57.2% 6.2%

**SE CONSIDERAN LOS CRÉDITOS VIGENTES, VENCIDOS, REFINANCIADOS Y REESTRUCTURADOS, CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO UTILIZADO AL MENOS UNA VEZ EN EL PERIODO EN CUESTIÓN.*

Fuente: (Ministerio de la Producción, 2019)

Según la realidad de la ciudad de Chiclayo sería conveniente otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa, especializándose en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica, a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor preferencial. Así como la adquisición de facturas negociables, facturas conformadas, representativos de deuda y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda y que cumplan con los criterios mínimos establecidos por la Superintendencia en cuanto a volumen de las operaciones antes mencionadas y/o respecto al riesgo que estas empresas puedan representar.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ✓ ¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018
- ✓ Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018
- ✓ Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

1.4 Justificación de la investigación

El presente estudio pretende convertirse en un referente sobre productos financieros y el ciclo de ingreso Pyme, Es importante considerar que el carácter sistemático de los productos financieros, se ha fortalecido por varias ciencias en su proceso de consolidación para la prestación de un financiamiento seguro, rápido y accesible a los diferentes negocios realizando una recopilación bibliográfica de los principales componentes que intervienen, para mejorar de forma eficiente la gestión financiera debido a que en la actualidad no se elabora los productos financieros de acuerdo a las necesidades del micro y pequeño empresario porque se desconoce su realidad de sus ciclos de ingreso. Estos resultados permitirán hacer las consideraciones necesarias en el rediseño de los mismos a futuro.

Ante la existencia de poca oferta en las entidades financieras, diseñar un producto financiero no constituye reemplazar los ya existentes sino insertarse en un proceso sinérgico con las demás, ya que permite un mayor número de oportunidades de financiamiento esperando de cada una, en beneficio común. Por otro lado, las instituciones financieras, han demostrado que el diseño personalizado, es una instancia necesaria para el dinamismo de la economía.

Además, se trata de diseñar las condiciones que fomenten la posibilidad de un pronto pago, flexibilidad en las cuotas y renegociación para evitar que el cliente se endeude con la tasa de interés moratorio. En este sentido, se propone un producto financiero integral de acuerdo al ciclo de ingreso de los pequeños y microempresarios, además con esta propuesta se emprenderán una serie de acciones, con el fin de modernizar y fortalecer las actividades económicas, encaminado a sumar nuevas clientes.

Por último, en esta investigación se ha planteado un instrumento que consta de 48 ítems, realizando un importante aporte científico y metodológico, puesto que consistió en identificar el problema y determinar los objetivos, analizar las teorías existentes y formular las hipótesis correspondientes; sistematizando cada fase en base a la metodología de investigación correspondiente, para finalmente recomendar acciones concretas, que ayuden a elaborar nuevos productos financieros que signifiquen un cambio en gran magnitud del pequeño y micro empresario en la ciudad de Chiclayo.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación para su ejecución cuenta con el recurso financieros, en lo que respecta al talento Humano, un docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, será el asesor de la Investigación. Quien brindara todos sus conocimientos y experiencia en la realización de la investigación. Asimismo, se ha realizado las coordinaciones con el gerente de la Financiera TFC sede Chiclayo.

En cuanto a las variables en estudio, abarcará el diseño de un producto Financiero según el ciclo de ingreso Pyme, enmarcada en fomentar una investigación científica efectiva para mejorar la participación frente a la competencia de la financiera TFC.

Delimitación espacial: La investigación se realizará en la Financiera TFC Chiclayo

Dirección: Av Balta 504, Chiclayo

Región de Lambayeque

Página Web: <http://www.tfc.com.pe/>

Delimitación temporal: La investigación se realizó los meses de abril del 2018 a enero del 2020.

Delimitación social: La investigación se realizó en la ciudad de Chiclayo una ciudad muy importante para llegar a los yacimientos arqueológicos de la región, también es conocida por sus parques, sus jardines y su acceso a resorts de playa. Generando una economía competitiva con gran cantidad de pequeños negocios.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación fue posible realizarlo gracias a la facilidad que me brindó el gerente de la Financiera TFC sede Chiclayo para el respectivo muestro de la población objetivo.

Técnica: El trabajo de investigación cumple con todos los elementos necesarios para su desarrollo, establecido por la parte administrativa de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Ambiental: Por ser una investigación netamente académica, no afecta el medio ambiente de ningún punto de vista.

Financiera: El presupuesto y costo de la investigación está garantizado formalmente por el investigador ya que es el interesado directo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para fundamentar la presente investigación es importante hacer un breve recorrido por las diferentes investigaciones científicas que se han hecho sobre la temática de producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Entre las principales investigaciones tenemos:

Montero (2015) en su tesis doctoral “*Disponibilidad y obtención del crédito de las Pyme: Evidencia del mercado peruano*”, presentado a la Universidad Politécnica de Catalunya, al Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. El objetivo de investigación es analizar las diferentes estrategias inversoras que tienen las instituciones financieras para otorgar crédito a las Pyme, así como los factores que permiten el acceso a este recurso para este tipo de empresas, con el propósito de proponer alternativas de mejora que permitan un adecuado nivel de financiamiento de las Pyme. Y objetivos específicos tales como:

- Analizar la evidencia cualitativa sobre las estrategias que tienen las instituciones financieras
- Evaluar las estrategias de las instituciones financieras para el otorgamiento de créditos.
- Analizar evidencia empírica sobre el acceso al crédito de las Pyme.
- Evaluar las evidencias de acceso al crédito por parte de las Pyme.

La investigación se enmarca dentro del tipo descriptiva, se lleva a cabo un análisis cuantitativo, El diseño usado en la investigación es de tipo no experimental y transaccional, siendo no experimental. La selección de la muestra se realizó mediante un procedimiento no probabilístico, el tamaño de muestra está conformado por 45 entidades financieras y de 411 empresas del sector Pyme. se formularon dos cuestionarios online para obtener la información requerida, llegando a las conclusiones siguientes:

- La decisión que toma la institución financiera se distingue dentro de la literatura entre dos tipos de procesos de decisión de préstamos, relación bancaria y estado de préstamo. La primera depende sobre información objetiva y subjetiva sobre el prestatario, a través de la relación de los bancos con él, mientras que el préstamo sobre estados descansa en procedimientos objetivos como puntuación de crédito y seguridad del banco. Cuando la oferta de crédito no es suficiente, vemos que las instituciones financieras lo dirigen a los que pueden considerar como clientes seguros. Pero este no sería solo el mayor problema, hay momentos en los que aun cuando se esté dispuesto a obtener financiamiento a costo alto se dificulta su contratación, de ahí conocimos el concepto de racionamiento de crédito, el cual es la situación en la cual un potencial prestatario carece de acceso al crédito, aunque acepte en pagar un alto precio (tasa de interés) que el prevaleciente en el mercado.

- El análisis de la literatura teórica, nos dio un conocimiento profundo de lo que las empresas experimentan para tomar decisiones respecto a su estructura de capital y, en consecuencia, para fijar el nivel de endeudamiento vía crédito que requieren. Pero, no bastaba conocer lo que las PYME requieren de préstamos para cubrir sus necesidades, sino confirmar si realmente tienen mayor problema para obtener los créditos. Para ello contribuimos con un modelo financiero teórico como punto de partida desde la literatura en el que pueda visualizarse la forma en que diferentes variables influyen en la facilidad o complicación del crédito.

- A través del estudio nos enfocamos en el crédito como la vía que las empresas requieren para su crecimiento y operación. El crédito es la nomenclatura más común cuando se pide financiamiento, las instituciones financieras analizan cada prestatario para saber si son sujetos o no, desde la perspectiva de que van a ser capaces de pagar las amortizaciones de capital e intereses derivadas del contrato de crédito; al solicitante se le requerirá un serie de requisitos para poder evaluar la decisión sobre el crédito, lo cual normalmente es realizado por un comité interno de la institución financiera, con personal diferente a quién ha tenido contacto con el empresario.

- Entre las estrategias más saltantes se encuentran aquellas que giran en torno del conocimiento de la PYME, cuando la PYME ya es cliente facilita mucho el acceso

al crédito puesto que se cuenta con un historial ya estudiado en su momento y además que tan buen pagador es. Los análisis que realizan las instituciones financieras se basan en la capacidad de las PYME para poder otorgar garantías unas veces, otras, en la forma que tienen de permanecer en el mercado, si cuentan con alguna marca reconocida.

- Finalmente concluye que cuanto mejor se conozca la institución financiera a la PYME, mejor le redituará en su resultado económico, orientado al hecho del aseguramiento en el tiempo de los ingresos que esto le depara. Las estrategias relacionadas a las características que tienen las PYME, la capacidad de pago de las mismas y su capacidad de permanencia, influyen de manera directa en el resultado económico de la institución financiera. Este análisis permitió validar la hipótesis referida precisamente al objetivo de establecer si existe correlación entre las estrategias y su resultado económico.

Nacimba (2015) en su tesis “*Gestión integral de riesgos financieros en una organización no gubernamental que otorga microcréditos en el Ecuador*” Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Tiene como objetivo General:

Incorporar la gestión integral de riesgos financieros en Fundación Espoir, organización no gubernamental que genera cartera de microcréditos y que se encuentra expuesta a riesgos inherentes a su negocio y a sus propias particularidades, siendo su manejo y administración diferente respecto de instituciones del sistema financiero controlados tanto por la Superintendencia de Bancos, así como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Además de plantea objetivos específicos tales como:

- Analizar la situación financiera actual de Fundación Espoir y realizar un diagnóstico de su gestión integral de riesgos.
- Levantar una matriz integral de riesgos financieros en Fundación Espoir e implementar un plan de acción para mitigar los mismos.
- Analizar las diferencias, ventajas y posibles desventajas en el manejo y gestión integral de los riesgos financieros entre entidades de apoyo (ONG´s) e instituciones que realizan intermediación financiera en nuestro país.

Para llevar a cabo la investigación se siguió un enfoque cualitativo realizando un estudio de los efectos en la economía de un país complementaría con sesiones en profundidad y un análisis histórico cualitativo de los hechos. Se aplicó un cuestionario para el diagnóstico en la Fundación Espoir. Llegando a las conclusiones siguientes:

- Un sistema financiero controlado por entes supervisores alineados con principios del comité de Basilea I, II y III, hace menos vulnerable a las instituciones ante crisis nacionales e internacionales que pueden afectar la estabilidad económica de un país y más bien en su momento pueden ayudar a los gobiernos a la toma de decisiones referente a políticas de consumo, ahorro, inversión y producción.
- Toda institución que realiza intermediación financiera, debe ser administrada bajo una gestión integral de riesgos y mantener políticas y procedimientos para identificar, medir y controlar los riesgos los cuales deben estar ajustados al tamaño y complejidad de sus operaciones, además deben estar acompañados de unidades especializadas y personal calificado así como de un comité de riesgos integrales, con la finalidad de mitigar las posibles pérdidas que se podrían generar dentro de las instituciones.
- De igual manera, toda institución que coloca activos financieros debe cumplir estándares de riesgo y de manejo financiero, originados con la doctrina del Comité de Basilea y las Finanzas Corporativas, ello implica someterse a un paulatino proceso de mejoramiento continuo, que para lograrlo es necesario buscar la eficiencia de las entidades en unos casos reduciendo su tamaño operativo más aún cuando la economía de un país no sea la más adecuada para su crecimiento y muestren signos de recesión, formulando una nueva planeación que repotencien a la entidad en el mediano y largo plazo y le permita cumplir los planes operativos de corto plazo, con la finalidad de desarrollar explícitamente los objetivos para enfrentar escenarios cambiantes y aplicar las estrategias que conduzca al cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Existe un alto riesgo de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pida a las instituciones no gubernamentales entren a un proceso de transformación sea cómo cooperativa de ahorro y crédito o banco especializado, razón por lo cual

este tipo de organizaciones deben estar preparadas para adoptar una nueva razón social y deben desde ya tener incorporado dentro de su organigrama una unidad especializada en materia de riesgos financieros para su manejo y control.

Vallecillo (2014) en sus tesis titulado “Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua” Para optar al grado de Master en administración de empresas con orientación en finanzas, en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. El objetivo general de la Investigación es:

Diseñar estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a las instituciones Micro financieras en la ciudad de Comayagua, para ser eficientes la producción en otorgamiento de crédito minimizando el riesgo crediticio, se formula los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las instituciones Micro financieras de la ciudad de Comayagua que trabajan basados en el establecimiento de metas para la colocación de créditos.
- Analizar los requisitos que las instituciones Micro financieras de la ciudad de Comayagua solicitan al interesado para el otorgamiento del crédito.
- Estudiar las metas de colocación de créditos propuestas de instituciones Micro financieras de la ciudad de Comayagua.
- Identificar las razones por las que instituciones Micro financieras de la ciudad de Comayagua cumplen y/o no cumplen con las metas de colocación de créditos.
- Diseñar estrategias para mejorar la productividad de las metas de colocación de préstamos en instituciones Micro financieras, minimizando el riesgo crediticio.

Su investigación es de enfoque cuantitativo, el alcance de investigación es de tipo descriptivo explicativo. El diseño de investigación es no Experimental trasversal. La población y muestra se consideran 11 instituciones entre ellas bancos y cooperativas por la prestación de servicios microfinancieros, de la ciudad de Comayagua. Concluyendo lo siguiente:

- Todas las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua trabajan en base a establecimiento de metas, las metas de colocación varían de acuerdo al área de cobertura de cada asesor de crédito y del saldo de cartera, al crear metas cada asesor u oficial de crédito tiene la responsabilidad mensual de cumplir con las

funciones de su puesto de trabajo, en Comayagua el 90.09% de las instituciones Microfinancieras realizan todo el proceso crediticio desde la promoción, colocación y cobranza de crédito.

- Las instituciones Micro financieras solicitan ciertos requisitos para otorgar préstamos, estos son diferentes según la metodología de créditos, el 100% de las instituciones trabajan con metodología de crédito individual, el 63.6% manejan Grupos Solidarios y Banco Comunal, para los créditos individuales solicitan tarjeta de identidad y avales, mientras que los requisitos para grupos solidarios y bancos comunales solamente documento de identificación ya que los miembros del grupo o el banco comunal se avalan entre sí, por lo que hay un favorable acceso a financiamiento.
- Las Micro financieras en su mayoría se caracterizan por obtener el cumplimiento de colocación de crédito aceptable para que se puede mantener una cartera y logre el rendimiento de la misma, este estudio revela que el 36.4% oscila un cumplimiento entre 91% a 100% siendo esto un margen ideal, un 18.2% muestra un cumplimiento muy bueno, entre 81% a 90% y un 45.5% refleja un cumplimiento entre 60% a 80% de colocación catalogándose como un cumplimiento no muy alentador en una institución Micro financiera.
- El 45.5% de las instituciones Micro financieras reflejan un cumplimiento de metas por debajo del 80%; la situación económica de la ciudad de Comayagua, las condiciones de crédito atractivas y las gestiones de seguimiento de control de mora son las principales razones identificadas en este estudio que influyen en el cumplimiento de metas de las instituciones Micro financieras.
- El 9.10% de las instituciones poseen un departamento de recuperación por lo que el trabajo primordial de un asesor de crédito es promocionar y colocar préstamos. Mientras que el 90.90% de los asesores u oficiales realizan todo el proceso de crédito el cual consiste en la promoción, colocación y recuperación de crédito; lo que requiere una adecuada distribución de tiempo y trabajo

2.1.2 Investigaciones nacionales

La investigación de **Toro (2018)** “*El Crédito Financiero y su incidencia en la eficiencia de la Gestión Financiera de las MYPES del distrito el Porvenir, año 2018*”, Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Administración de Negocios – MBA, presentado en la Universidad César Vallejo, el objetivo General.

Determinar de qué manera el crédito financiero incide en la eficiencia de la gestión financiera de las mypes del distrito el Porvenir, año 2018 y se formula los siguientes objetivos específicos:

- Determinar de qué manera la falta de antecedentes crediticios incide en la capacidad de obtener financiamiento externo a las mypes del distrito el Porvenir, año 2018.
- Determinar de qué manera la evaluación de riesgos de las instituciones financieras incide en la estructura de financiamiento de las mypes del distrito el Porvenir, año 2018.
- Establecer en qué medida la línea de crédito ofrecida por las instituciones financieras incide en el nivel de capital de trabajo de las mypes del distrito el Porvenir, año 2018.
- Establecer de qué manera la garantía solicitada por las instituciones financieras incide en los activos netos de las mypes del distrito el Porvenir, año 2018.
- Establecer en qué medida el requisito exigido por las instituciones financieras para nuevos créditos incide en el flujo de caja proyectado de las mypes del distrito el Porvenir, año 2018.
- Determinar de qué manera la tasa de costo efectiva anual (TCEA) incide en la rentabilidad neta de las mypes del distrito el Porvenir, año 2018.

El estudio tiene un diseño no experimental descriptivo - correlacional, de un método cuantitativo La población en el presente trabajo de investigación estuvo constituida por 285 mypes ubicada en el distrito del Porvenir, según base de datos de la municipalidad, MINTRA, SUNARP y SUNAT. La muestra obtenida es de 104 mypes ubicada en el distrito del Porvenir a las que se le aplicara las encuestas. Llega a la conclusión siguiente:

- El crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, entonces incide de manera positiva en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del Porvenir.
- La falta de antecedentes crediticios incide negativamente en la capacidad de obtener financiamiento externo a las MYPES del Porvenir debido a que para las instituciones financieras son clientes con alto riesgo.
- La evaluación de riesgos de las instituciones financieras incide negativamente en la estructura de financiamiento de las MYPES del Porvenir, debido a que si una mype está muy apalancada le será muy difícil acceder a nuevo financiamiento.
- Las líneas de créditos ofrecidas por las instituciones financieras inciden positivamente en el nivel de capital de trabajo las MYPES del Porvenir, debido a que estas necesitan contar con liquidez para seguir contando con caja, existencias para atender sus ventas.
- Las garantías solicitadas por las instituciones financieras inciden negativamente en los activos netos de las MYPES del Porvenir, debido a que ante un incumplimiento de las obligaciones de pago de estas unidades empresariales las instituciones financieras podrían embargar las garantías.
- Los requisitos exigidos por las instituciones financieras para nuevos créditos inciden negativamente en el flujo de caja proyectado de las MYPES del distrito del Porvenir debido a que uno de los instrumentos que más evalúan los bancos son la capacidad de pago.
- La tasa de costo efectiva anual (TCEA) incide negativamente en la rentabilidad neta de las MYPES del Porvenir, debido a que las instituciones financieras ofrecen tasas muy altas a estas unidades empresariales.

Morales (2014) en su tesis “*Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas*” para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas, en la Universidad de San Martín de Porres. El objetivo general

Establecer la relación que existe entre el comportamiento bancario con la economía y las finanzas en el país y plantea los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la relación que existe entre la canalización de fondos hacia los prestatarios para inversiones productivas y el desarrollo financiero y crecimiento económico y financiero del país.
- Establecer si existe una relación entre las tasas de interés (activa y pasiva) y el desarrollo financiero y crecimiento económico y financiero del país.

Se realizó un trabajo de campo con la aplicación de instrumentos (encuestas y entrevistas), además fue del tipo no experimental y longitudinal porque comprende el período del 2007 al 2012. Su nivel fue de naturaleza Descriptiva – Explicativa. La población estuvo conformada por los clientes que tienen o han adquirido algún producto bancario de las empresas financieras (bancos comerciales) principales de nuestro país. La muestra se conforma de 120 clientes. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Actualmente los bancos han hecho esfuerzos por extender sus servicios y productos financieros, aún no han logrado llegar a sectores tan importantes que dinamizan la economía nacional como: microempresas, sectores socioeconómicos marginales, por ejemplo. Sin embargo, podemos notar que en el sistema financiero existe una especie de “exclusión” hacia estos sectores y empresas pues se nota una concentración de depósitos, préstamos y patrimonio que no va dirigida hacia este tipo de empresas.
- Se pudo concluir que la tasa de interés activa que las entidades financieras vienen aplicando en sus servicios y productos bancarios siguen siendo elevadas y no permiten que los sectores emergentes accedan a este tipo de créditos. Respecto de la situación del encaje bancario, el Banco Central de Reserva del Perú impone una tasa de encaja que es muy elevada e impide que las entidades financieras coloquen sus productos o servicios a tasas competitivas y accesibles.
- La actual regulación financiera que controla el desarrollo y apoyo al sistema financiero es restrictiva y genera exclusión de ciertas entidades. La influencia de

la evolución de PBI incide en la actividad económica y repercute con efectos restrictivos desde el punto de vista financiero en la actividad económica.

- En la actualidad los bancos desarrollan sus funciones básicas como proporcionar liquidez, servicios de pago, transformar activos y manejar el riesgo. Se observa la escasa información al público sobre los servicios especialmente en lo referente a comisiones y tarifas que muchas veces resultan incomprensibles al consumidor.

Encontramos a **Granados (2017)** en su tesis “*Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín el caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo*”, para optar el grado académico de Maestro en Administración. En la Universidad Nacional del Centro del Perú Escuela de Posgrado. Huancayo – Perú. El objetivo general de su investigación es establecer la influencia de los productos y servicios financieros en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo. Además, se formula los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la influencia de los productos financieros en la inclusión financiera en los usuarios en el Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo.
- Determinar la influencia de los servicios financieros en la inclusión financiera en los usuarios en el Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo.

Los métodos utilizados fueron el científico, inductivo-deductivo, analítico-sintético. El tipo de investigación fue básico, de nivel explicativo, con un diseño de experimental de corte transversal correlacional-causal y el enfoque de investigación utilizado fue el cuantitativo. Se aplicaron a una muestra de 380 beneficiarios del programa Juntos y Pensión 65 de la Macro Región III del Banco de la Nación la cual fue obtenida mediante un muestreo aleatorio simple. Estable las siguientes conclusiones:

- Los productos y servicios financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo ($F=9749.599$; $Sig.=0.00$). El 98.1% de la variación de la inclusión financiera está explicada por los productos y servicios financieros el resto está explicado por otras variables no estudiadas.
- Los productos financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III-

Huancayo ($t=37.296$; $Sig.=0.000$). Los servicios financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo ($t=21.886$; $Sig.=0.000$).

- La obtención por parte de los beneficiarios de los programas Juntos y Pensión 65 de sus cuentas bancarias demuestra que se ha abierto la posibilidad de estos a acceder a nuevos productos y servicios financieros promoviendo la inclusión financiera.
- Los niveles de inclusión financiera han evolucionado positivamente en la Macro Región III del Banco de la Nación, parte de dicho crecimiento se debe a la activa participación de los Programas Juntos y Pensión 65.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sistema financiero

Un sistema financiero según Benedicto (2012) “el conjunto de Instituciones Financieras, mercados financieros y productos financieros que trabajan, se desarrollan o negocian en un país o en un entorno determinado” (p.4). La aparición del crédito según López & Ambrosini (2011) se desarrolla con “la intermediación financiera, primero muy ligada a la actividad comercial, nacional e internacional, y luego con los bancos adquirió personería propia” (p.51). Es así que el sistema financiero es por definición “el conglomerado de instituciones financieras autorizadas y vigiladas por el Estado, que ofrecen múltiples productos y servicios de captación a diversas tasas de interés y que operan en condiciones de bajo riesgo” (Dueñas, 2008, pág. 12).

La transferencia financiera según López & Ambrosini (2011) consiste en “captar fondos necesarios para poder, luego, prestarlos. Se pueden definir las operaciones pasivas como las formas técnicas o herramientas que posee un banco para agenciarse los recursos necesarios para realizar su función” (p.73). Se llama pasivo financiero a aquellos:

Productos que suponen una captación de recursos del mercado, un excedente de liquidez. El nombre de pasivo puede llevarnos a error, realmente estos recursos son activos para las empresas y familias que los ponen a disposición de las entidades financieras. Pero vistos desde la óptica de la entidad financiera, ésta capta unos fondos que tiene obligación de devolver cumpliendo determinados requisitos, son pasivo deudas, obligaciones para las entidades financieras. (Martínez, 2010, pág. 27)

Para generar esta relación al respecto Polonia, Suaza, & Arevalo (2016) “Las instituciones se basan en la confianza, construir sobre los conocimientos locales y centrarse en el acceso a los servicios financieros, en el desarrollo de medios de vida sostenibles”(p.14), dicho proceso consiste en canalizar:

Recursos financieros desde agentes que tienen excedentes a otros que tienen necesidad de tales recursos para afrontar sus proyectos de inversión y consumo. Se trata de una misión crucial para superar las diferencias existentes entre

ambas partes respecto al plazo, al importe y al riesgo, y, especialmente, eludir el freno introducido por la información asimétrica, entre los demandantes y los oferentes de recursos, sobre los riesgos verdaderos. (Domínguez, 2013, p. 10).

Los bancos comerciales son la principal fuente de financiamiento para Van & Wachowicz (2010):

La fuente más importante de fondos para las empresas de negocios en general. Los bancos adquieren depósitos a la vista cheques y tiempo ahorros de individuos, compañías y gobiernos, a la vez que hacen préstamos e inversiones. Entre los préstamos hechos a empresas de negocios se cuentan los préstamos a corto plazo, a plazo intermedio de hasta cinco años y los préstamos hipotecarios. Además de realizar las funciones de la banca, los bancos comerciales inciden en las empresas de negocios a través de sus departamentos fideicomiso que invierten en bonos y acciones corporativos. También hacen préstamos hipotecarios a las compañías y administran fondos de pensión. (p.29)

Podemos definir el sistema financiero según Martínez (2015):

El conjunto de mediadores entre ahorradores e inversores, cuya finalidad es ofrecer a los ahorradores las satisfactorias condiciones de seguridad, liquidez y rendimiento para que el ahorro se canalice a través del sistema y pueda ser ofrecido a los demandantes de recursos en las adecuadas condiciones de cantidad, plazo y precio, para ser provechosamente aplicado al proceso de producción y distribución de bienes y servicios. (p.17)

Existen varios criterios en cuanto a qué considerar operaciones pasivas, López & Ambrosini (2011):

Las que se denominan así por constituir el pasivo del balance de los bancos. Algunos entienden que solo se deben referir a las operaciones con el público; otros la amplían para incluir todas aquellas con terceros; y, finalmente, otros incluyen todas las cuentas del pasivo. Sin querer considerar mejor unas que otras, se asume la última por ser más amplia. Para llevar a cabo transacciones, puesto que la recepción de fondos no coincide necesariamente con los pagos que han de efectuarse, cuenta corriente; por precaución para hacer frente a

cualquier eventualidad. depósitos de ahorros: para fines de ahorro e inversión, depósitos a plazos. (p.73)

Los sistemas de crédito requerían de:

Reglas y documentos que permitieran una fácil contratación y circulación con fluidez. Así fue como aparecieron la letra, el cheque, el pagaré, el warrant, las acciones, los bonos, el conocimiento de embarque, entre otros, los cuales son denominados productos financieros. (López & Ambrosini, 2011, p. 51)

2.2.2 Definición de producto Financiero.

Los productos financieros, tiene Losada (2016) “Una serie de características asociadas a la prestación y comercialización del servicio, que determinan la singularidad de este sector”(p.7) El servicio que satisface la demanda de financiación externa de las empresas y que representa la oferta de las instituciones financieras, según Confederación AJE (2008):

Un producto financiero es todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, las empresas, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión. De la misma manera también serían productos financieros todos aquellos elementos que las entidades financieras pongan al servicio de las empresas para captar su ahorro y rentabilizarlo. (p.12)

Los productos financieros asimismo se definen como sistemas diseñados para:

Cubrir necesidades específicas en función de su naturaleza y características. Igualmente, desde un primer momento hay que ir internalizando que antes de contratar un producto o un servicio concreto es preciso prestar atención a las variables básicas Dentro de este marco simplificado y vestibular, resulta crucial adoptar una perspectiva del ciclo completo de la vida de un producto financiero, a fin de identificar las consecuencias asociadas a cada una de sus fases contratación, tenencia y liquidación, que nos van a permitir calibrar las implicaciones de nuestras decisiones (Domínguez, 2013, p. 9)

2.2.3 Proceso de obtención de productos financieros.

En el sistema financiero es importante que el usuario Briceño (2009) “demuestre que está en capacidad de pagar puntualmente el préstamo solicitado. Esta capacidad de cumplimiento se sustenta en la viabilidad del proyecto o negocio, para cuyo financiamiento solicita el dinero” (p.751), Las entidades financieras están obligadas Domínguez (2013) a:

Evaluar la capacidad del prestatario para hacer frente a las obligaciones derivadas del crédito. El indicador clave que se utiliza es la relación entre la carga financiera anual y los ingresos netos anuales del solicitante del préstamo. La carga financiera está integrada por dos componentes: la parte correspondiente a la devolución del capital y los intereses. Para calcular las cuotas de los préstamos, usualmente se aplica un método según el cual las cuotas son iguales a lo largo de la vida del préstamo; lo que va variando es la distribución entre intereses y amortización del capital. (p.19)

Las autoridades financieras, se encargan Venegas (2008) de “regular y supervisar que controlan las actividades de la banca comercial exigen medidas precautorias y la especiación de fondos contingentes mínimos para mantener en niveles aceptables los diferentes tipos de riesgos de evitar grandes pérdidas e incluso el colapso”(p.751), el riesgo de crédito se define Lizarzaburu(2014) como “La posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario. Este tipo de riesgo afecta directamente a las cuentas patrimoniales y al resultado de la entidad financiera” (p.56).

La administración del riesgo crédito en la banca comercial es un asunto de gran importancia, para Briceño (2009):

Los pagos a tiempo reflejan una administración financiera responsable y abre el camino a otras y mayores líneas de financiamiento en el futuro. Actualmente, este tipo de información es compartida por todas las entidades financieras, gracias a las centrales de riesgo. (p.9)

La labor de regulación y supervisión está a cargo Venegas (2008) de “banco central, de la autoridad fiscal, de las comisiones o superintendencias de vigilancia de los procesos y operaciones y de las entidades que protegen a clientes y ahorradores y, por consiguiente, a la economía nacional” (p.751). Ser sujeto de crédito, es “tener historial de cumplidor de sus compromisos, es un requisito que cada día se hace más indispensable” (Briceño, 2009, pág. 751), para aumentar la seguridad de otorgar créditos y otros productos financieros, al respecto:

La minimización del riesgo de crédito es posible mediante políticas conservadoras y diseño de procedimientos adecuados de admisión, seguimiento y recuperación, que incluye el soporte de diversas herramientas de proceso de información, así como sistemas propios de calificación de rating y herramientas automáticas de decisión. (Lizarzaburu, 2014, p. 57)

Asimismo, a continuación, se explican los tipos de riesgos que pueden existir Lizarzaburu (2014) :

Riesgo de impago: riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de créditos en su fecha fijada. Riesgo de crédito individual: también es denominado como riesgo de solvencia. Existe cuando hay exposiciones importantes con un solo deudor. Riesgo de cartera: o conocido como riesgo de portafolio. Riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivado de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos, entre otros. Riesgo de calificación: riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo. (p.57)

Cuando se solicita apoyo financiero ya sea para diversas actividades económicas según Briceño (2009) por ejemplo:

Para capital de trabajo que, como ya se sabe, es un apoyo financiero de corto plazo, lo que más le importa a la entidad financiera es identificar el medio de pago y en ese sentido, contar con pedidos u órdenes de compra que respalden la solicitud y la existencia de activos de corto plazo caja, cuentas por cobrar e inventarios cobran mayor importancia. (p.113)

Una explicación detallada de cada una de las colocaciones se clasifica según Venegas (2008):

AAA: Asigna la mejor calidad crediticia con respecto de otros emisores y, por lo regular, corresponde a títulos de deuda emitidos o garantizados por el gobierno.

AA: Otorga una calidad crediticia muy sólida con respecto de otras emisiones. El riesgo crediticio inherente a estas obligaciones financieras difiere levemente de otros emisores mejor calificados.

A: Corresponde a una calidad crediticia sólida con respecto de otros emisores. Sin embargo, cambios en las condiciones económicas podrán afectar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, en un grado mayor que aquellas obligaciones financieras que fueron calificadas con categorías superiores.

BBB: Establece una calidad crediticia buena. Sin embargo, cambios en las circunstancias económicas podrían afectar la capacidad de pago oportuno con respecto de otras emisiones calificadas con categorías superiores.

BB: Asigna calidad especulativa. Representa una calidad crediticia relativamente vulnerable con respecto de otros emisores. El pago de estas obligaciones financieras implica cierto grado de incertidumbre. La capacidad de pago oportuno es vulnerable a fluctuaciones adversas en el entorno económico.

B: Otorga una calidad altamente especulativa. Esta calidad crediticia es significativamente más vulnerable con respecto de otros emisores. Los compromisos financieros actuales se cumplen, pero existe un margen limitado de seguridad. La capacidad de continuar con el pago oportuno depende del desarrollo favorable de la economía.

CCC: Asigna alto riesgo de incumplimiento. Esta categoría agrupa riesgos crediticios muy vulnerables respecto de otros emisores. Su capacidad de cumplir con las obligaciones financieras depende exclusivamente del desarrollo favorable y sostenible del entorno económico y de negocios. (p.751)

El flujo de caja proyectado al plazo solicitado, por lo tanto, toma un papel protagónico en el proceso de toma de decisiones. Adicionalmente, será necesario contar con una cotización del bien que se quiere comprar o un presupuesto de las obras que se quieren ejecutar, para que de esta manera la

entidad pueda conocer con exactitud cuánto es el monto a financiar. (Briceño, 2009, pág. 113).

Con la información obtenida se preparará Briceño (2009) un “Informe de evaluación (en la jerga bancaria, una propuesta de crédito) que será presentada ante el funcionario que cuenta con la autonomía para aprobar esos montos, o, en su defecto, al Comité de Crédito de la institución financiera” (p.114), asimismo se adiciona sufijos según el estatus de calificación:

La adición de un + o -, al final de la calificación crediticia, se utiliza para denotar un estatus de inversión. El sufijo + denota un status agresivo, mientras que el sufijo - significa que el estatus de inversión es conservador. En otras palabras, un estatus agresivo promete un mayor retorno que el conservador, pero con mayor riesgo. Así, por ejemplo, AA+ asigna una muy alta calidad crediticia con un estatus de inversión agresivo, dichos sujetos no se incluyen en la categoría AAA o en categorías estrictamente inferiores a CCC. Otro sufijo adicional que se utiliza para señalar la posibilidad de un cambio en calificación es la perspectiva: positiva, la cual indica una posible mejora en la calidad; negativa" la cual señala una posible disminución en la calificación; y estable, en cuyo caso existe una probabilidad significativa de que la calidad crediticia se mantenga. Por ejemplo, A+ estable, asigna una calidad crediticia alta con un estatus de inversión agresivo y perspectiva estable. (Venegas, 2008, pág. 753)

2.2.4 Dimensiones de producto financiero.

a) Crédito.

Los créditos según Benedicto (2012) indica que son “contratos por los que una entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un límite señalado y por un plazo determinado percibiendo periódicamente los intereses de la cantidad dispuesta y las comisiones fijadas.”(p.18), las instituciones financieras son la principal fuente del financiamiento a plazo. El crédito es un producto de activo de las entidades financieras el beneficiario está obligado a devolver la cantidad adeudada en el plazo estipulado y los intereses correspondientes, UNED, (2010):

Está dirigido para clientes con personalidad jurídica. El crédito es una concesión por parte de la entidad de financiera que está disponible en la cuenta del cliente. Se concede por un importe establecido y se pone a disposición del

cliente cobrándole diferente tipo de interés según haga uso del crédito. Es decir, el cliente pagará un tipo de interés por el capital dispuesto y otro tipo de interés, que podrá ser nulo, por el capital no dispuesto. Por tanto, a diferencia de los préstamos, no hay preestablecido un importe fijo en cuota para realizar las amortizaciones o devoluciones del principal. (p.17)

El dinero prestado según Confederación AJE (2008) “producto del crédito mediante contrato firmado determina el monto que devuelva en un plazo de tiempo estipulado y a cambio de un precio pactado en forma de tipo de interés” (p.15), asimismo Van & Wachowicz (2010) menciona “Tanto con el crédito en el mercado de dinero como con los préstamos a corto plazo, el financiamiento requiere un acuerdo formal” (p.287), Además del tipo de interés

El contrato de préstamo se incorporan otros costes a cargo también del cliente, como las comisiones y otros gastos, que también deben tenerse en cuenta a la hora de decantarse por un préstamo u otro. Según las garantías que la entidad financiera solicita al cliente para reducir su riesgo al prestar dinero. (Confederación AJE, 2008, p. 15).

Para conocer el coste verdadero de la operación de crédito, Domínguez (2013):

Es preciso tener en cuenta el tipo de interés, el período de liquidación de intereses, por ejemplo, mensual o trimestral, las comisiones y otras compensaciones obligatorias que perciba la entidad prestamista. La tasa anual equivalente T_{ae} es el concepto que incluye dichos componentes y refleja el coste real de la operación. (p.20)

Adicionalmente se presentan otros gastos, al respecto Confederación AJE (2008):

No debemos olvidar los gastos y las comisiones que aplica cada entidad y que encarecen la operación en su conjunto. Por otro lado, las entidades financieras estipulan distintos diferenciales aplicables en función de la vinculación que tiene el cliente con ellas y que miden en base a otros productos que tiene o puede contratar con ellas. (p.16).

Entre las fuentes de información que son importantes conocer, Briceño (2009) indica:

El cliente mismo, de quien se obtendrá información de tipo general, legal, operacional, patrimonial, y crediticia. Requerido en el formato que la entidad financiera hará completar cuando se presente la solicitud y cuyo contenido mínimo está normado por la SBS la institución financiera cruza los datos obtenidos con del cliente con las otras fuentes que tiene a su disposición como, por ejemplo, Centrales de riesgo, proveedores, Sistema financiero, clientes, proveedores y acreedores financieros (p.35)

Hay que tener en cuenta que la formalización de la operación puede estar sujeta a algunas comisiones y que, en el caso de los préstamos hipotecarios, es preciso incurrir en unos significativos costes impositivos y de formalización. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 287). Entre otras herramientas encontramos los simuladores financieros:

Permiten calcular de forma inmediata el importe de la cuota de un préstamo. La comprensión de los fundamentos que subyacen a ese cálculo puede ser bastante rentable a la hora de manejarnos en el análisis de los préstamos. Así, antes de acudir al simulador puede merecer la pena detenernos en las nociones básicas del cálculo financiero. (Domínguez, 2013, pág. 27)

Las características de un préstamo nos permiten conocer el alcance del compromiso adquirido en todo momento. Al respecto Confederación AJE (2008)

Capital prestado: es el importe que el cliente solicita a la entidad financiera y ésta anticipa al cliente-empresa.

El cliente devolverá el importe prestado en la divisa en la que lo ha solicitado y en el plazo convenido.

Plazo de amortización: es el periodo de tiempo pactado con la entidad financiera para la devolución del capital prestado.

Término amortizado o cuotas: la cuota es la cuantía que el prestatario paga al prestamista entidad financiera para la devolución del préstamo.

Generalmente una parte de la cuota se destina a la devolución del importe prestado, mientras que la otra parte cubre los intereses generados. (p.16)

Los bancos realizan un calendario de pago, Brealey, Myers, & Allen (2010) indica:

Acomodar el patrón de pagos a los flujos de efectivo anticipados del prestatario. Por ejemplo, el primer pago podría retrasarse un año hasta que la nueva fábrica esté terminada. A menudo se renegocian los préstamos a plazos antes de su vencimiento. Los bancos están dispuestos a hacerlo si el prestatario es un cliente establecido, sigue solvente y tiene una sólida razón de negocios para solicitar el cambio. Tasa de interés La mayoría de los préstamos bancarios se hace a una tasa fija de interés, que a menudo se cotiza como descuento. (p.867)

En otros préstamos:

Las cuotas únicamente cubren los intereses y llegado el final del plazo de amortización, se devuelve íntegramente el importe prestado. Las cuotas pueden ser fijas o variables durante toda la vida de la operación dependiendo del interés pactado. Tipo de interés aplicable: el tipo de interés que se fija en la operación de préstamo es fijo, si se mantiene durante toda la duración de la operación, o variable, si cambia por periodos. Los tipos variables generalmente se componen de una parte referenciada a un índice comúnmente aceptado (Confederación AJE, 2008, p. 16)

El prestatario ha de prestar especial atención según Domínguez (2013):

Al cuadro de amortización del préstamo, identificando los importes de las cuotas periódicas, con distinción de la parte correspondiente a los intereses y la de devolución del capital. Si se trata de un préstamo a interés variable, debe tenerse presente que la carga de intereses variará en función de cómo evolucione el índice de referencia establecido. (p.17)

Construir un cuadro de amortización, se debe indicar las variables que nos son necesarias: año, cuota, intereses, amortización y capital vivo. La clasificación de los créditos se determina por su naturaleza, así encontramos los siguientes tipos de crédito, Benedicto (2012) “crédito en póliza, crédito en cuenta corriente de crédito, crédito documentado, crédito a la exportación, crédito participativo, crédito sindicado, crédito a interés variable” (p.18). Aquí presentamos algunas de las formas de crédito según UNED, (2010):

El cliente puede libremente ir disponiendo del capital concedido y disponible en cuenta; e ir realizando devoluciones totales o parciales del capital dispuesto pagando intereses por el tiempo transcurrido desde la disposición. Esto permite al cliente volver a tener disponible en la línea de crédito nuevamente el capital que ha devuelto para futuras necesidades. (p.17)

Algunas veces las compañías esperan hasta que necesitan el dinero:

Alrededor de 80% de los préstamos de la banca comercial se hacen bajo compromiso. En este caso, la compañía establece una línea de crédito que le permite obtener en préstamo hasta el límite establecido por el banco. Esta línea de crédito puede ser un crédito permanente sin vencimiento fijo, pero más comúnmente es un crédito renovable revolvente con vencimiento fijo, (Brealey, Myers, & Allen, 2010, p. 866)

Las instituciones financieras en el proceso de evaluación Briceño (2009) "Mantiene una organización especial para manejar las operaciones crediticias presentadas por empresas o personas que requieren de apoyo financiero. La evaluación del cliente la realiza el funcionario de créditos; bajo parámetros definidos de estrecha supervisión" (p.33).

La institución financiera necesita información para Briceño (2009) "saber quién es el que le pide el financiamiento. Conocer cuánto genera de ingresos. Entender para qué necesita el dinero. Saber con cuánto cuenta para respaldar la operación solicitada. Conocer si tiene experiencia previa en el sistema financiero. (p.112) Los préstamos bancarios Brealey, Myers, & Allen (2010):

Para financiar su inversión en activos circulantes, una compañía puede apoyarse en una variedad de préstamos de corto plazo. Es evidente que, si alguien se acerca a un banco con este fin, el funcionario de préstamos podría hacerle preguntas sobre la posición financiera de su empresa y sus planes para el futuro. Asimismo, el banco querrá vigilar el avance posterior de la compañía. (p.866)

El préstamo es según Confederación AJE(2008) "una operación financiera, formalizada en un contrato, por la cual una entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad determinada de dinero" (p.15. La evaluación del riesgo crediticio es Briceño (2009):

El proceso de análisis que busca determinar si el préstamo evaluado será un buen crédito, lo que implica encontrar una respuesta a estas dos preguntas: ¿Pagará? y ¿Pagará a tiempo? Reunir toda la información posible, pues se da cuenta que mientras más conozca a su cliente menos riesgo existirá que el crédito otorgado no sea pagado. (p.34)

Los bancos “son difíciles de convencer y, por lo tanto, cuando una compañía anuncia que ha arreglado una gran operación bancaria, el precio de sus acciones tiende a subir” (Brealey, Myers, & Allen, 2010, pág. 866), por lo cual realizan un estudio de los siguientes estados financieros Briceño (2009):

Balance y Estado de Pérdidas y Ganancias y el Flujo de Caja toman importancia fundamental, dado que el pago del préstamo solicitado sólo será posible si las actividades de la empresa o persona generan el efectivo suficiente, para luego de cubrir todos sus costos alcance para cancelar sus deudas. (p.36)

Es preciso mencionar según Briceño (2009) “la autonomía, que es la facultad que las instituciones financieras otorgan a algunos de sus funcionarios para que, bajo su responsabilidad, puedan aprobar créditos sin que estos tengan que ser presentados ante el Comité de Créditos” (p.37) Los bancos también ofrecen:

Préstamos con vencimientos más distantes, conocidos como préstamos a plazos. Un préstamo a plazos suele vencerse en cuatro o cinco años. Por lo general, se paga por cantidades iguales durante este periodo, aunque algunas veces hay un gran pago final o sólo un pago único al vencimiento. (Brealey, Myers, & Allen, 2010, p. 867).

El riesgo de la operación para Briceño (2009) “existe un axioma en el mundo bancario: A mayor riesgo, mayor rentabilidad; entonces, si la institución financiera considera que el riesgo de la operación presentada es alto, incrementará en consecuencia la tasa de interés fijada para el préstamo” (p.39) Muchos préstamos bancarios duran sólo unos cuantos meses, al respecto Brealey, Myers, & Allen (2010):

Una compañía puede necesitar un préstamo puente de corto plazo para financiar la compra de nuevo equipo o la adquisición de otra empresa. El préstamo sirve como financiamiento provisional hasta que la compra se complete y se disponga de financiamiento de largo plazo. Un préstamo de corto

plazo para financiar un incremento temporal en los inventarios. Este préstamo se conoce como auto liquidable, porque la venta de bienes aporta el efectivo requerido para pagar el préstamo. (p.867)

Un enfoque de cobertura contra riesgos según Van & Wachowicz (2010):

Coincidir el vencimiento para el financiamiento sugiere que además de los pagos a plazos sobre la deuda a largo plazo, una empresa no muestra préstamos actuales en las depresiones estacionales de necesidades de activos. Al entrar en un periodo de necesidades estacionales, solicita préstamos a corto plazo, saldando el préstamo con el efectivo liberado por la reducción reciente de financiamiento de activos temporales. Por ejemplo, una expansión estacional del inventario y de las cuentas por cobrar para la venta estacional de Navidad estaría financiada con un préstamo a corto plazo. El efectivo necesario para pagar el préstamo proviene del cobro de estas cuentas. Todo esto ocurre dentro de unos cuantos meses. (p.212)

De esta manera, el financiamiento se emplea sólo cuando se necesita Van & Wachowicz (2010):

Este préstamo para apoyar una necesidad estacional sigue un principio de autoliquidación. Es decir, el préstamo se pide para un propósito que generará los fondos necesarios para pagarlo en el curso normal de las operaciones. De hecho, acabamos de describir el “préstamo bancario ideal”, que es a corto plazo y se paga solo. (p.212)

Las líneas de crédito también son relativamente costosas al respecto Brealey, Myers, & Allen (2010):

Además de pagar interés sobre cualquier préstamo que se utilice, la compañía debe pagar una cuota adicional por el compromiso de alrededor de 0.25% por la cantidad no utilizada. A cambio de este costo extra, la empresa cuenta con una opción valiosa: el acceso garantizado al dinero del banco a un diferencial fijo sobre el nivel general de tasas de interés. El crecimiento en el uso de líneas de crédito ha cambiado la función de los bancos. Ya no son simples prestatarios; están también en el negocio de proveer a las compañías un seguro de liquidez. (p.867)

Un préstamo a plazo tiene un vencimiento final de más de un año:

Representa crédito extendido bajo un acuerdo formal de préstamo. En su mayor parte, estos préstamos se cubren en pagos periódicos trimestrales, semestrales o anuales, que incluyen el interés y el principal. El programa de pago de un préstamo casi siempre se establece según la capacidad de los flujos de efectivo del prestatario para servir la deuda. Por lo común, el programa de pago exige pagos periódicos iguales, pero puede especificar cantidades irregulares o el pago en una sola suma al final del vencimiento. Se extingue gradualmente en pagos periódicos iguales excepto por un pago global final un pago mucho mayor que cualquiera de los otros. Casi todos los préstamos a plazo bancarios se suscriben con vencimiento original de entre 3 y 5 años. (Van & Wachowicz, 2010, p. 554).

Las diferencias principales entre crédito y préstamo son según Benedicto (2012) las siguientes:

En el crédito solamente se pagan intereses por el capital dispuesto y normalmente por trimestres vencidos, mientras que en el préstamo se pagan por su totalidad, aunque se encuentre en cuenta corriente sin utilizar. Adicionalmente, la entidad financiera suele cargar una comisión sobre la parte del crédito disponible pero no dispuesta. El crédito puede ser renovado una o varias veces a su vencimiento, mientras que el préstamo ha de ser pagado en el plazo establecido, de no ser así habría que instrumentar un nuevo préstamo. (p.19)

El importe de las cuotas variará en el mismo sentido en que lo haya hecho el tipo de referencia, Confederación AJE (2008) esto se debe a:

Toda operación de préstamo lleva asociados unos gastos o comisiones, que dentro de los límites legales cada entidad estipula para sus operaciones. Los más frecuentes son los gastos de estudio, la comisión de apertura, gastos de formalización, de cancelación anticipada, la prima de los seguros asociados al préstamo, gastos de tasación de bienes afectos, que son establecidos por cada entidad. Cancelación anticipada: se produce cuando el cliente ha devuelto el importe prestado y sus intereses con anterioridad al vencimiento del plazo de amortización. (p.16)

En general según (Van & Wachowicz, 2010):

Cuanto más corto sea el plazo de vencimiento de las obligaciones de deuda de una empresa, mayor será el riesgo de no poder cubrir los pagos de principal e interés. Suponga que una compañía pide prestado a corto plazo para construir una nueva planta. Los flujos de efectivo de la planta no serán suficientes en el corto plazo para pagar el préstamo. (p.212)

b) Factoring

El factoring es para López & Ambrosini (2011) “actividad donde un especialista denominado factor adquiere, sin recurso, las acreencias de un comerciante, producto de las ventas que este realiza; es decir que, si no son canceladas, el comerciante no tiene por qué devolver el monto recibido” (p.89), al respecto Domínguez (2013) menciona que el factoring:

Consiste en un sistema de gestión de cobros mediante el que una empresa encomienda a una compañía de factoring que se encargue del cobro de facturas de sus clientes. Existe la posibilidad de que la empresa de factoring, con el cobro de un interés, anticipe el importe de las facturas encargadas en gestión de cobro (p.22)

El factoring es UNED (2010) “la gestión del cobro de los créditos y préstamos concedidos por parte de una entidad de crédito o empresa con el objeto de liberar la carga recuperadora a dichas entidades” (p.47). El factoring se puede definir, de manera amplia, según Benedicto (2012)

Reflejando sus características tanto de apoyo a la financiación de las empresas como de servicio y soporte a la gestión, en esta línea, se podría definir como la cesión de créditos comerciales, generalmente a corto plazo e instrumentados en facturas, que una empresa vendedora cede a una empresa de factoring a cambio de una remuneración. (p.28)

La entidad de factoring según indica Benedicto (2012) “realiza un anticipo del crédito al mismo tiempo, la empresa vendedora no precisa de personal de seguimiento del cobro de sus créditos comerciales ya que esta función pasa a realizarla la entidad de factoring” (p.28). Este producto financiero permite a una empresa:

Vender sus créditos comerciales ceder en la jerga legal a una empresa especializada o banco factor en la jerga financiera. El precio por, el cual se adquirirán las facturas o las letras, incluye una deducción por los intereses adelantados que cobra el factor, a lo que hay que agregar la comisión por negociación. Al igual que en el caso del descuento de letras, los plazos son variables, raramente excediendo los 180 días. (Briceño, 2009, p. 44).

Es una operación por medio de:

Una empresa cedente realiza una cesión mercantil de su cartera de efectos de cobro por ventas a crédito a una tercera empresa o entidad bancaria factor, que está especializada en realizar las gestiones de cobro y recobro al tiempo que asume los riesgos por insolvencia y adelanta los importes de las facturas a la empresa que la ha contratado. De esta manera, la empresa está adelantando sus cobros y en consecuencia recibiendo financiación. (Confederación AJE, 2008, p. 26).

El factoring es una operación principalmente de carácter financiero donde:

El factor anticipa a la empresa el importe de las deudas de sus clientes pendientes de cobro. Es por tanto particularmente útil para empresas con dilatados períodos medios de cobro. No obstante, el factor normalmente realizará una tarea de selección de aquellas deudas de clientes que les interesa asumir, que no tienen por qué ser todas las que la empresa cliente tiene pendientes de cobro. (Benedicto, 2012, p. 30)

Atendiendo a las características del producto financiero, contratar un servicio de factoring es recomendable según Confederación AJE (2008):

Es aconsejable cuando el volumen de ventas a plazo que realiza la empresa es elevado y conlleva un aumento en los costes administrativos y de gestión, así como en aquellos momentos en que se precisa liquidez inmediata para hacer frente a pagos e inversiones y se cuenta con el respaldo de derechos de cobro emitidos, pero no cobrados. (p.26)

La entidad financiera, además de cederle las bases de datos para el cobro de los préstamos, UNED (2010):

Concede los derechos de cobro para que ésta actúe en sustitución. Las ventajas de este tipo de actividad para una entidad financiera son: liberación de recursos materiales, tecnológicos y humanos para el desarrollo de la actividad recuperadora. Mejora de la liquidez de la entidad financiera al anticipar las cantidades pendientes de cobro, protección de la insolvencia por parte de sus clientes ya que la empresa de factoring asume el riesgo de impago. (p.47)

En un contrato de factoring intervienen las siguientes partes

El fabricante o vendedor, su comprador o deudor y la empresa de factoring o factor. La relación entre estas tres figuras se produce como sigue: el fabricante o vendedor produce y/o vende a otra empresa comprador o deudor el cual no paga al contado, sino que recibe crédito y un retraso en el pago de su deuda. El vendedor decide anticipar el cobro de esta deuda y acude para ello a la empresa de factoring o factor. En esta operación, el vendedor cede al factor sus créditos a cobrar sobre clientes y el factor realiza el cobro a posteriori cubriendo, si así se pacta, el riesgo de impago. (Benedicto, 2012, p. 28)

Como se puede apreciar, López & Ambrosini (2011):

El “factor”, previa evaluación de la clientela del comerciante, asume todo el riesgo de la cobranza y además suele prestar otros servicios, como evaluar los nuevos compradores, emitir los documentos por cobrar, la cobranza en sí, su contabilidad, etcétera. Se pueden distinguir un factoring operativo, cuando solo presta los servicios de cobranza, y uno financiero, que proporciona recursos por anticipado, al momento de adquirir las cobranzas. (p.89)

Definimos en mayor detalle las figuras que participan en una operación de esta naturaleza Benedicto (2012):

Factor. Es la entidad financiera o entidad de factoring que compra la deuda de terceros a un vendedor o fabricante, su cliente en la operación de factoring. Fabricante o vendedor. La firma fabricante industrial o comerciante que contrata con el factor la cesión de las deudas de sus compradores. Deudor o comprador. Empresa que adquiere del fabricante o vendedor (que es el que

contrata el factoring) los productos de éste, mediante la obligación del pago de un precio. Es el que finalmente soporta la deuda.

Existen dos tipos básicos de operaciones de factoring: factoring con recurso (el riesgo final no lo soporta la empresa de factoring) y sin recurso (en que si lo soporta). Las comisiones que carga la empresa de factoring por su servicio son lógicamente diferentes dependiendo del riesgo que se asume. (p.29)

Las entidades de crédito, en su actividad de UNED (2010) “prestamistas se encuentran con el impago de determinadas deudas por parte de sus clientes y necesitan, por tanto, realizar todas aquellas acciones recuperadoras para minimizar el importe impagado”(p.47), Se combina un sistema de cobro seguro donde según Confederación AJE (2008) la empresa:

Cede el mismo tiempo que ofrece a sus clientes la posibilidad de aplazamientos del pago. Se reducen de los riesgos financieros de la empresa cedente. Se elimina el trabajo burocrático y de gestión de cobros, con lo que se descongestiona la administración de la empresa. Al efectuar operaciones de factoring, la empresa cedente reduce el volumen de su cuenta de clientes a cobrar, con lo que se incrementa su solvencia. Los gastos asociados a la operación son fiscalmente deducibles. (p.26)

Debe quedar claro que la factura o letra de cambio es:

Comprada por el banco y, por lo tanto, el girador de la letra o el emisor de la factura la empresa o persona que vendió al crédito ya no es el responsable directo de la deuda contraída, por lo que, si el cliente de esta no paga el crédito, la institución financiera debe cobrársela a él y no a la empresa o persona que generó el crédito. (Briceño, 2009, p. 44).

Para ello, pueden realizar según UNED (2010)

Una gestión internamente con departamentos especializados para el recobro o acudir a empresas a las que ceden la deuda para dicha gestión. Estas empresas anticipan el importe del crédito que supone una inyección de liquidez para la entidad de crédito a cambio de un tipo de interés pactado. (p.47)

c) Cuenta corriente

Por cuenta corriente bancaria se entiende López & Ambrosini(2011) “el contrato suscrito entre el cliente depositante y el banco depositario, por el cual se faculta al primero para efectuar entregas y retiros de dinero mediante órdenes de pago, más conocidas como cheques” (p.76). Las cuentas corrientes a la vista son:

Contratos de depósito de dinero entre una entidad bancaria y un particular o empresa, según el cual el titular realiza ingresos de fondos y la entidad bancaria se obliga a custodiarlos, ponerlos a disposición del cliente y realizar, en definitiva, las operaciones que el cliente requiera con esos fondos. (Martínez, 2010, p. 31)

El BCRP (2019) indica que la cuenta corriente “mediante contrato entre un banco o institución financiera de depósito y una persona física o jurídica por el cual ésta, tras depositar una cierta cantidad de dinero en aquélla, puede disponer de él cuando lo desee”(p.2) Los depósitos a la vista etiquetados para pagar los servicios bancarios Brealey, Myers, & Allen (2010):

Se denominan saldos compensatorios, una forma muy común de pagar los servicios bancarios, pero desde que a los bancos se les ha permitido pagar intereses en los depósitos a la vista, ha habido una tendencia firme a sustituir los saldos compensatorios con cuotas directas. (p.836)

La documentación necesaria según UNED (2010) “para abrir una cuenta corriente dependerá del tipo de intervención que tenga será necesario la fotocopia del NIF junto con las firmas de los contratos de condiciones generales, particulares y prestación de servicios” (p.4). Al respecto abrir una cuenta es un proceso López & Ambrosini (2011) donde se realiza lo siguiente:

Se suscribe un contrato y registrar las firmas del titular de la cuenta. Sin embargo, considerando que los usuarios de este servicio son la imagen del banco frente a los agentes económicos y que, además, es la puerta de entrada a las otras facilidades que prestan, los bancos toman ciertas precauciones como identificar al contratante para verificar si es legalmente hábil y verificar su solvencia moral y económica. (p.76)

La cuenta se abre a nombre del cliente, según BCRP (2019):

Se registran cronológicamente todas las operaciones tales como depósitos, retiros, pagos, entre otras. Generalmente los bancos cobran comisiones y gastos de mantenimiento por la cuenta, pagan premios para aquellos que tengan saldos disponibles apreciables. Se diferencia de una cuenta de ahorro en que a su titular se le proporcionan unos cheques o talones con los que puede disponer de su dinero. (p.2)

Las operaciones realizadas en la cuenta Martínez (2010) “se recogen en los llamados extractos de cuenta, donde para cada operación se indica la fecha de la misma y la fecha valor que es la fecha utilizada para el cálculo de intereses” (p.31). Las cuentas corrientes o a la vista proporciona información para evaluar el beneficio potencial que representa el cliente López & Ambrosini (2011):

Un concepto muy manejado por los banqueros, relativo a estos depósitos, es el movimiento en cuenta corriente, conformado por las entregas y retiros que efectúan los clientes durante un período por lo general un mes y se mide, bien por el monto de ambos, por el de uno de ellos o por el promedio, según el banco elija. Para este, lo más importante de este movimiento son los saldos promedio del haber, dado que son los que proporcionan los fondos requeridos para efectuar los préstamos que le retribuyen utilidades. (p.76)

Los medios de pago Domínguez (2013) “son instrumentos creados por el sistema financiero que permiten efectuar pagos sin tener que utilizar el dinero legal”(p.23). La cuenta corriente es un producto que según UNED (2010):

Se considera el más básico de la relación financiera entre entidad y cliente. Son también llamadas cuentas a la vista. Sobre dicha cuenta se suelen domiciliar los pagos periódicos y otros cargos del cliente. Suele tener medios de pago como instrumento de liquidez tales como una tarjeta de débito y talonario de cheques. No tienen como objeto principal el ahorro de los excedentes de los clientes, sino un uso recurrente de abonos y cargos para atender a las necesidades cotidianas de cobros y pagos. (p.4)

Dentro de éstos, Domínguez (2013) “en la actualidad tienen una gran importancia las tarjetas, en las que la disposición de dinero se hace directamente contra el saldo que el titular tenga en su cuenta” (p.23). Parte del trabajo de la administración de efectivo es realizar el pago de servicios bancarios, según Brealey, Myers, & Allen (2010):

Procesamiento de cheques, transferencia de fondos, manejo de buzones de cobro, dar seguimiento a las cuentas de la compañía lo realizan los bancos, así como muchos otros servicios que no están tan directamente ligados a la administración de efectivo, como el manejo de pagos e ingresos en moneda extranjera o actuar como custodios de valores. (p.835)

Se identifican tres motivos que originan la demanda por dinero:

Para llevar a cabo transacciones, la recepción de fondos no coincide necesariamente con los pagos que han de efectuarse. Por precaución para hacer frente a cualquier eventualidad: depósitos de ahorros. Para fines de ahorro e inversión: depósitos a plazos. (López & Ambrosini, 2011, p. 73)

Todos estos servicios deben pagarse Brealey, Myers, & Allen (2010):

Por lo general, el pago es una cuota mensual, pero los bancos pueden aceptar no cobrarla mientras la empresa mantenga un saldo promedio mínimo en un depósito que no paga intereses. Los bancos están preparados para hacerlo porque, después de separar una parte del dinero en una cuenta de reserva, pueden volver a prestar el dinero para ganar intereses. (p.836)

La cuenta corriente líquida es:

El método hamburgués, conforme a las fechas de operación y valor de los movimientos. Las entidades tienen un tipo de interés acreedor por el que debe remunerar a los tenedores de cuentas corrientes. Con este tipo de interés se liquidan todos los saldos positivos de los clientes movimiento a movimiento. Por el contrario, cuando existe un saldo deudor o en descubierto, la entidad financiera aplica otro tipo de interés, deudor. Este tipo de interés deudor es siempre mayor que los intereses acreedores abonados por las entidades. A su vez, se aplica una comisión fija por descubierto. (UNED, 2010, p. 5)

d) Depósito y ahorros

Mediante un depósito en un determinado momento:

El depositante entrega un dinero a una entidad para que lo custodie, a cambio de una rentabilidad. La entidad depositaria dispone de libertad para asignar los recursos recibidos a operaciones de préstamo, pero tendrá que asegurarse de tener liquidez suficiente para atender las retiradas de depósitos. Hay dos modalidades básicas de depósitos: a la vista, cuando el depositante puede disponer del dinero en cualquier momento; a plazo, cuando hay un compromiso para mantener el dinero durante un período fijado. (Domínguez, 2013, p. 13)

Los depósitos a plazo también se llaman depósito a término ya que no se pueden retirar hasta el plazo correspondiente:

No puede ser retirado por el depositante hasta que haya vencido el plazo. Precisamente por este motivo, las instituciones bancarias pagan mayores tasas de interés por este tipo de captación, cumpliendo con el principio a “mayor plazo, mayor costo del dinero”. Estos depósitos son un medio para los excedentes de fondos, tanto de las personas jurídicas como naturales. Son nominativos y no negociables o no transferibles. (López & Ambrosini, 2011, p. 77)

En un depósito a plazo, el depositante se compromete según Domínguez (2013) a:

Mantener el depósito por el tiempo convenido, a cambio de la obtención de un determinado tipo de interés. Debe preverse la posibilidad de que el depositante necesite retirar su dinero antes del vencimiento. El depositante deberá asumir la penalización que se haya pactado de antemano o bien solicitar a la misma entidad un préstamo con la garantía del propio depósito. (p.35)

Una modalidad de captación de fondos tradicional es el depósito de ahorro:

Pueden ser constituidos por personas naturales o jurídicas. Constan de libretas o de otros registros electrónicos es lo más común ahora en donde se anote las fechas y los montos de las imposiciones y de los retiros, así como los intereses abonados por el período convenido. No son transferibles. Los retiros proceden al solo requerimiento de su representante legal. (López & Ambrosini, 2011, p. 77)

e) Leasing

La operación "leasing" nace en el momento en que aparece una necesidad que el sistema pueda atender, los arrendamientos financieros son una fuente de financiamiento, consiste según Brealey, Myers, & Allen (2010) en:

Una entrada inmediata de dinero porque el arrendatario se libera de tener que pagar por el activo. Pero el arrendatario también contrae una obligación que lo compromete a hacer los pagos especificados en el contrato de arrendamiento. El usuario podría haber pedido prestado todo lo que cuesta el activo aceptando la obligación de hacer pagos de interés y principal al prestamista. La empresa capta efectivo ahora y lo paga después. (p.699)

Cabe indicar que este tipo de operación financiera UNED (2010) es “la cesión de un bien durante un periodo determinado y cuya propiedad es da la entidad de crédito. El dirigido a clientes autónomos y empresarios que a particulares debido a que sus principales ventajas son fiscales” (p.24). Asimismo, se puede definir como el contrato mercantil en virtud donde:

Una empresa autorizada, cumpliendo instrucciones expresas del presunto arrendatario, compra en nombre propio determinados bienes muebles o inmuebles para, como propietario arrendador alquilarlos al mencionado arrendatario quien los utilizará por un período irrevocable, a cuyo término tendrá la opción de adquirir la totalidad de los bienes arrendados a un precio previamente convenido con el propietario arrendador. Se considera que todos los desembolsos que efectúe el futuro arrendador son por cuenta del presunto arrendatario, hasta que comience el período de arrendamiento. (López & Ambrosini, 2011, pág. 89).

El leasing financiero, según Benedicto (2012) “el establecimiento financiero de crédito especializado en leasing, a petición del cliente, adquiere el bien previamente seleccionado por éste, y se lo entrega para su uso. En este caso interviene siempre un intermediario financiero” (p.24). Cuya finalidad es la de adquirir bienes para ser entregados en a un determinado cliente:

Esta modalidad tiene implícita una tasa de interés incluida dentro del monto del alquiler. Con ello se obtienen fondos para pagar el costo de los recursos normalmente captados mediante bonos de arrendamiento financiero con que se

adquirió el bien en cuestión, así como para reembolsarlos cuando se retiren los depósitos o rediman los bonos. (López & Ambrosini, 2011, p. 90)

Es utilizado por las entidades financieras, las cuales se encargan de comprar el bien elegido por la empresa, al que luego se lo arriendan. Sus características más importantes son Castillo (2011):

Opción de compra en el contrato al finalizar el período de préstamo. El contrato es irrevocable, de forma que así se asegura el pago de la totalidad de las cuotas al formalizar el contrato hasta su período de finalización. El valor residual es bajo, ya que las cuotas del leasing cubren prácticamente la totalidad del valor del producto. Es importante la solvencia del usuario, ya que todos los gastos adicionales corren a su cuenta mantenimiento, reparación, seguros, etc. La insolvencia del bien la soporta el arrendatario. (p.1)

El leasing permite Briceño(2009) “la adquisición de activos fijos bienes de capital e inmuebles mediante el pago de cuotas periódicas con una opción de compra final, la cual representa usualmente el 1% del valor total del bien.” (p.50), se pueden citar entre otras características básicas las siguientes:

Es una financiación a medio y largo plazo. Permite el uso de un elemento de activo fijo sin disponer de fondos o acudir al crédito. Es una financiación más accesible a las pequeñas y medianas empresas que el crédito bancario convencional ya que la propiedad no se transmite al arrendador hasta el final de período de arrendamiento, si ejercita la opción de compra. Si son productos estandarizados, son de más fácil recolocación para el arrendador en caso de insolvencia o impago del arrendatario. (Benedicto, 2012, p. 22).

Una empresa cuando tiene la necesidad de Confederación AJE (2008) “efectuar una inversión en inmovilizado, bienes de equipo o incluso inmuebles, y la empresa no tiene capacidad para afrontar un elevado desembolso o bien prefiere reservar su capacidad de endeudamiento para otras finalidades” (p.23), ya que el cliente realiza:

El pago de cuotas por el uso del bien que tiene arrendado y tiene el derecho de ejercitar de compra a un valor previamente establecido en concepto de valor residual. Por tanto, el leasing es un contrato de arrendamiento financiero con opción a compra a vencimiento. (UNED, 2010, p. 24)

Los pagos que realiza el arrendatario Castillo (2011) “deben amortizar la totalidad de la inversión. Estos han de cubrir, por tanto, el coste de material, los gastos de explotación y financiación de la entidad financiera y los beneficios empresariales” (p.1). La mayor parte de los arrendamientos financieros se contratan sobre activos nuevos siguiendo el siguiente proceso según Brealey, Myers, & Allen (2010):

El arrendatario identifica el equipo, arregla con la empresa arrendadora que lo compre del fabricante y firma un contrato con la arrendadora. Esto se llama un arrendamiento directo. En otros casos, la empresa vende un activo que ya posee y lo renta del comprador. Estos arreglos de venta con arrendamiento posterior son comunes en los bienes inmuebles. Por ejemplo, digamos que la empresa X quiere captar efectivo vendiendo una fábrica, pero conservar su uso. Para esto, podría vender la fábrica a una compañía arrendadora y al mismo tiempo firmar con ésta un contrato de arrendamiento de largo plazo. (p.669)

El leasing es una opción según Confederación AJE (2008) “muy ventajosa para la financiación de bienes de equipo o inmuebles por los siguientes motivos: Financiación total de la inversión: la empresa beneficiaria no necesita desembolsar en el momento de la adquisición la totalidad del valor del inmovilizado” (p.22). Las principales ventajas de leasing para el cliente son

No realiza el pago total para la compra del bien, realiza sólo un alquiler. Las cuotas pagadas en concepto de arrendamiento son deducibles, El IVA soportado por la factura del alquiler también son deducibles y compensadas, Tiene la posibilidad de realizar la compra del bien a vencimiento del contrato a un precio mucho más reducido que al inicio. (UNED, 2010, p. 24)

En lugar de “tener que invertir en un bien de equipo, mediante una operación de leasing una empresa alquila el bien a una firma especializada, con la opción de adquirirlo al término del período de contrato” (Domínguez, 2013, p. 22). La necesidad puede ser de diferente naturaleza, por ejemplo: Necesidad de ensanche; necesidad de capital de trabajo; necesidad de renovar equipo e incluso, hasta la fundación de un negocio nuevo confiere al cliente las siguientes ventajas:

Flexibilidad: la empresa beneficiaria del contrato de leasing puede adaptar la duración del contrato al periodo de vida útil del equipo, utilizándolo durante el periodo en que su productividad sea más elevada.

Evita la obsolescencia: en los modernos contratos de leasing se incluye la “cláusula de corrección al progreso” que permite a la empresa usuaria sustituir el equipo arrendado por otros más modernos antes de expirar el plazo contratado.

Fiscalidad: uno de los principales atractivos que ofrece el leasing es su fiscalidad, puesto que las cuotas periódicas pagadas a la empresa arrendadora se consideran como gastos de explotación, deducibles en el momento de calcular el beneficio del ejercicio. (Confederación AJE, 2008, p. 22).

El leasing es adecuado para Castillo (2011) “Empresas que utilizan una tecnología muy cambiante. Empresas que realizan una actividad estacional el leasing permite adaptar las cuotas a los ingresos de los arrendatarios” (p.1).

Las operaciones de leasing Briceño (2009) “tienen una dinámica de formalización particular, puesto que el bien es propiedad de la entidad financiera lo único que hay que hacer antes de contar con el bien es firmar el contrato respectivo” (p.11). La propiedad legal pasa a la compañía arrendadora, siguiendo el siguiente proceso:

El derecho de usar el bien sigue siendo de la empresa. También se encuentran arrendamientos apalancados, en los que el arrendador toma en préstamo parte del precio de compra del activo arrendado, usando el contrato de arrendamiento como garantía del préstamo. Esto no altera las obligaciones del arrendatario, pero complica considerablemente el análisis del arrendador. (Brealey, Myers, & Allen, 2010, p. 669).

Una vez finalizado el cronograma de pagos, la empresa solicitante tiene la opción de adquirir a un precio simbólico el bien arrendado El valor residual del bien dependerá según UNED (2010):

El plazo realizado el arrendamiento financiero y de la cuota de alquiler que se ha pactado. En principio, se puede realizar leasing sobre cualquier bien mueble o inmueble: maquinaria de construcción, material informático, equipamiento, automóviles, Sólo es necesario calcular su depreciación y el valor residual para posteriormente calcular la cuota de arrendamiento. (p.24)

2.2.5 La tasa de Interés en el sistema financiero.

Al costo del dinero prestado Briceño (2009) “se le denomina tasa de interés. Esta es un porcentaje que hay que agregar al dinero facilitado por el acreedor al momento de devolver el préstamo” (p.37), al respecto López & Ambrosini (2011) explican lo siguiente:

Los seres humanos, tal vez por lo finito de su existencia, tienen una predisposición a satisfacer sus necesidades de consumo presentes sobre las futuras. Esto hace que el reservar producción para ser consumida posteriormente requiera de un pago; es decir, que la postergación signifique un incremento en la cantidad de bienes a consumir en el futuro. Esta característica de las personas origina, por lo tanto, un mercado del crédito, el cual determina la tasa de interés, que viene a ser la compensación recibida por consumir mañana en vez de hacerlo hoy. (p.22)

Las tasas de interés se clasifican según el cliente al que corresponde Dueñas (2008):

Los clientes que pagan las unidades deficitarias por los préstamos otorgados por las entidades financieras, son superiores a las tasas de interés que éstas reconocen a los ahorradores. El sistema financiero obtiene una ganancia apreciable por el hecho de actuar como intermediario, su negocio consiste en captar dinero a bajas tasas de interés y prestar ese mismo dinero a tasas de interés mayores esta diferencia en tasas de captación y tasas de colocación se conoce como margen de intermediación. (p.6).

El proceso que realizan las instituciones financieras se explica por Briceño (2009):

Reciben el dinero que les depositan los agentes superavitarios; para lo cual compiten entre sí ofreciendo sus mejores tasas de interés para depósitos de ahorro o a plazo. Como hemos visto, las instituciones se comprometen a pagar esta tasa de interés a los ahorristas, a la que se denomina tasa de interés pasiva. Para lograrlo, el dinero que depositaron los ahorristas no puede estar “ocioso”, por ello estas entidades deben colocarlo (prestarlo). ¿A quiénes les prestarán ese dinero? Obviamente, a quienes lo necesiten y pasen la evaluación crediticia respectiva. Por prestar ese dinero, las entidades cobran una tasa de interés, a la que se denomina tasa de interés activa. (p.30)

Es la tasa que cobran las entidades financieras como contraprestación del crédito otorgado Briceño (2009):

Estando incluida en cada cuota a pagar. Su cálculo se realiza entre las fechas de pago de las cuotas del préstamo, aplicándose al saldo de la deuda. Tasa de interés moratoria: Es la que se aplica si se incumple el pago de por lo menos una cuota en la fecha establecida. Se calcula desde el primer día de no pago de la cuota sobre la base de esta y por los días que no se pagaron. (p.62)

Una entidad financiera es una empresa Briceño (2009) “el producto que vende es dinero, y cobrará un precio interés por sus productos préstamos que le permita cubrir sus costos y ganar un margen de rentabilidad adecuado” (p.38). En general, cuando mayor sea el plazo de la inversión serán mayores los tipos de interés ofrecidos por las entidades UNED (2010):

Debido a que gozan de menos liquidez para el ahorrador y permiten a las tesorerías de las entidades financieras invertir en un determinado tipo de activos con mayor remuneración. Esto no es siempre así, la política de precios que marca cada entidad viene determinada por la tendencia que siguen los tipos de interés. La política monetaria en Europa la establece el BCE y establece un precio del dinero que posteriormente servirá como referencia para determinar los tipos de interés tanto de los productos de ahorro como los depósitos como para los productos de activo como los préstamos. (p.8)

Los productos financieros tiene un referente de interés a nivel nacional, según Lizarzaburu (2014):

La tasa de referencia es la tasa de interés que establece el BCRP para que sirva como referencia a la tasa de interés interbancaria. Este instrumento es la principal herramienta de política monetaria de la autoridad monetaria para controlar la inflación, ya que induce el otorgamiento de créditos por parte de los bancos. La tasa interbancaria, la cual se cobran los bancos comerciales entre sí, por préstamos a muy corto plazo, suele fluctuar alrededor de la tasa de referencia y se ubica entre las tasas overnight y la tasa de regulación, las cuales, también, son fijadas por el BCRP. (p.42)

La tasa de interés referente estable según Briceño(2009):

Igualdad de condiciones a la hora de negociar con la institución financiera con la que usted está conversando la posibilidad de un préstamo. Lo que puede traer resultados no deseados: preferir un banco que le cobra más por el mismo producto o le otorga menor tasa o le aprueba un menor plazo o no le da período de gracia; por esto insistimos en la importancia de recopilar información. (p.87)

2.2.6 Importancia de los productos financieros.

La banca ha evolucionado a través de la historia en diversos aspectos, según Briceño (2009) “uno de ellos se relaciona con las actividades que puede llevar a cabo. En este sentido, en nuestro país ha pasado de la especialización a desarrollar una más amplia gama de funciones o banca múltiple” (p.45), definido por López & Ambrosini (2011) “estos bancos brindan asesoría a sus clientes corporativos: financiera, en fusiones y adquisiciones y emisiones de títulos donde normalmente actúan. Además, brindan el servicio de aceptaciones bancarias y cambio de moneda extranjera” (p.34). La importancia de los productos financieros en el progreso de la economía de un país, según indica Benedicto (2012):

Permite la expansión de la actividad económica al permitir que los capitales fluyan de aquellos que tienen recursos en exceso hacia aquellos que los necesitan y que pretenden emplearlos en la formación de capital, en inversión para mejorar o aumentar la producción nacional. (p.4)

Por lo tanto, es el mecanismo institucional que permiten canalizar los recursos de los agentes superavitarios a los deficitarios, al respecto (López & Ambrosini, 2011)

¿Si no existiera una institucionalización de la intermediación financiera, y ahorristas e inversionistas tuvieran que encontrarse por sus propios medios, en que costos incurriría la sociedad? En primer lugar, en todo el tiempo perdido para ubicarse los unos a los otros. Además, al no conocerse, el riesgo crediticio se incrementaría, pues los préstamos no recuperables aumentarían. La existencia de instituciones especializadas permite el encuentro del ahorro con la inversión en forma rápida y con un riesgo reducido, ya que los préstamos son evaluados. (p.25)

La empresa que acude al mercado financiero, Confederación AJE (2008) “debe analizar sus necesidades, conocer su capacidad máxima de endeudamiento y el plan previsto para amortizar su endeudamiento financiero en varios escenarios posibles en los que se pudiera encontrar en un futuro cercano” (p.18). Las adquisiciones de activos deben ser financiadas de la siguiente manera como indica Domínguez (2013)

Por recursos de largo plazo y las necesidades de capital de trabajo con recursos de corto plazo. El plazo de pago que debe solicitar a la institución financiera, debe ser como mínimo igual al número de días en los que la empresa recibirá el pago de las ventas financiadas, en el caso de la adquisición de activos el plazo lo determinará el flujo de caja de la empresa. Por último, el monto a financiar debe ser el absolutamente necesario para cubrir las necesidades específicas que se quieren cubrir. (p.104)

Partiendo de este conocimiento, Confederación AJE (2008) “le será más fácil identificar el tipo de producto que mejor se adapta a sus necesidades y, entre aquellos, decantarse por los productos financieros que le aporten los mejores resultados al precio más competitivo”(p.18), al respecto Briceño (2009) enfatiza que no es conveniente:

Tomar prestado dinero bajo la modalidad de sobregiros o tarjetas de crédito, salvo que el producto esté especialmente diseñado para las MyPe. En ambos casos, el costo resulta prohibitivo y los plazos de devolución del préstamo son muy cortos, lo que puede traer problemas de flujo de caja, al presentarse la necesidad de cancelar el crédito antes de haber recibido el pago de la mercancía que este préstamo financió. (p.105)

Los productos financieros se caracterizan Confederación AJE (2008) básicamente por “características que nos permiten establecer comparaciones, tipo de interés o precio del dinero Plazo de amortización, corto, medio o largo plazo, comisiones y gastos asociados, garantías o avales requeridos, plazo entre la solicitud del producto y su obtención” (p.13). (Losada, 2016):

Intangibilidad: Esta característica es inherente a la actividad financiera, puesto que el resultado de la misma no es un objeto físico o material aprehensible por los sentidos. Cabe hacer mención especial, a lo que se puede denominar como doble intangibilidad del sector financiero. Esto es, que a el citado riesgo que percibe el cliente, por la propia intangibilidad del servicio, se suma la

complejidad de los mismos, pues la mayor parte de los clientes dispone de escasos conocimientos financieros, y por lo tanto la inseguridad por parte de estos aumenta.

Inseparabilidad Esta característica hace referencia a que el momento y el lugar de la prestación o producción del servicio coinciden de forma total o parcial con el momento y lugar de la contratación y, de alguna manera, de “disfrute” del servicio.

Heterogeneidad: Esta característica hace referencia a la dificultad de estandarización del servicio. Es muy difícil asegurar un nivel de calidad y características homogéneas, porque en servicios éstas dependen en gran medida del desempeño de las personas que lo prestan, y éste es muy variable. Es por esto, que cuestiones muy relevantes de gestión de personas (selección, motivación, formación, etc.) son muy críticas en la gestión de servicios financieros, en la satisfacción de clientes externos, etc. (p.9). **Caducidad:** Así como la inseparabilidad y la heterogeneidad tienen cierta relación entre ambas, esta cuarta característica, la caducidad, va de la mano con la intangibilidad, pues los servicios no pueden inventariarse debido a su propia intangibilidad. Esto puede derivar en problemas de ociosidad de recursos incluido personal o de saturación de los mismos. (pp.7-9)

Las necesidades financieras que puede tener un negocio presentan dos dimensiones Briceño(2009):

Temporalidad: también conocido como plazo y moneda (soles o dólares). En cuanto a la temporalidad, usted puede requerir apoyo financiero de corto plazo o mediano plazo. En el primer caso, el tiempo de pago del mismo será menor a los 12 meses, en tanto que el mediano plazo se refiere a plazos mayores a 1 año. Respecto a la moneda, el préstamo que solicita podrá ser desembolsado en moneda nacional nuevos soles o en moneda extranjera. ¿De qué dependen el plazo y la moneda elegida? Pues, principalmente, de las características de la necesidad que requiera financiar y en menor medida de las características de su empresa. (p.104)

Además de ser un servicio, el producto financiero también tiene una serie de características particulares Losada (2016):

En primer lugar, la materia prima del servicio financiero es el dinero, por lo que el riesgo percibido tanto por el cliente como por la entidad bancaria es alto. Otro aspecto relevante, es que el dinero es un componente del servicio financiero no diferenciable, que unido a la ausencia de la protección a la innovación, hace necesario la búsqueda de otras formas de diferenciación que no estén basadas en el servicio financiero propiamente dicho como, por ejemplo, la mejora del servicio al cliente.

La relación entre el cliente y la entidad no es una única venta puntual, pues la prestación del servicio financiero da lugar a una relación comercial caracterizada por una serie de sucesivas transacciones y contactos con el cliente.

En la propia prestación del servicio existen muchas oportunidades de contacto con el cliente que permiten obtener gran cantidad de información, incluso personal y actualizada, que puede ser útil tanto para programas de captación como de retención de clientes. (p.10)

Es impórtate destacar las palabras de Briceño (2009)

La elección de la institución financiera a través de visitas personales o vía Internet, no olvide solicitar la Hoja Resumen Informativa, donde se consignan detalladamente las condiciones del crédito. Adicionalmente, solicite la simulación del cronograma de pagos, donde constará el número y monto de las cuotas que cobrará el banco o IMFNB incluyendo los intereses y comisiones. (p.110)

2.2.7 Definición de Ciclo de ingreso Pyme.

Para organizar las operaciones comerciales según Arens, Randal, & Mark (2007) “reunir en el mismo grupo los tipos o clases de operaciones y los saldos de cuentas que tengan una relación estrecha. A esto se le llama el método de ciclos” (p.140). **El ciclo de ingresos según Luna (2015):**

Comprende aquellas funciones que implican el intercambio de productos y/o servicios con los clientes por efectivo. A manera enunciativa este ciclo abarca rubros de balance como cuentas y efectos por cobrar, acumulaciones o provisiones para cuentas dudosas, acumulaciones para gastos de ventas e impuestos sobre ventas provenientes de sistemas de ingresos. El estado de

resultados, encierra rubros de ventas, costos de ventas por aspectos de su determinación, impuestos sobre las ventas e ingresos financieros producidos por los sistemas de ingresos. (p.226)

Incluye las funciones Trujillo (2011) “que se requieren para obtener dinero mediante la entrega de un producto o la prestación de un servicio” (p.56). Asimismo, el ciclo de ingresos de una empresa, según Universidad Nacional Autónoma de México (2008):

Son todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios. Servicios funciones típicas: otorgamiento de crédito, toma de pedidos, entrega o embarque de mercancía y/o prestación de facturación, contabilización de comisiones, contabilización de garantías, cuentas por cobrar, cobranza, ingreso del efectivo ajuste a facturas y/o notas de crédito, determinación del costo de ventas. Asientos Contables comunes: ventas, costo de ventas, ingresos de caja, devoluciones y rebajas sobre ventas, descuentos por pronto pago, provisiones para cuentas de cobro dudoso, cancelaciones y recuperaciones de cuentas incobrables, gastos de comisiones, creación de pasivos por el impuesto a las ventas, provisiones para gastos de garantía, formas y documentos importantes: Pedidos de cliente, órdenes de venta y embarque, conocimientos de embarque, facturas de venta, notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas, avisos de remesas de clientes, formas especiales para llevar a cabo ajustes a cuentas de clientes. Bases de datos: listas o archivos maestros de clientes y de crédito, catálogos de productos y listados o archivos de precios, archivos de órdenes de clientes pendientes de surtir, auxiliares de clientes, estadísticas de ventas. (p.6).

Además, se deben incluir otras actividades según Trujillo (2011):

Incluye los pedidos de los clientes y el uso de las prestaciones que ofrece cada empresa. Entre las funciones principales del ciclo se encuentran el otorgamiento de crédito, toma de pedidos, entrega de mercancías, facturación cuentas por cobrar y la recepción y registro de los ingresos. (p.56)

2.2.8 Dimensiones de Ciclo de ingreso Pyme.

a) *Flujo Financiero.*

La función financiera busca según Amaru (2009) “mantener cierto grado de liquidez, de modo que la organización sea capaz de cumplir sus compromisos. Tal función abarca las decisiones de financiamiento búsqueda de recursos financieros, inversión aplicación, control del desempeño financiero y asignación de los resultados” (p.121).

La vida de la empresa se divide en periodos, al respecto Benedicto (2012):

Son relativamente cortos, y los cambios de riqueza se miden con arreglo a esas divisiones temporales, Este principio viene a decir que el beneficio neto de la empresa no depende del movimiento de Tesorería, sino de los cambios experimentados por el patrimonio de los propietarios como consecuencia de las operaciones de la empresa. Es decir, contabilizamos los ingresos y gastos en el año en que realmente se producen independientemente de que se cobren o paguen o no. Si vendemos a un cliente en un año determinado, esa venta entrará en el cómputo del beneficio de ese año, independientemente de que el cliente pague ese año o al siguiente. (p.7)

La función financiera Amaru (2009) “cuida el dinero de la organización. Tiene como objetivo proteger y utilizar de modo eficaz los recursos financieros, lo que incluye la maximización del rendimiento de los accionistas, en el caso de las empresas” (p.121).

La administración de ingresos comprende Arens, Randal, & Mark (2007):

Las acciones deliberadas que implementó la administración para cumplir con los objetivos de ingresos. El manejo de ingresos es una forma de administración de ingresos en la cual los ingresos y egresos se cambian entre periodos para reducir la fluctuación de las entradas. Una técnica para el manejo de ingresos es reducir el valor del inventario y demás activos de una compañía adquirida al momento de la adquisición, lo que generará entradas altas cuando se vendan los activos posteriormente. Las compañías también pueden sobrevaluar de manera deliberada las reservas para obsolescencia de inventario y las estimaciones para cuentas dudosas en periodos de ingresos más altos. (p.314)

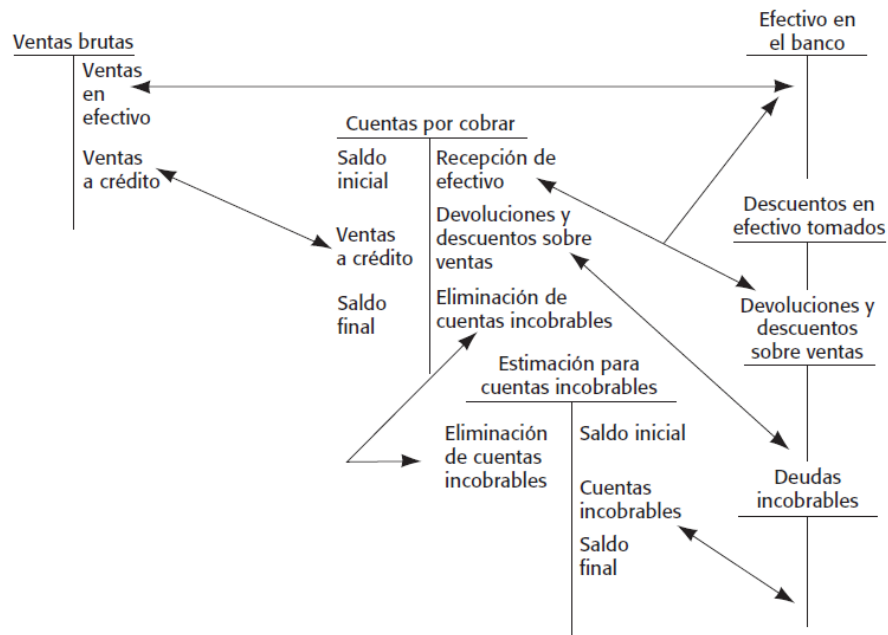


Figura 1. Cuentas en el ciclo de ingreso y cobranza

Nota: Tomado de (Arens, Randal, & Mark, 2007, p. 410)

Los ingresos se reconocen Arens, Randal, & Mark (2007) cuando “los bienes son enviados, el derecho de propiedad ya cambió, el precio de venta es fijo y la cobranza está razonablemente asegurada. Las devoluciones de las ventas y las cuentas de estimaciones se mantienen y las deducciones estimadas a futuro” (p.13). **El ciclo operativo** de una empresa es Gitman & Zutter (2012):

El tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción hasta el cobro del efectivo por la venta del producto terminado. El ciclo operativo abarca dos categorías principales de activos a corto plazo: inventario y cuentas por cobrar. Se mide en tiempo transcurrido, sumando la edad promedio de inventario y el periodo promedio de cobro. (p.547)

El reducido tamaño de las pymes, Confederación AJE (2008) **infiere**:

Su nivel de riesgo de insolvencia y su volatilidad sea mayor, con lo que la obtención de recursos financieros en el mercado financiero se complica y se hace más caro. Así, el interés que pagan las pequeñas empresas y los profesionales a las entidades crediticias suele ser mayor que para las grandes empresas. (p.9)

El estado de flujo de efectivo Berk & Demarzo (2008) “Es una medida de las utilidades de la empresa en un periodo dado. Sin embargo, no indica la cantidad de efectivo que ha ganado la empresa” (p.32). Los ingresos son susceptibles a la manipulación por varias razones, Arens, Randal, & Mark (2007)

Con frecuencia, la sobrestimación de ingresos aumenta las entradas netas mediante una cantidad igual, porque los costos relacionados de ventas a menudo no se reconocen en los ingresos ficticios o se reconocen de forma prematura. Asimismo, los analistas financieros y otros participantes del mercado ponen un gran énfasis en el crecimiento de los ingresos. Existen tres tipos de manipulaciones de ingresos: ingresos ficticios, reconocimiento anticipado de ingresos y manipulación de ajustes a los ingresos. (p.329)

El proceso de fabricación y venta de un producto incluye Gitman & Zutter (2012):

La compra de los insumos de producción materias primas, que generan cuentas por pagar. Las cuentas por pagar disminuyen el número de días que los recursos de una empresa permanecen inmovilizados en el ciclo operativo. El tiempo que se requiere para liquidar las cuentas por pagar, medido en días, es el periodo promedio de pago. (p.547)

La entidad posee diversos procesos y recursos Martínez (2010):

Además de poseer recursos económicos, mantiene actividades coordinadas por una administración que dirige los esfuerzos hacia la consecución de un fin específico e identificable y que genera rendimientos económicos. No se considera como adquisición de negocios la compra de una entidad legal que no tiene operaciones. Por ejemplo, esta situación podría ocurrir cuando la entidad adquirente decida comprar la propiedad de alguna entidad que, aunque en la actualidad no tenga operaciones, posea alguna ventaja legal que pudiera aprovechar en su beneficio; por ejemplo, que la adquirida esté ya registrada en una bolsa de valores, con lo cual se evita el costo y el tiempo del proceso correspondiente. (p.80)

La primera sección del estado de flujo de efectivo registra las actividades de operación Berk & Demarzo (2008):

Se ajusta la utilidad neta con todos los conceptos, que no son efectivo, relacionados con las operaciones. Por ejemplo, la depreciación se deduce cuando se calcula la utilidad neta, pero no es un gasto real en efectivo. Por ello, cuando se determina la cantidad de efectivo que generó la empresa, se adiciona la depreciación a la utilidad neta. De manera similar, también se suman otros gastos que no son en efectivo. (p.32)

La valuación de flujos de efectivo, Berk & Demarzo (2008):

Duran varios periodos de tiempo con la introducción de vocabulario y herramientas básicas. Se hará referencia a una corriente de flujos de efectivo que duran varios periodos como serie de flujos de efectivo, la cual se representa en una línea de tiempo, representación lineal del momento en que ocurren los flujos de efectivo esperados. La línea de tiempo es el primer paso para organizar y luego resolver un problema. (p.84)

El efectivo generado se utiliza Arens, Randal, & Mark (2007) para “pagar dividendos e intereses e iniciar de nuevo los ciclos. Estos ciclos tienen más o menos la misma relación que una compañía de servicios en la que no habrá inventario, pero podrá haber cuentas por cobrar sin factura” (p.144). Para entender el tema de flujo de efectivo según Van & Wachowicz (2010):

Un resultado directo de nuestro interés tanto en la liquidez como en las razones de actividad es el concepto del ciclo de operación de una empresa. El ciclo de operación es el tiempo que transcurre desde el compromiso de efectivo para compras hasta el cobro de las cuentas por cobrar que resultan de la venta de bienes o servicios. Es como si ponemos en marcha un cronómetro cuando compramos las materias primas y lo detenemos cuando recibimos el efectivo después de haber vendido los bienes. El tiempo que indica el cronómetro casi siempre en días es el ciclo de operación de una empresa. (p.146)

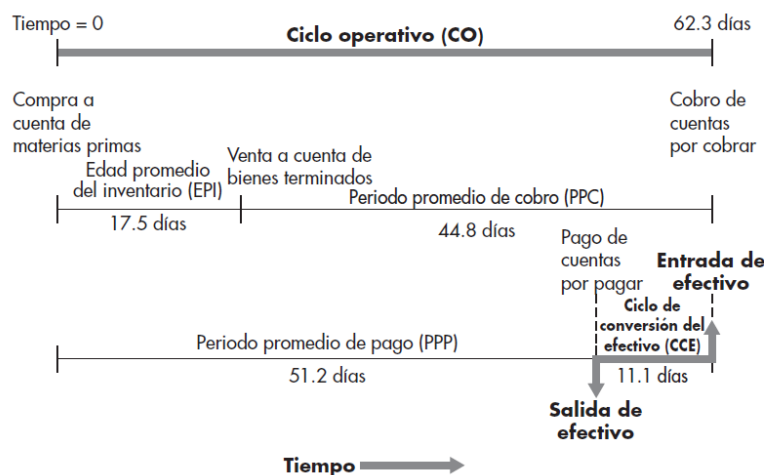


Figura 2. Ciclo operativo

Nota: Tomado de (Gitman & Zutter, 2012, p. 548)

Una compañía según Brealey, Myers, & Allen (2010) “vende productos a otra, en general no espera que se le paguen de inmediato. Estas cuentas no pagadas, o crédito comercial, componen el grueso de las cuentas por cobrar. El resto está integrado por el crédito al consumo” (p.823), es decir, que son pagadas por el consumidor final, al respecto Benedicto (2012) menciona “recogen ingresos generados a la empresa y que son, básicamente, sus ventas. Puede haber también ingresos de índole financiera o derivados de hechos extraordinarios, como la venta de un local u otro activo fijo” (p.12). Así se realiza la Preparación del presupuesto de efectivo Brealey, Myers, & Allen (2010):

Siempre parece haber muchas más aplicaciones que orígenes para el dinero. Por sencillez, hemos condensado su uso en cuatro categorías: pagos de cuentas por pagar. Se tienen que pagar las cuentas de materias primas, partes, electricidad, etc. La proyección del flujo de efectivo supone que todas estas cuentas se pagan a tiempo, pudiera retrasar el pago en alguna medida. El retraso del pago se conoce algunas veces como jinetear las cuentas por pagar. Jinetear es una fuente de financiamiento de corto plazo, pero para la mayoría de las empresas es una fuente costosa, porque con ella se pierden los descuentos dados a las empresas que pagan oportunamente; gastos laborales, administrativos y otros: esta categoría incluye todos los demás gastos normales del negocio: gastos de capital, pago de impuestos, intereses y dividendos. Incluye el interés en la deuda actual de largo plazo, pero no el interés sobre

ningún préstamo adicional para satisfacer los requerimientos de efectivo. La entrada neta de efectivo proyectada orígenes menos aplicaciones. (p.861)

Las cuentas por pagar Berk & Demarzo (2008) representan:

Préstamos que recibe la empresa de sus proveedores. Estos préstamos incrementan el efectivo de que dispone. Los incrementos del inventario se deducen. Los aumentos de éste no se registran como gasto y no contribuyen a la utilidad neta los costos de los bienes sólo se incluyen en la utilidad neta cuando estos en realidad se venden. De cualquier manera, el costo de aumentar el inventario es un gasto en efectivo. (p.32)

La administración del crédito comercial requiere responder las siguientes preguntas según Brealey, Myers, & Allen (2010):

¿Cuánto tiempo se concederá a los clientes para que paguen sus cuentas? ¿Está preparada la empresa para ofrecer un descuento por un pago puntual?, ¿Se requiere un pagaré formal del comprador o simplemente se le pide que firme un recibo?, ¿Cómo determinar qué clientes tienen más probabilidades de pagar sus cuentas?, ¿Cuánto crédito puede conceder la empresa a cada cliente? ¿Juega a la segura rechazando cualquier prospecto dudoso? ¿O acepta el riesgo de algunas deudas incobrables como parte del costo de construir una gran clientela regular?, ¿Cómo cobrar cuando las cuentas se vencen? ¿Qué hacer con los que se rehúsan a pagar o con los morosos? (p.823)

Las cantidades que los clientes adeudan a la empresa, Berk & Demarzo (2008):

Cuentas por cobrar, por concepto de bienes o servicios adquiridos a crédito; Inventarios, están compuestos tanto de materias primas como de trabajo en proceso y bienes terminados; Otros activos circulantes, es una categoría que incluye artículos tales como gastos pagados por anticipado tales como renta o seguros, que se pagan por adelantado. Activo Fijo. La primera categoría de activos fijos son los terrenos, planta y equipo. Estos incluyen activos tales como propiedades inmobiliarias o maquinaria que producen beneficios tangibles por más de un año. (p.22)

Los gastos de deudas incobrables están relacionados con el ciclo de ingresos, Arens, Randal, & Mark (2007):

Las compañías pueden intentar reducir las deudas incobrables al entender la estimación de cuentas dudosas. Debido a que la estimación requerida depende de la edad y calidad de las cuentas por cobrar, algunas compañías han alterado la edad de las cuentas por cobrar para hacerlas parecer más actuales. Se puede verificar con pruebas de la precisión del vencimiento. (p.330)

Las compañías entran Berk & Demarzo (2008) en “dificultades financieras por pérdida de cuentas por cobrar, suelen tener problemas para cobrar lo que se les debe. Al saber que los recursos de la empresa se fraccionan” (p.497). La mayor parte de las empresas Brealey, Myers, & Allen (2010):

Rastrea el tiempo promedio que se tardan los clientes en pagar sus cuentas. Con esta información pueden pronosticar qué proporción de las ventas de un trimestre pueden convertirse en efectivo en ese trimestre, y qué proporción pasarán al siguiente como cuentas por cobrar. (p.859)

Los cambios en el capital neto de trabajo, surgen a raíz de los cambios en las cuentas por cobrar Berk & Demarzo (2008):

Cuando una empresa vende un producto, registra la entrada como ingreso aun cuando no reciba de inmediato el efectivo por la venta. En vez de ello, quizá dio crédito al consumidor para que pagara en el futuro. La obligación del cliente se suma a las cuentas por cobrar de la empresa. Como esa venta se registró como parte de la utilidad neta, pero no se ha recibido el efectivo del cliente, se deben ajustar los flujos de efectivo por medio de deducir los incrementos en las cuentas por cobrar. Este incremento representa un préstamo adicional de la firma a sus clientes, y reduce el efectivo de que dispone. (p.32)

b) *Capital de trabajo.*

Es un concepto Briceño(2009) “que muchos creen conocer bien, requiere una explicación. Se denomina así a los recursos que necesita cualquier negocio para seguir produciendo mientras cobra los productos que vende” (p.19). Al haberse reconocido la necesidad de efectivo según la Universidad Nacional Autónoma de México (2008) se realiza la “distribución del efectivo disponible a las operaciones productivas y otros usos y se terminan con la devolución del efectivo a los inversionistas y a los acreedores” (p.40).

El ciclo de ingreso está de acuerdo al capital de trabajo y las ventas ya sean al contado y a crédito Valencia (2013):

Estas últimas denominadas contablemente cuentas por cobrar clientes, que requieren una adecuada gestión de cartera, representa un aspecto que debe ser monitoreado constantemente al ser un elemento vital dentro de cualquier entidad y eje motor que inyecta los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones y compromisos contraídos con el personal, proveedores y en líneas generales para el desarrollo de las operaciones diarias, y la rentabilidad de los accionistas o dueños. (p.16)

La comprensión del ciclo de conversión del efectivo de la empresa es crucial Gitman & Zutter (2012):

La administración del capital de trabajo o administración financiera a corto plazo. El ciclo de conversión del efectivo mide el tiempo que requiere una empresa para convertir la inversión en efectivo, necesaria para sus operaciones, en efectivo recibido como resultado de esas operaciones. Este ciclo apoya el análisis de la administración de los activos corrientes de la empresa. (p.546)

El capital de trabajo neto, indica Brealey, Myers, & Allen (2010) es:

La diferencia entre los activos de corto plazo y los pasivos de corto plazo de una empresa. Los principales activos de corto plazo son las cuentas por cobrar las compras de los clientes que aún no han sido liquidadas y el inventario de materias primas y productos terminados. Los principales pasivos de corto plazo son las cuentas por pagar cuentas que uno todavía no paga. La mayor parte de los proyectos implican una inversión adicional en capital de trabajo. Por lo tanto, esta inversión debe tomarse en cuenta en los pronósticos de flujo de efectivo. De la misma forma, cuando el proyecto llega a su fin, se recupera parte de la inversión, lo cual se contempla como entrada de efectivo. (p.145)

Se puede utilizar información combinada del estado de resultados y del balance general de una empresa para Berk & Demarzo (2008):

Medir la eficiencia con que ésta utiliza su capital neto de trabajo. Por ejemplo, las cuentas por cobrar de la compañía se expresan en términos del número de días equivalentes a las ventas que aquéllas representan, y que reciben el nombre de días de cuentas por cobrar. (p.29)

Los sistemas productivos de las pymes se caracterizan por Carlos & Ramos (2018):

Plazos cortos de producción desde la compra de los insumos a la colocación en los mercados y por operar en mercados sensibles a las fluctuaciones de la demanda. En lo que respecta a la estructura del mercado, estas empresas se dedican a actividades económicas que presentan escasas barreras de entrada y requieren un bajo volumen de capital. (p.15)

La mayoría de oportunidades de inversión tienen flujos de efectivo múltiples Berk & Demarzo (2008):

Ocurren en puntos distintos del tiempo. Se aplicaron las reglas de movimientos en el tiempo a valores tales como flujos de efectivo. Ahora se formalizará dicho enfoque por medio de la obtención de una fórmula general para valorar una serie de flujos de efectivo. (p.91)

El estado de flujo de efectivo se divide en tres secciones Berk & Demarzo (2008):

Actividades de operación, de inversión y de financiamiento. La primera sección, actividades de operación, comienza con la utilidad neta del estado de resultados. Luego se ajusta este número con la suma de todas aquellas entradas que no sean efectivo relacionadas con las actividades de operación de la empresa. La siguiente sección, actividades de inversión, enlista el efectivo usado para invertir. En la tercera sección, actividades de financiamiento, se muestra el flujo de efectivo entre la empresa y sus inversionistas. (p.32)

La comprensión del ciclo de conversión del efectivo de la empresa es crucial, Gitman & Zutter (2012):

La administración del capital de trabajo o administración financiera a corto plazo. El ciclo de conversión del efectivo mide el tiempo que requiere una empresa para convertir la inversión en efectivo, necesaria para sus operaciones, en efectivo recibido como resultado de esas operaciones. Este ciclo apoya el análisis de la administración de los activos corrientes de la empresa. (p.546)

Una etapa inicial de crecimiento consiste en Martínez (2010):

El incremento de la capacidad productiva de la entidad; este tipo de crecimiento interno consiste en la adquisición de maquinaria capaz de incrementar la productividad, la ampliación de la planta productiva, contratación de más empleados, diversificación de las líneas de productos, etcétera. En una etapa posterior, la carencia del suficiente espacio físico en las instalaciones y áreas administrativas o de producción en la empresa limita el crecimiento interno. (p.15).

Debido a que con el paso del tiempo Berk & Demarzo (2008):

El equipo tiende, debido al uso, a volverse obsoleto, cada año el valor registrado de dicho equipo por medio de la deducción de cierta cantidad que recibe el nombre de depreciación. La empresa disminuye el valor de los activos fijos que no sean terrenos a lo largo del tiempo de acuerdo con un programa de depreciación que depende de la vida útil del activo. (p.22)

La participación en mercados competitivos no estimula necesariamente la eficiencia económica Carlos & Ramos (2018)

Lo que permite pensar que en un mismo ámbito competitivo coexisten empresas con distintos niveles de capacidad y eficiencia; esto solo es posible debido a que la demanda también es muy variada en términos de exigencia sobre la relación entre precio y calidad de los bienes y servicios. Por lo tanto, cuanto más heterogénea es la estructura socioeconómica, mayor es la posibilidad de que se dé una heterogeneidad productiva entre las empresas y a la inversa. (p.15)

El activo circulante está formado por Berk & Demarzo (2008)

Efectivo o activos que podrían convertirse en efectivo en el término de un año. Esta categoría incluye lo siguiente: Efectivo y otros títulos negociables, que son inversiones de corto plazo y bajo riesgo que se venden con facilidad y se transforman en efectivo tales como inversiones en el mercado de dinero, como deuda gubernamental que vence en el término de un año. (p.22)

Las empresas debido al riesgo cambiario, Briceño (2009) siempre deben:

Financiarse en la moneda en la que perciben sus ingresos. Así, una empresa cuya producción se destina al mercado local debe endeudarse en soles y aquella que dirige sus productos al mercado externo debe endeudarse en dólares. Por ejemplo, si una empresa exportadora que recibe dólares por sus ventas, se endeuda con un banco en soles y el precio del dólar disminuye en términos del sol es decir, el tipo de cambio baja, entonces cada vez que pague su deuda tendrá que destinar cada vez más dólares por cada sol que se prestó. (p.22)

A la hora de buscar una expresión que nos sintetice la rentabilidad Domínguez (2013):

Tener en cuenta que las entradas y salidas de dinero que se producen a lo largo del tiempo no son estrictamente homogéneas, ya que corresponden a fechas diferentes. Mientras más lejos en el tiempo se produzca una salida o una entrada de dinero, menos importancia tendrá en términos de valor presente (p.26)

Los sistemas de calificación de crédito Brealey, Myers, & Allen (2010) “los descansan modelos de riesgo basados en el mercado básicamente en los estados financieros de las compañías para estimar qué empresas es más probable que caigan en quiebra y dejen de pagar sus deudas” (p.661)

c) *Ganancias.*

Los asientos contables del ciclo de ingresos según la Universidad Nacional Autónoma de México (2008) “deben resumir y clasificar las transacciones de acuerdo con las políticas establecidas por la gerencia” (p.13), La utilidad es “la medida básica del desempeño de cualquier negocio. Es el monto de dinero que queda una vez que se han pagado todos los gastos o la diferencia entre los ingresos y los egresos. La utilidad determina la satisfacción del accionista” (Amaru, 2009, pág. 144). La estructura financiera propia de cada entidad Martínez (2010):

Debe ser profundamente conocida por la administración de la empresa. La adecuada mezcla de pasivos y capital contable, la liquidez y solvencia, la estabilidad, la cobertura de intereses, las razones de eficiencia, la generación de recursos, el conocimiento del costo del capital a que tiene acceso, la comparación contra los resultados de otras empresas, etc., son elementos que proporcionan los estados financieros y que, junto con el análisis del entorno, complementan y fundamentan las decisiones de crecimiento. No debe olvidarse que el crecimiento incrementa el valor de la empresa y que la información financiera es invaluable. Por lo anterior, la adecuada información financiera se vuelve indispensable para que la administración de las entidades pueda tomar en forma puntual las decisiones más acertadas de acuerdo con todos los elementos disponibles. (p.14)

Los estados financieros Berk & Demarzo (2008) son:

Reportes de contabilidad que emite en forma periódica (por lo general en forma trimestral y anual) una empresa y que contienen información sobre su desempeño en el pasado Los estados financieros son herramientas importantes con los cuales los inversionistas, analistas financieros y otras partes externas interesadas como los acreedores obtienen información sobre una corporación. También son útiles para los administradores dentro de la compañía como fuente de información para tomar decisiones financieras corporativas (p.20)

Ofrecen una certeza razonable de que las operaciones están registradas de manera conveniente Arens, Randal, & Mark (2007)

Permite la elaboración de los estados financieros, conforme a las normas de información financiera y que los ingresos y egresos de la compañía se efectúan de acuerdo con las autorizaciones de la administración y los directivos de la compañía, y brindan una certeza razonable en relación con la prevención o la detección oportuna de alguna adquisición, o uso o disposición no autorizada de los activos de la compañía que pudiera tener un efecto sustancial sobre los estados financieros. (p.8)

El balance general enlista los activos y pasivos de una empresa, según Berk & Demarzo (2008):

Da un panorama rápido de la posición financiera de la empresa en un punto dado del tiempo. El balance general se divide en dos partes lados: en la izquierda están los activos y en la derecha los pasivos. Los activos listan el efectivo, inventario, propiedades, planta y equipo, además de otras inversiones de la compañía; los pasivos muestran las obligaciones de la empresa para con los acreedores. En el lado derecho del balance general también se muestra el capital de los accionistas. El capital de los accionistas, que es la diferencia entre los activos y pasivos de la empresa, es una medida contable del beneficio neto de ésta. Los activos que aparecen en el lado izquierdo presentan la forma en que la compañía usa su capital (sus inversiones), y en el derecho se resumen las fuentes del capital, o el modo en que la empresa obtiene el dinero que necesita. Debido a la forma en que se calcula el capital de los accionistas, los lados izquierdo y derecho deben estar balanceados de la siguiente manera, igualdad en el balance general: $\text{Activos} = \text{Pasivos} + \text{Capital propio o de los accionistas}$. (p.21)

A continuación, se estudian los pasivos Berk & Demarzo (2008):

Aparecen en el lado derecho del balance general, que se dividen en pasivos circulante y fijo. Pasivo circulante. Son los pasivos que se satisfarán en el término de un año y se conocen como pasivos circulantes. Éstos incluyen lo siguiente. Cuentas por pagar, son las cantidades que se adeudan a los proveedores por productos o servicios comprados a crédito. Facturas por pagar, deuda de corto plazo y vencimientos actuales de deudas de largo plazo, los cuales son pagos de deuda que tendrán lugar durante el año siguiente; Artículos tales como el salario o los impuestos que se adeudan, pero aún no han sido pagados e ingresos diferidos o no devengados, que son aquéllos que se han recibido por productos que todavía no se entregan. (p.23)

Pasivos de largo plazo. Estos son pasivos que se extienden más allá de un año Berk & Demarzo (2008):

A continuación, se describen los principales tipos. La deuda de largo plazo es cualquier préstamo o deuda con vencimiento dentro de más de un año. Cuando una empresa necesita fondos para adquirir un activo o hacer una inversión,

puede obtenerlos por medio de un préstamo de largo plazo. Los arrendamientos de capital son contratos de arrendamiento de largo plazo que obligan a la compañía a hacer pagos regulares a cambio del uso de un activo. Permiten que una empresa utilice un activo por medio de arrendarlo a su propietario. Por ejemplo, una compañía puede arrendar un edificio para que le sirva como oficinas corporativas, Los impuestos diferidos son aquellos que se adeudan y que no se han pagado. Por lo general, las empresas generan dos tipos de estados financieros: uno que funge como reporte de finanzas y otro para propósitos fiscales (p.23)

Los sistemas de control y verificación internos necesarios para impedir la omisión del registro de operaciones, para asegurar la corrección del registro contable y para asegurar la corrección de las cifras resultantes. Análisis del balance general, se realiza en la empresa según indica Berk & Demarzo (2008) siguiendo el siguiente proceso:

El valor en libros del capital de los accionistas de una empresa no es un estimador apropiado de su valor verdadero como negocio en operación, en ocasiones se emplea como indicador del valor de liquidación de la empresa, que es el valor que quedaría si sus activos se vendieran y sus pasivos se pagaran. Del balance general de una compañía también se obtiene una gran cantidad de información útil que va más allá del valor en libros del capital de los accionistas (p.25)

La capitalización de mercado determina el valor empresarial Berk & Demarzo (2008):

Una empresa mide el valor de mercado del capital de los accionistas de ésta, o el valor que se conserva una vez que ha pagado sus deudas. Pero, ¿cuál es el valor del negocio en sí? El valor empresarial de una compañía estima el valor de los activos intangibles del negocio, no afectados por la deuda y diferentes de cualesquiera títulos en efectivo y negociables. (p.26)

Cuando se quiere que alguien vaya al grano, se le pregunta por el último renglón. Esta expresión proviene del estado de resultados Berk & Demarzo (2008):

El estado de resultados enlista los ingresos y egresos de la compañía durante cierto periodo de tiempo. El último renglón, el de abajo, del estado de resultados, muestra la utilidad neta de la empresa, que es una medida de su rentabilidad durante el periodo. En ocasiones, el estado de resultados se

denomina estado de pérdidas y ganancias, o estado PG, la utilidad neta también se conoce como las ganancias o ingreso neto de la empresa. (p.27)

Estado de resultados	
Ventas	20,000.00
Costo de bienes vendidos	-5,000.00
Ganancia bruta	15,000.00
Gastos de ventas y administrativos	-6,000.00
Gasto de interés	-2,000.00
Ganancia antes de impuestos	7,000.00
Impuestos (30%)	-2,100.00
Ganancia después de impuestos	4,900.00

Fuente: (Van & Wachowicz, 2010)

El ingreso ordinario Gitman & Zutter (2012) de una corporación es el ingreso obtenido a través de la venta de bienes o servicios (p.42). Los dos primeros renglones del estado de resultados Berk & Demarzo (2008):

Enlistan los ingresos de las ventas de los productos y los costos en que se incurre para fabricar y vender los productos. El tercer renglón es la utilidad bruta, que es la diferencia entre las entradas por ventas y los costos. Gastos de operación. El grupo siguiente de conceptos son los gastos de operación. Estos son los que genera la operación ordinaria del negocio y no se relacionan en forma directa con los bienes o servicios que se venden. En ellos se incluyen los gastos administrativos e indirectos, salarios, costos de marketing, y gastos de investigación y desarrollo. El tercer tipo de gasto de operación, la depreciación y amortización, no es un gasto real en efectivo, sino que representa una estimación de los costos en que se incurre por el uso y baja u obsolescencia de los activos de la empresa. A la utilidad bruta neta de los gastos de operación se le denomina utilidad de la operación. Utilidad antes del interés y los impuestos. A continuación, se incluyen otras fuentes De ingresos o egresos que provienen de actividades que no son la parte central del negocio de la compañía. Un ejemplo de ello son los flujos de efectivo por inversiones financieras de la empresa, por lo que se listarían en ese sitio. Después de ajustar otras fuentes de

ingresos o egresos, se tienen las ganancias de la compañía antes del interés y los impuestos, o UAIL. (p.27)

Análisis del estado de resultados El estado de resultados proporciona información muy útil relacionada con Berk & Demarzo (2008):

La rentabilidad del negocio de una empresa y la manera en que se relaciona con el valor de las acciones de ésta. En seguida se estudian varias razones que se usan con frecuencia para evaluar el desempeño y valor de una compañía. (p.29)

Según Amaru (2009) “Para pagar los gastos y obtener una utilidad, la empresa requiere ingresos, la cantidad de dinero que los consumidores pagan para comprar los productos y servicios de la empresa. Cuando los gastos son mayores que los ingresos, la compañía tiene una pérdida. (p.447), la gestión del efectivo según Arens, Randal, & Mark (2007) “una forma de gestión de las ganancias en la cual los ingresos y los gastos se transfieren entre periodos para reducir fluctuaciones en las ganancias” (p.337).

Los requisitos que debe cumplir la contabilidad de los comerciantes, permitirán identificar las operaciones individuales y sus características, así como conectar dichas operaciones individuales con los documentos comprobatorios originales de las mismas, al respecto Martínez (2010) menciona:

Las principales obligaciones legales de una sociedad mercantil, debido a que todo estudio y análisis contable necesita por fuerza del conocimiento y del apoyo del marco legal normativo. El encargado de preparar la información financiera en una empresa tiene la responsabilidad y la obligación ética de asesorarse con todos los expertos que sean necesarios para una ejecución eficiente de sus actividades. Son numerosas las leyes que afectan a una entidad. (p.60)

El impuesto a la renta Briceño (2009) “que se le paga a la Sunat disminuye significando que se tendrá más efectivo. En la terminología financiera, los gastos financieros sirven como escudo fiscal a la empresa” (p.21)

2.3 Definición de términos básicos

1. **Activo:** Según Reviso (2019) son los bienes, derechos y otros recursos de los que dispone una empresa, pudiendo ser, por ejemplo, muebles, construcciones, equipos informáticos o derechos de cobro por servicios prestados o venta de bienes a clientes. También, se incluirían aquellos de los que se espera obtener un beneficio económico en el futuro. (p.1).
2. **Ahorro:** Según Dueñas (2008), es aquella parte del ingreso que recibe una persona (empresa) y que no lo consume, sino que lo coloca a ganar intereses (p.12)
3. **Anualidades:** Para Berk & Demarzo (2008) es una serie de N flujos de efectivo iguales que se pagan a intervalos regulares. La diferencia entre una anualidad y una perpetuidad es que la primera termina después de cierto número fijo de pagos. La mayor parte de préstamos, hipotecas y ciertos bonos, son anualidades. (p.98)
4. **Banca al por menor:** Dueñas (2008) se dedica fundamentalmente a las economías domésticas, y a las pequeñas y medianas empresas. En esta clase de Bancos hay un gran número de clientes, una gran variedad de operaciones bancarias con un volumen relativamente bajo, se utiliza una gran red de oficinas y el margen financiero es más bajo que en la banca al por mayor. (p.13)
5. **Capacidad de pago:** Para Salazar (2016), la capacidad de pago o capacidad de endeudamiento, es un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras. Este indicador es usado por las entidades financieras como parte del procedimiento del otorgamiento de un crédito, lo cual quiere decir que antes de que una entidad nos apruebe un crédito, primero evalúa que nos encontremos en capacidad de responder por dicha obligación, de lo contrario el crédito será negado.

6. **Calificación de crédito:** Según Brealey, Myers, & Allen (2010). Si solicita una tarjeta de crédito o un préstamo bancario, le piden que llene un formulario con detalles de su empleo, casa y situación económica. Esta información se usa luego para calcular su calificación global de crédito. Si no tiene una calificación aprobatoria, es probable que se rechace su solicitud o que se le sujete a un escrutinio más detallado. En forma similar, los bancos aplican sistemas mecánicos de calificación de crédito para evaluar el riesgo de sus préstamos corporativos y otro tanto hacen las empresas cuando extienden crédito a sus clientes. (p.558)

7. **Capital de trabajo:** Para Briceño (2009) comprende las inversiones que la empresa tiene en cuentas por cobrar e inventarios. Es por eso que se le define formalmente como el conjunto de inversiones que una empresa mantiene en activos corrientes para financiar un ciclo productivo. (p.19)

8. **Central de riesgo:** Para Briceño (2009) es una gigantesca base de datos de acceso público a través de Internet, que reúne y presenta en forma amigable (en la jerga especializada, a través de pantallazos) toda la información pertinente de personas naturales o empresas, que servirá a cualquier interesado a determinar su historial de cumplimiento con respecto a las obligaciones contraídas. Por ejemplo, figurarán los pagarés o letras de cambio impagas y/o protestadas, la posición ante el sistema financiero, su situación tributaria, e inclusive, en el caso de una persona natural, las deudas que mantienen con clubes sociales y empresas de cable y telefonía celular (p.32)

9. **Las Comisiones:** según Briceño (2009) son cobros que se hacen tanto a los depósitos como a las colocaciones y pueden tomar la forma de cargos en cuenta corriente o en las cuentas de ahorro, así como cobros que se hacen efectivos cuando se desembolsa un crédito o se paga una cuota. La existencia de las comisiones se justifica, al decir de las instituciones financieras, por la necesidad que tienen de cubrir sus costos operativos. Sin embargo, el efecto final desde el punto de vista del tomador del crédito es un incremento en el costo total del financiamiento. (p.40)

10. **Crédito:** Gedesco (2019) es la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas”. El crédito, por tanto, es una cantidad de dinero que un sujeto, el acreedor un banco, el Estado, una persona particular, etc. le presta a otro, el deudor, y que este último deberá devolver en un determinado plazo de tiempo, normalmente pagando unos intereses que supondrán la ganancia del acreedor. (p.1)
11. **Cuenta corriente:** Raffino (2018) un contrato bancario que permite al titular de la cuenta ingresar fondos y disponer de ellos de manera efectiva, a través de diversos productos como talonarios, cheques, cajeros automáticos, ventanillas de bancos o transferencias electrónicas, pero que al mismo tiempo no genera ningún tipo de intereses a favor de su persona. Una cuenta corriente permite al usuario disponer de su dinero, comprar, pagar impuestos y realizar pagos de otros tipos de servicios del propio banco, siendo su cuenta de ingresos principal. (p.1)
12. **Déficit:** Dueñas (2008), es la escasez de dinero. Se presenta cuando los gastos y costos son superiores a los ingresos (p.12)
13. **Estados financieros:** Arturo (2019) son documentos o informes que muestran de manera estructurada información económica y financiera de una empresa, tal como los bienes y las deudas que tiene, los resultados que ha obtenido, y las entradas y salidas de efectivo que ha tenido. (p.1)
14. **Factoring:** Según la Comisión para el Mercado Financiero (2017), es una alternativa de financiamiento que se orienta de preferencia a pequeñas y medianas empresas y consiste en un contrato mediante el cual una empresa traspasa el servicio de cobranza futura de los créditos y facturas existentes a su favor y a cambio obtiene de manera inmediata el dinero a que esas operaciones se refiere, aunque con un descuento.
15. **Interés:** Según BCRP (2011), es el precio pagado por el prestatario con un monto de dinero líquido, por el uso del dinero del prestamista con la finalidad de compensar a este último por el sacrificio de la pérdida de la disponibilidad inmediata del dinero, la disminución del valor adquisitivo del dinero por la inflación y el riesgo involucrado en el hecho de prestar dinero. (p.110)

16. **Intermediación financiera:** Arcia (2011), es una actividad que consiste en captar dinero u otros recursos del público en general y colocarlo (prestarlo) a terceros. Es la actividad típica de los bancos, cajas de ahorro y cooperativas de ahorro. Implica dos operaciones: las pasivas, que son las de captación de los recursos, y las operaciones activas, que son las de entrega de dichos recursos a los terceros (básicamente en forma de préstamos). Ahora bien, los bancos también realizan otras operaciones, básicamente prestación de servicios, como custodia de valores, asesoría en inversiones, intermediación en las operaciones de comercio exterior, ciertos tipos de seguros, etc., que, aunque son funciones tradicionales bancarias, no constituyen intermediación financiera. A su vez, no todas las empresas que realizan préstamos ejercen actividades de intermediación financiera. En efecto, si no captan recursos del público, sino que prestan dinero de su propio patrimonio, entonces no son intermediarios financieros, y se les conoce como sector no bancario. (p.1)
17. **Leasing:** Briceño (2009), operación en la cual una institución financiera (“el arrendador”), a solicitud del cliente (“el arrendatario”), adquiere un bien de proveedores locales, el cual es cedido en uso (alquilado) a éste durante un plazo pactado a cambio de cuotas periódicas (usualmente mensuales), las cuales están gravadas con el IGV. Una vez finalizado el cronograma de pagos, la empresa solicitante tiene la opción de adquirir a un precio simbólico el bien arrendado. (p.136)
18. **Liquidez:** Nadia (2019), es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. Hay que recordar que, en términos económicos, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. (p.1)
19. **Pasivo:** Banda (2016) hace referencia al conjunto de deudas que una empresa posee. Así, el pasivo queda recogido en el balance de situación de toda entidad y por tanto es resultado de aquellas obligaciones de la empresa que han sido resultado de su actividad financiera. En estos casos, el pasivo en contabilidad hace referencia al financiamiento

recibido por una empresa a través de un acreedor, por ejemplo, los impuestos a los que tributa o el pago a los bancos o el pago de los salarios de sus trabajadores. (p.1)

20. **Préstamo:** Según Carme (2014) es una operación mediante la cual una entidad financiera -ya sea un banco u otra entidad financiera- pone a disposición del solicitante una determinada cantidad de dinero. Con la concesión del préstamo, al adquirir el capital facilitado, se contrae también la obligación de devolver ese capital en un plazo de tiempo establecido más las comisiones y los intereses acordados con la entidad financiera. El capital, y los intereses, se devolverán en un número de cuotas que pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, según se haya fijado en dicho contrato firmado ante notario. (p.1)

21. **Pronósticos financieros:** Calvo, (2019) son predicciones de futuro del comportamiento de las empresas, normalmente a nivel de ingresos por ventas o ganancias (rentabilidad). Se pueden realizar pronósticos a corto medio o largo plazo en circunstancias parecidas a las actuales o simular diferentes contextos o entornos: crisis financiera, situación de la empresa en el caso que se realizasen determinadas inversiones o cambios importantes de logística o producción, etc. Son predicciones, no hechos ciertos, pero son una forma muy efectiva de preparar a la empresa ante determinadas contingencias e imprevistos. (p.1)

22. **Riesgo de crédito:** según SBS (2017) la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales. (p.16)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

2.4.2 Hipótesis específicas

- ✓ Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018
- ✓ Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018
- ✓ Existe relación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme es significativa TFC Chiclayo, 2018

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escalas y valores
Producto financiero	Para Confederación AJE (2008), es el servicio que satisface la demanda de financiación externa de las empresas y que representa la oferta de las instituciones financieras. Es decir, un producto financiero es todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, las empresas, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión. De la misma manera también serían productos financieros todos aquellos elementos que las entidades financieras pongan al servicio de las empresas para captar su ahorro y rentabilizarlo. (p.12)	Crédito	1 Contrato de crédito	1-8	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			2 Financiamiento a plazo		
			3 Tasa de Interés.		
			4 Calendario de pago.		
			5 Línea de crédito		
			6 Comité de Créditos		
			7 Importe de cuotas		
			8 Intermediación financiera.		
		Factoring.	9 Riesgo de cobranza	9-13	
			10 Importe de facturas		
			11 Adelanto de efectivo.		
			12 Cesión de créditos comerciales		
			13 Gestión de cobro		
		Cuenta corriente	14 Flujo de fondos	14-19	
			15 Extracto bancario		
			16 Depósito a la vista		
			17 Solvencia económica		
			18 Pagos de servicios		
			19 Disponibilidad de dinero		
		Depósito y ahorros	20 Depósito a plazo	20-23	
			21 Tiempo determinado.		
			22 Excedentes de fondos		
			23 fondos de inversión		
		Leasing	24 Pagos específicos	24-29	
			25 Adaptación del contrato		
			26 Beneficios fiscales		
			27 Adquisición de activos		
			28 Opción de compra		
			29 Bienes de uso		

Ciclo de ingreso Pyme	Luna (2015) Comprende aquellas funciones que implican el intercambio de productos y/o servicios con los clientes por efectivo. A manera enunciativa este ciclo abarca rubros de balance como cuentas y efectos por cobrar, acumulaciones o provisiones para cuentas dudosas, acumulaciones para gastos de ventas e impuestos sobre ventas provenientes de sistemas de ingresos. El estado de resultados, encierra rubros de ventas, costos de ventas por aspectos de su determinación, impuestos sobre las ventas e ingresos financieros producidos por los sistemas de ingresos. (p.226)	Flujo Financiero	30 Crédito comercial	30-36	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			31 Crédito al consumo		
			32 Ámbito competitivo		
			33 Fluctuaciones de la demanda		
			34 Plazos de producción.		
			35 Anualidades.		
		36 Descuentos	37-41		
		37 Pagos de personal			
		38 Compromiso con proveedores,			
		39 Operaciones diarias			
		40 Cuentas por cobrar			
		Ganancias	41 Inventarios	42-48	
			42 Efectivo recibido		
			43 Costo del capital		
			44 Cobertura de intereses		
			45 Información financiera		
			46 Estados financieros		
		47 Utilidades			
48 Ingresos totales					

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Para el desarrollo del presente trabajo se hará uso de los siguientes métodos:

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo.

3.1.1. Enfoque de la Investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), **el enfoque cuantitativo es:**

Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.4)

Según la definición de Hernández Sampiere la presente investigación es de enfoque cuantitativo, es decir, es secuencial, deductivo, probatorio, utiliza la estadística descriptiva e inferencial, finalmente me permite generalizar mis resultados.

3.1.2 Nivel de Investigación

Según Arias (2012) la finalidad de la **investigación correlacional** es:

Determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 25)

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, “intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque trata de responder a un problema de corte teórico y tiene por finalidad describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal–espacial determinada.

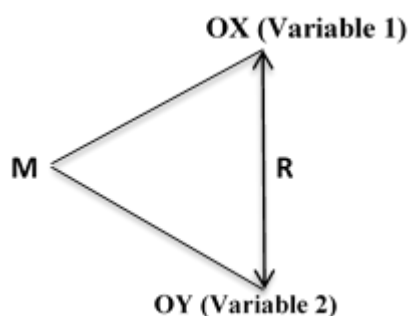
3.1.3. Diseño de Investigación

Palella, Martins y Filiberto (2010), definen:

El diseño no experimental transversal es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87).

Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX= Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X= Productos financieros

Y= Nivel de ingreso Pyme

R=Grado de relación entre las variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se entiende por población "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2012). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la presente investigación está determinada por 42 colaboradores de la financiera TLC, sede Chiclayo.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó es probabilístico es decir según Hernández, Fernández, & Baptista (2014):

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p.175).

Por tanto, la muestra de la presente investigación es la totalidad de la población, es decir 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las herramientas empleadas serán específicamente para documentar la información recabada de la realidad para realizar el objetivo de la investigación. Las fuentes primarias pueden ser obtenidas de encuestas, grupos focales, entrevistas, observación entre otros es así que:

Para la aplicación del instrumento se coordinará con el gerente de la Financiera TFC Chiclayo, para que a su vez solicite el permiso a los diferentes colaboradores de atención al usuario, cajeros y asesores de negocio y poder aplicar la encuesta al personal de la institución, para la obtención de la información necesaria de la investigación (población y datos estadísticos acerca de productos financieros y ciclo de ingreso Pyme.

Cuestionario o formularios: Los cuestionarios serán aplicados personalmente a la muestra aleatoria elegida entre el personal que conforman la población muestral de mi investigación. Para López & Sandoval (2018) “Un cuestionario puede ser definido como un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación. Existe una relación muy estrecha entre los objetivos e hipótesis y el cuestionario en su conjunto” (p.5) siguiendo las siguientes indicaciones:

- Se Redactará las preguntas en forma clara y directa.
- Las preguntas no deben sugerir respuestas.
- Se colocará primero las preguntas más simples y menos confidenciales
- Las preguntas dependen del tipo de recolección de datos

La aplicación de la encuesta será en una sesión de 25 minutos como máximo. La prueba será aplicada dentro de las instalaciones del centro comercial ubicado en Av Balta 504, Chiclayo, la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. **Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.**

Observación dirigida: Cuando la persona termine la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados, incentivando su participación con un obsequio sorpresa.

Entre las fuentes externas o secundarias obtenidos de universidades, institutos, libros, revistas, internet, etc.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales obtenido de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad general resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de cuales se realizará el análisis según los objetos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos. Básicamente el estudio comprende las etapas:

- Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluye con la aprobación del proyecto de Tesis por la escuela de postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Segunda, consistirá en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de un cuestionario a todo el personal en la empresa Financiera TFC, Chiclayo.
- Tercera: el procesamiento debe realizarse mediante el uso de herramientas estadística con el apoyo de la computadora, utilizando algunos de los programas estadístico que hoy fácilmente se encuentra en el mercado. Pasos para el procesamiento de datos: Para efectuar un procesamiento de datos deben seguir los siguientes pasos. Obtener la información de la población a muestra objeto de la Investigación, definir las variables al criterio para ordenar los datos obtenidos de trabajo de campo, definir las herramientas estadísticas y el programa de computo que va a utilizarse para el procesamiento de datos, introducir los datos en la computadora y activar el programa para que procese la información, imprimir los resultados.
- Cuarta, consiste en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones. Se empleó el procesador **Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 25)**, versión en español, **con ayuda del EXCEL 2016** para la tabulación realizando las siguientes actividades:
 - **Descriptiva:** Permite recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados al personal que constituyeron la muestra de población. Se empleó las medidas de tendencia central y de dispersión. Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 25.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios
 - **Inferencial:** Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba: La hipótesis central, la hipótesis específica, análisis de los cuadros de doble entrada **Se hallará el coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida para calcular la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.**

Quinta, validez del instrumento

MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	5	5	5	15
Objetividad	5	5	5	15
Actualidad	5	5	5	15
Organización	3	4	3	10
Suficiencia	5	4	4	13
Pertinencia	5	5	5	15
Consistencia	5	5	4	14
Coherencia	4	4	4	12
Metodología	5	4	5	14
Aplicación	4	4	3	11
TOTAL, DE OPINION	46	45	43	134

Nota: Elaboración propia

Total, Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

TM= 150

Cálculo de coeficiente de validez:

Validez total = (Total Opinión)/ (Total máximo) = 134/150 = 89%

Conclusión:

La validez de contenido según la opinión de juicio de expertos es **89%**. Además, dicho coeficiente es considerado bueno según la escala de George y Mallery (2003, p. 231).

Sexta, confiabilidad del instrumento

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach, obteniendo el siguiente resultado:

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,964	48

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es bueno porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,964

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de la variable producto financiero y sus dimensiones

Tabla 2
Diseño de un Producto Financiero

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	5	12%
REGULAR	14	33%
BUENO	23	55%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

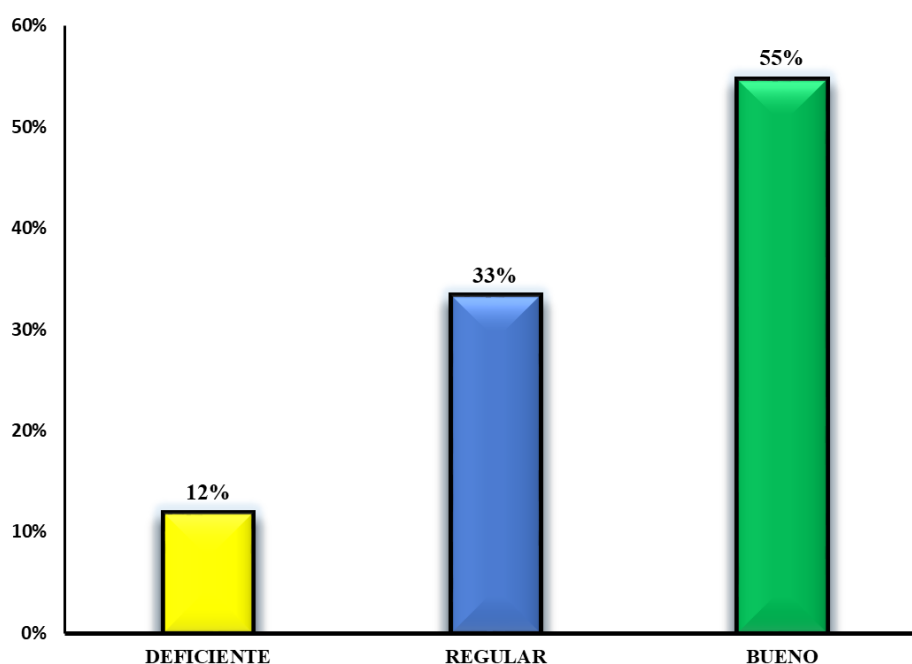


Figura 3. Diseño de un Producto Financiero

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 55% de los encuestados expresan que el diseño de un producto financiero según su ciclo de ingreso de las Pymes es bueno, es decir dicho diseño está elaborado según crédito, factoring, cuenta corriente, depósito y Leasing. Además el 33% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 13% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

Tabla 3
Diseño de un Producto Financiero según Crédito

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	5	12%
REGULAR	17	40%
BUENO	20	48%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

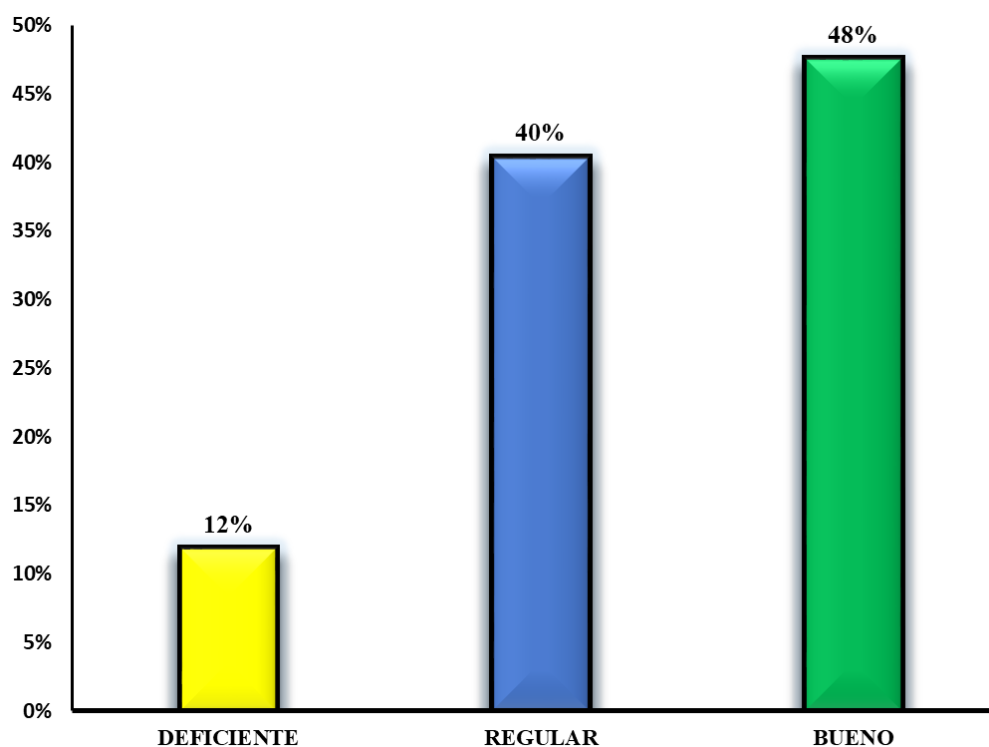


Figura 4. Diseño de un Producto según crédito

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 48% de los encuestados expresan que el diseño de un producto financiero según su ciclo de ingreso de las Pymes considerando el crédito es bueno, es decir en dicho diseño se tiene en cuenta el contrato de crédito, financiamiento a plazo, tasa de interés, calendario de pago, línea de crédito, comité de créditos, importe de cuotas e intermediación financiera. Además el 40% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 12% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

Tabla 4
 Diseño de un *Producto Financiero según Factoring*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	4	10%
REGULAR	14	33%
BUENO	24	57%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

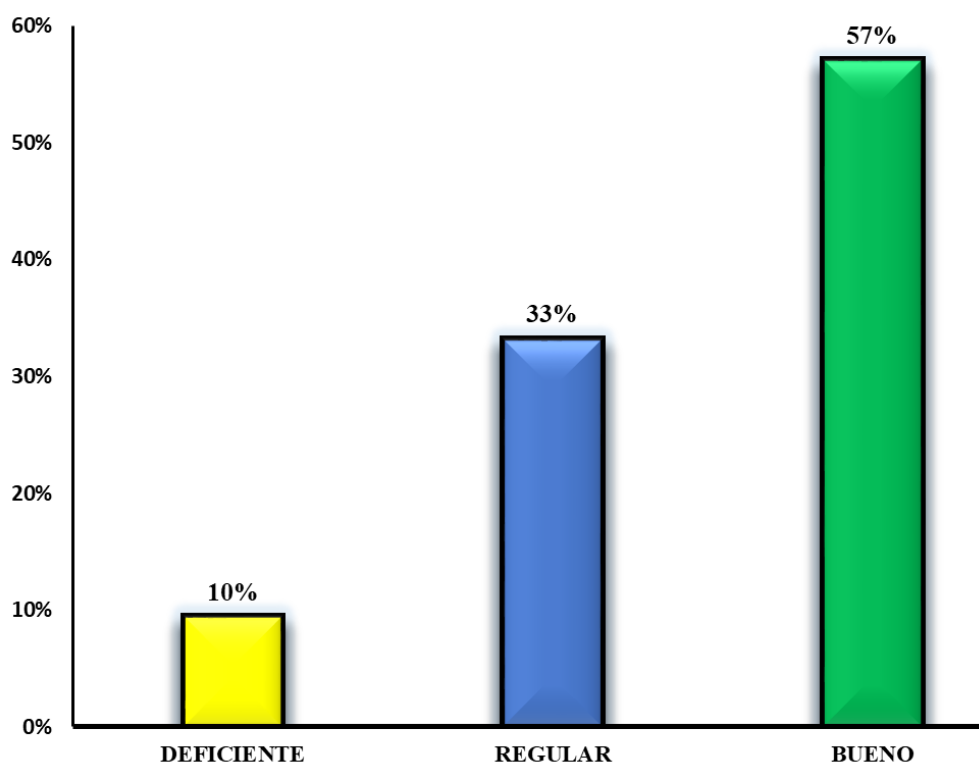


Figura 5. Diseño de un Producto Financiero según Factoring

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 57% de los encuestados expresan que el diseño de un producto financiero según su ciclo de ingreso de las Pymes considerando el Factoring es bueno, es decir en dicho diseño se tiene en cuenta el riesgo de cobranza, importe de facturas, adelanto de efectivo, cesión de créditos comerciales y gestión de cobro. Además el 33% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 10% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

Tabla 5
Diseño de un Producto Financiero según cuenta corriente

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	3	7%
REGULAR	13	31%
BUENO	26	62%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

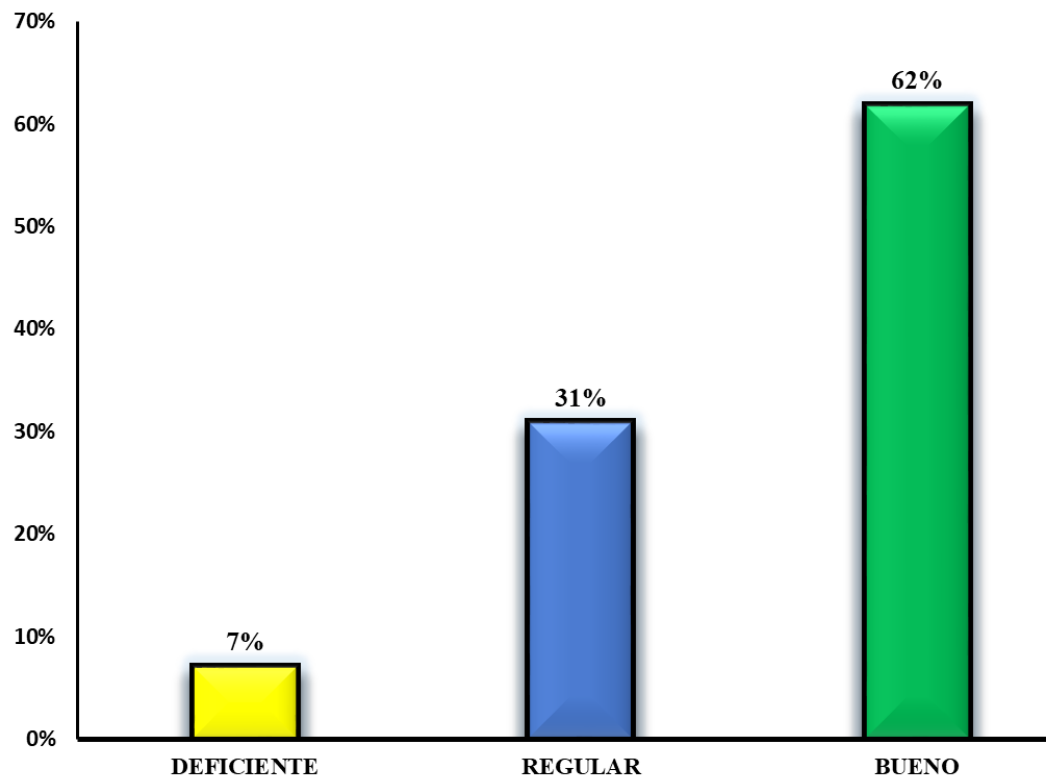


Figura 6. Diseño de un Producto Financiero según cuenta corriente

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 62% de los encuestados expresan que el diseño de un producto financiero según su ciclo de ingreso de las Pymes considerando la cuenta corriente es bueno, es decir en dicho diseño se tiene en cuenta el flujo de cuentas, extracto bancario, depósito a la vista, solvencia económica, pagos de servicios, y disponibilidad de dinero. Además el 31% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 7% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

Tabla 6
Diseño de un Producto Financiero según depósitos y ahorros

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	3	7%
REGULAR	11	26%
BUENO	28	67%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

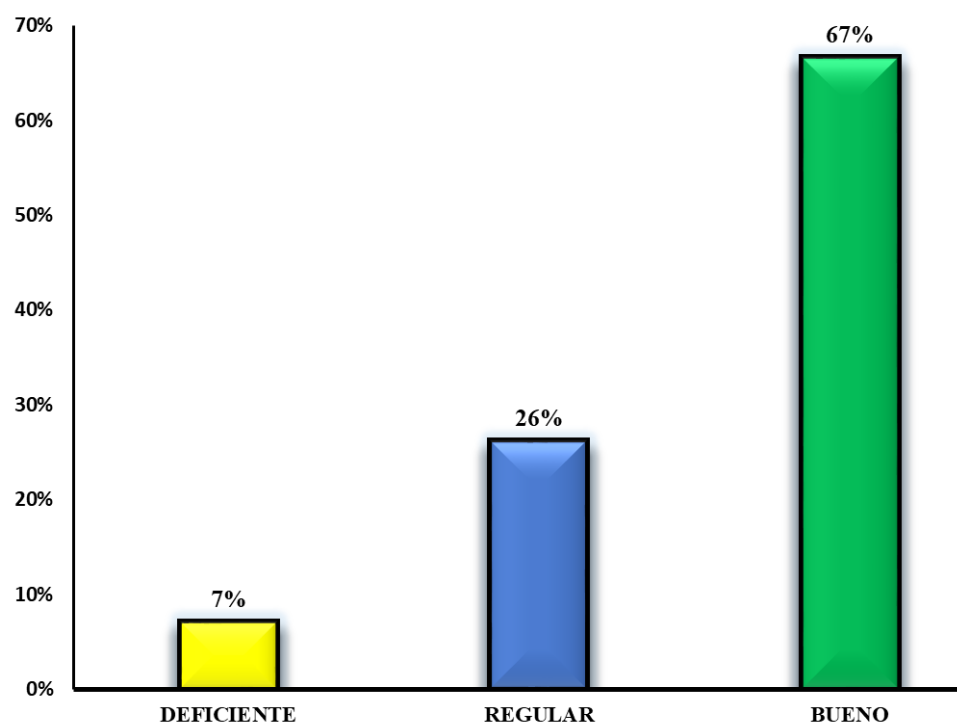


Figura 7. Diseño de un Producto Financiero según depósitos y ahorros

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 67% de los encuestados expresan que el diseño de un producto financiero según su ciclo de ingreso de las Pymes considerando depósitos y ahorros es bueno, es decir en dicho diseño se tiene en cuenta el depósito a plazo, tiempo determinado, excedentes de fondos y fondos de inversión. Además el 26% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 7% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

Tabla 7
Diseño de un Producto Financiero según leasing

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	3	7%
REGULAR	15	36%
BUENO	24	57%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

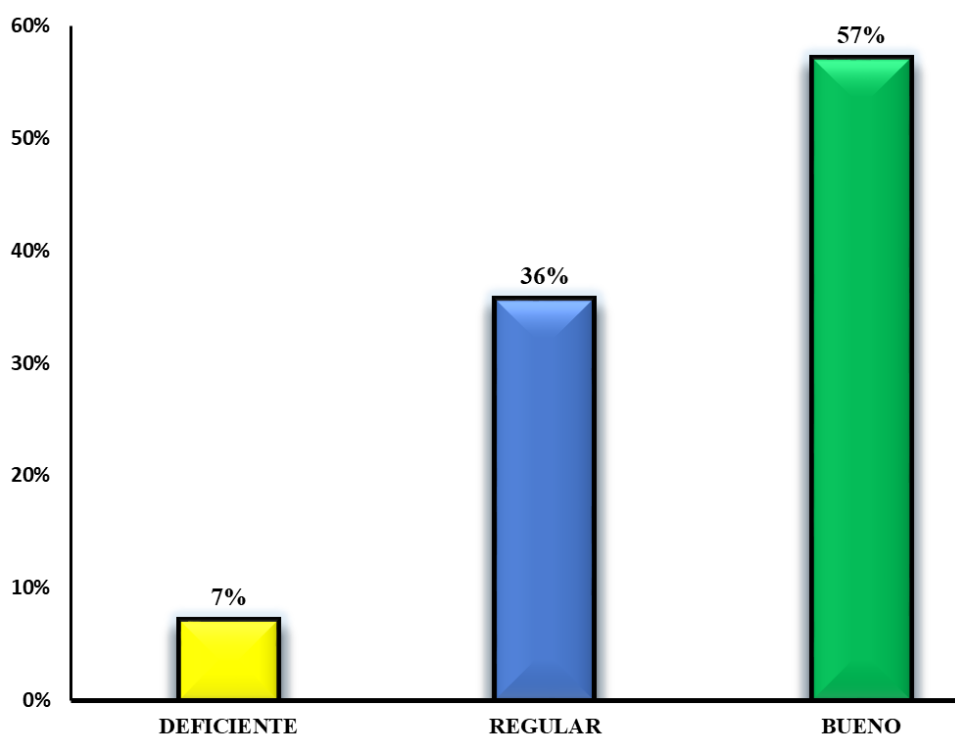


Figura 8. Diseño de un Producto Financiero según leasing

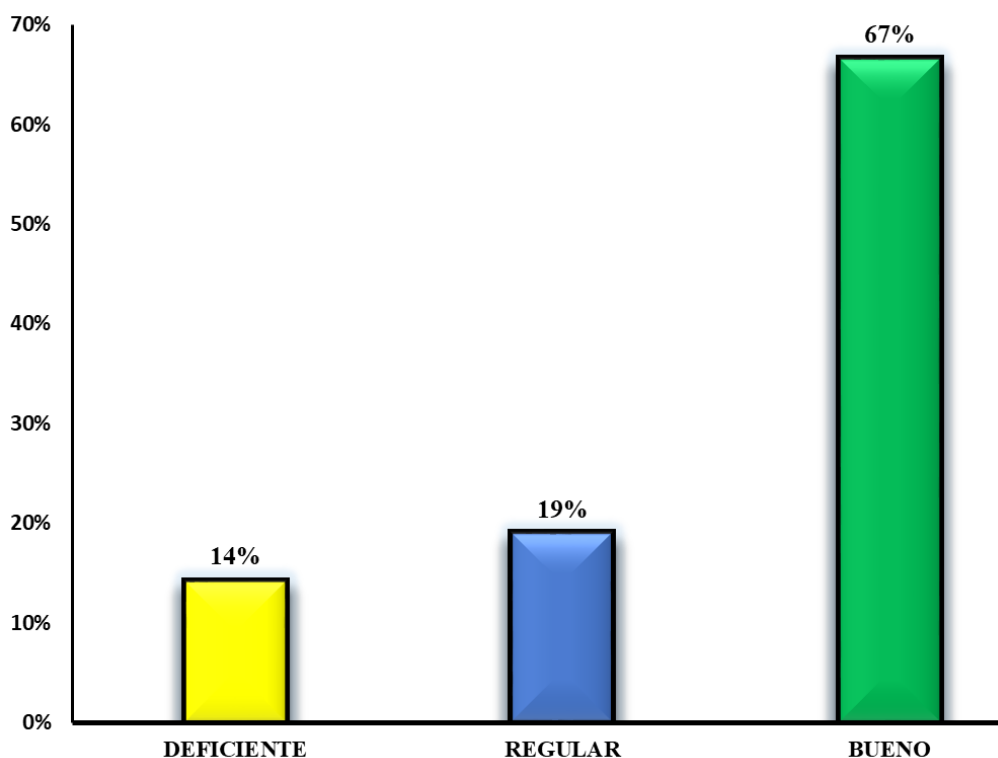
Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 57% de los encuestados expresan que el diseño de un producto financiero según su ciclo de ingreso de las Pymes considerando el leasing es bueno, es decir en dicho diseño se tiene en cuenta los pagos específicos, adaptación del contrato, beneficios fiscales, adquisición de activos, opción de compra y bienes de uso. Además el 36% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 7% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

4.1.2 Descripción de la variable ciclo de ingreso de las Pymes

Tabla 8
Ciclo de ingreso de las Pymes

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	6	14%
REGULAR	8	19%
BUENO	28	67%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo



*Figura 9.*Ciclo de ingreso de la Pymes

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 67% de los encuestados expresan que el diseño del ciclo de ingreso de las Pymes es bueno, es decir dicho diseño contiene el flujo financiero, el capital de trabajo y ganancias. Además el 19% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 14% de los trabajadores afirman que dicho diseño es deficiente.

Tabla 9
Ciclo de ingreso de las Pymes según flujo financiero

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	5	12%
REGULAR	14	33%
BUENO	23	55%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

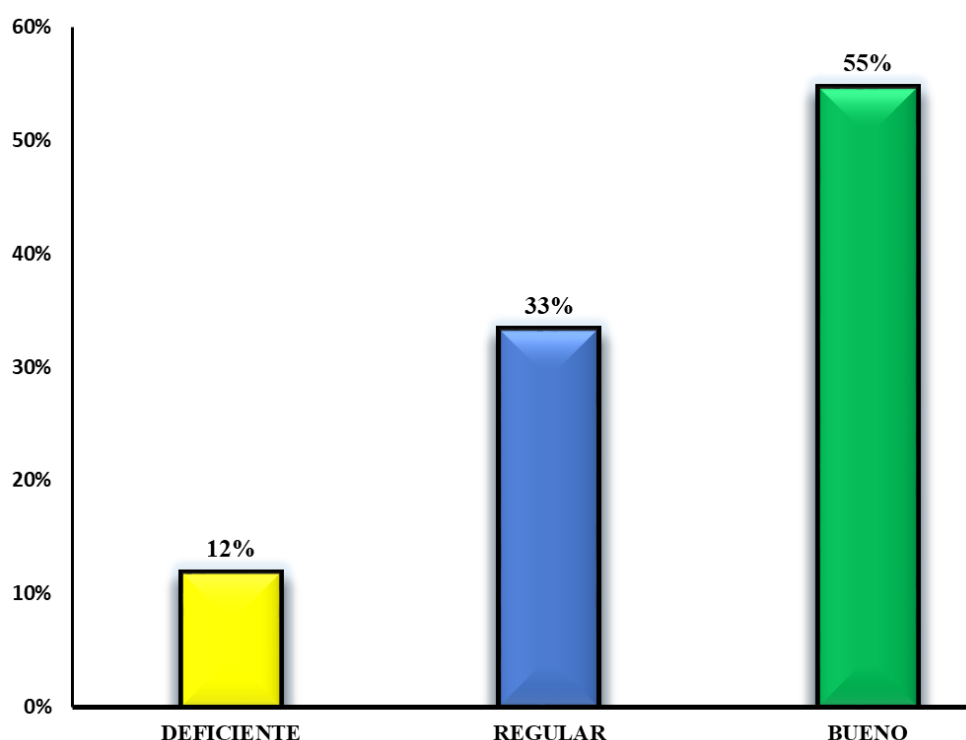


Figura 10. Ciclo de ingreso de la Pymes según flujo financiero

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 55% de los encuestados expresan que el diseño del ciclo de ingreso de las Pymes considerando el flujo financiero es bueno, es decir dicho diseño considera el crédito comercial, crédito al consumo, ámbito competitivo, fluctuaciones de la demanda, plazos de producción, anualidades y descuentos. Además el 33% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 12% de los trabajadores afirman que el diseño mencionado es deficiente.

Tabla 10
Ciclo de ingreso de las Pymes según capital de trabajo

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	6	14%
REGULAR	10	24%
BUENO	26	62%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

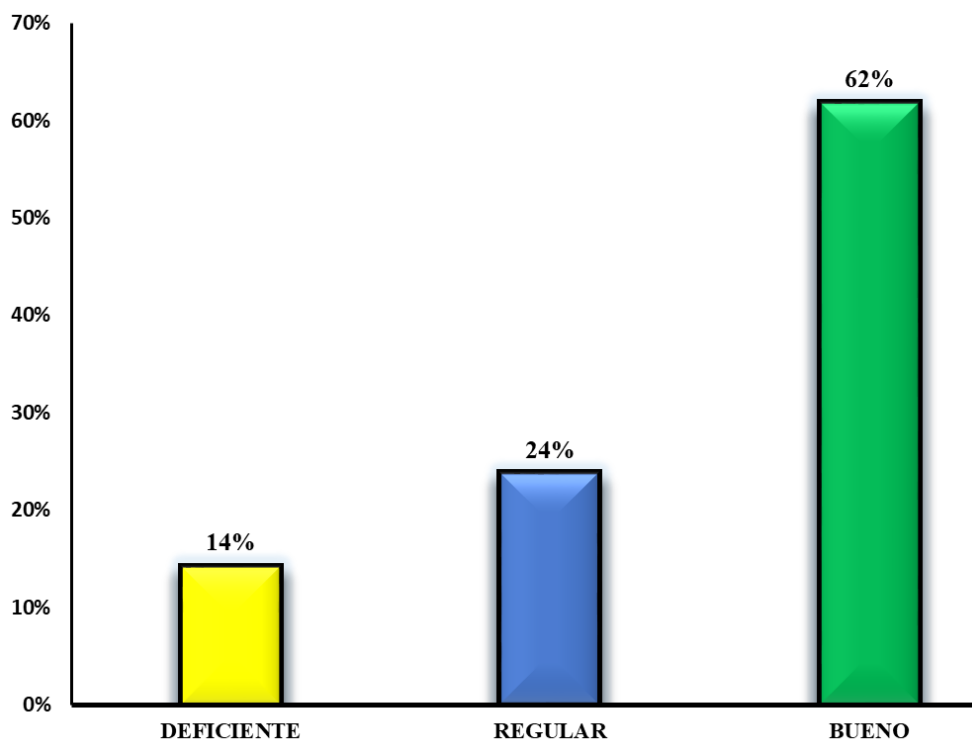


Figura 11. Ciclo de ingreso de la Pymes según capital de trabajo

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 62% de los encuestados expresan que el diseño del ciclo de ingreso de las Pymes considerando el capital de trabajo es bueno, es decir dicho diseño se considera el pago de personal, compromiso con proveedores, operaciones diarias, cuentas por cobrar e inventarios. Además el 24% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 14% de los trabajadores afirman que el diseño es deficiente.

Tabla 11
Ciclo de ingreso de las Pymes según ganancias

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	5	12%
REGULAR	14	33%
BUENO	23	55%
TOTAL	42	100%

Nota: Test aplicado a los trabajadores de la financiera TFC, sede Chiclayo

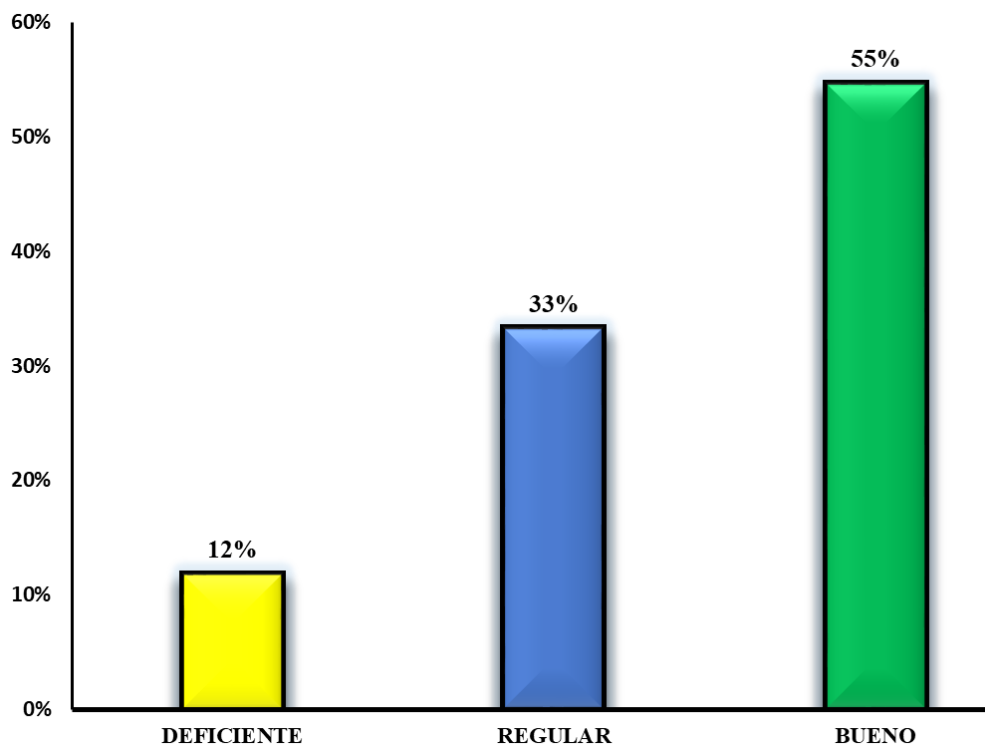


Figura 12. Ciclo de ingreso de la Pymes según ganancias

Se realizó una encuesta a 42 trabajadores de la Financiera TFC sede Chiclayo, de los cuales el 55% de los encuestados expresan que el diseño del ciclo de ingreso de las Pymes considerando las ganancias es bueno, es decir dicho diseño se considera el efectivo recibido, costo del capital, cobertura de interese, información financiera, estados financieros, utilidades e ingresos totales. Además el 33% de los encuestados manifiestan que dicho diseño es regular y finalmente el 12% de los trabajadores afirman que el diseño es deficiente.

4.1.3 Prueba de normalidad de datos

Tabla 12
Prueba de normalidad de *Kolmogorov -Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRODUCTO FINANCIERO	,160	42	,008	,882	42	,000
CICLO DE INGRESO PYME	,225	42	,000	,866	42	,000
CRÉDITOS	,171	42	,003	,898	42	,001
FACTORING	,208	42	,000	,851	42	,000
CUENTA CORRIENTE	,141	42	,036	,904	42	,002
DEPÓSITO Y AHORRO	,214	42	,000	,904	42	,002
LEASING	,190	42	,001	,837	42	,000
FLUJO FINANCIERO	,193	42	,000	,887	42	,001
CAPITAL DE TRABAJO	,204	42	,000	,895	42	,001
GANANCIAS	,199	42	,000	,871	42	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se aprecia los resultados según el estadístico Kolmogorov Smirnov de la prueba de normalidad de las variables y dimensiones. Además, se observa que el nivel de significancia de dichas variables y dimensiones no superan el 5% formulado por el investigador, dicho resultado permite afirmar estadísticamente que los datos de las variables y dimensiones no cumplen el supuesto de normalidad. Por tal razón para realizar la inferencia estadística se utilizará la estadística no paramétrica. Es decir, el Rho de Spearman, el cual indica la asociación o relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso de las Pymes.

4.2 Contrastación de hipótesis

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

H₀: No existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

H_a: Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) se acepta la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13

Correlación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme

		Diseño de un producto financiero	Ciclo de ingreso del cliente Pyme
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,820**
	Diseño de un producto financiero	Sig. (bilateral)	.
		N	42
	Coeficiente de correlación	0,820**	1,000
Ciclo de ingreso del cliente Pyme	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	42

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,820 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: No existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

H_a: Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) se acepta la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Correlación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme

		Diseño de un producto financiero	Flujo financiero del cliente Pyme
Rho de Spearman	Diseño de un producto financiero	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42
	Flujo financiero del cliente Pyme	Coeficiente de correlación	0,800**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	42

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,800 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: No existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

H_a: Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) se acepta la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

Correlación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme

		Diseño de un producto financiero	Capital de trabajo del cliente Pyme
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,615**
	Diseño de un producto financiero	Sig. (bilateral)	0,000
		N	42
	Capital de trabajo del cliente Pyme	Sig. (bilateral)	.
		0,615**	1,000
	N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,615 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: No existe relación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme no es significativa en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

H_a: Existe relación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018

Criterio de decisión:

- Nivel de significancia planteado por el investigador es **5%**
- Nivel de confianza 95%
- Si el p_valor calculado es mayor que el nivel de significancia del investigador (5%) se acepta la hipótesis nula.
- Si el p_valor calculado es menor que el nivel de significancia del investigador se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Correlación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme

		Diseño de un producto financiero	Ganancias del cliente Pyme
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,706**
	Diseño de un producto financiero	Sig. (bilateral)	.000
		N	42
	Coeficiente de correlación	0,706**	1,000
Ganancias del cliente Pyme	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	42

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que la significancia formulado por el investigador (5%). Según esta evidencia se puede afirmar estadísticamente que existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,706 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

A continuación, se presenta las discusiones entre las bases teóricas y antecedentes de la presente investigación:

- En esta investigación se demuestra que existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,820 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno. Dicho resultado tiene similitud con los hallazgos de Toro (2018), en su tesis “El Crédito Financiero y su incidencia en la eficiencia de la Gestión Financiera de las MYPES del distrito el Porvenir, año 2018”. El cual logro determinar que el crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, entonces incide de manera positiva en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del Porvenir.
- Además, Morales (2014) en su tesis “Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas”. Logró demostrar que Actualmente los bancos han hecho esfuerzos por extender sus servicios y productos financieros, aún no han logrado llegar a sectores tan importantes que dinamizan la economía nacional como: microempresas, sectores socioeconómicos marginales, por ejemplo. Sin embargo, podemos notar que en el sistema financiero existe una especie de “exclusión” hacia estos sectores y empresas pues se nota una concentración de depósitos, préstamos y patrimonio que no va dirigida hacia este tipo de empresas. El resultado obtenido en mi investigación tiene similitud con el autor mencionado, es decir existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,800 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.

- Así mismo, Granados (2017) en su tesis “Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junin el caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo”. Concluye que los productos y servicios financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo ($F=9749.599$; $Sig.=0.00$). El 98.1% de la variación de la inclusión financiera está explicada por los productos y servicios financieros el resto está explicado por otras variables no estudiadas. El resultado de la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,615 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.
- También, con los aportes de Vallecillo (2014) en su tesis titulado “Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua”. Él concluye que todas las instituciones Microfinancieras en la ciudad de Comayagua trabajan en base a establecimiento de metas, las metas de colocación varían de acuerdo al área de cobertura de cada asesor de crédito y del saldo de cartera, al crear metas cada asesor u oficial de crédito tiene la responsabilidad mensual de cumplir con las funciones de su puesto de trabajo, en Comayagua el 90.09% de las instituciones Microfinancieras realizan todo el proceso crediticio desde la promoción, colocación y cobranza de crédito. El resultado de la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,706 dicha correlación según la escala de Bisquerra es bueno.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

De las pruebas estadísticas realizadas concluyo en:

- ✓ Se determinó el nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la **hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna**. Por lo tanto, existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,820 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y fuerte. Es decir, si se aplica el diseño de un producto financiero considerando el crédito, factoring, cuenta corriente, depósito y leasing se mejora el flujo financiero, el capital de trabajo y las ganancias del cliente Pyme en la financiera TFC Chiclayo.

- ✓ Se obtuve mediante el software Spss V.25 el nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,800 dicha correlación según la escala de Bisquerra es directa y fuerte. Es decir, si se aplica el diseño de un producto financiero se mejora el flujo financiero en lo crédito comercial, crédito al consumo, en lo ámbito competitivo, fluctuaciones de la demanda y plazos de producción del cliente Pyme en la financiera TFC sede Chiclayo.

- ✓ Se obtuvo mediante el software Spss V.25 el nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,615 dicha correlación según la escala de Bisquerra es considerado directa. Es decir, si se aplica el diseño de un producto financiero se mejora el capital de trabajo, el pago al personal, se cumple a los proveedores y realizan operaciones diarias los clientes Pyme en la financiera TFC sede Chiclayo.

- ✓ Se obtuvo mediante el software Spss V.25 el nivel de significancia de 0.000, el cual es menor que el margen de error (0.05) formulado por el investigador. Entonces, existe suficiente evidencia estadística que permite rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe relación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,706 dicha correlación según la escala de Bisquerra es considerado directa y fuerte. Es decir, si se aplica el diseño de un producto financiero se mejora el efectivo, costo del capital y utilidades del cliente Pyme en la financiera TFC sede Chiclayo.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones formuladas en la presente investigación formulo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda al gerente de la financiera TFC sede Chiclayo aplicar el diseño de un producto financiero considerando el crédito, factoring, cuenta corriente, depósito y leasing según el ciclo de ingreso del Cliente Pyme; el cual permitirá mejorar el flujo financiero, capital de trabajo y ganancias del cliente Pyme en la entidad financiera TFC sede Chiclayo.
- ✓ Se recomienda a los jefes de cada área de la Financiera TFC sede Chiclayo, implementar el diseño del producto financiero y capacitar a todos los trabajadores en el uso de dicho diseño. El cual mejorar el flujo financiero teniendo en cuenta el crédito comercial, crédito al consumo y fluctuaciones de la demanda del cliente Pyme en dicha entidad financiera.
- ✓ También se recomienda utilizar el producto financiero diseño según el ciclo de ingreso del cliente Pyme para evitar la morosidad del cliente Pyme en la Financiera TFC sede Chiclayo.
- ✓ Además, recomiendo aplicar en la financiera TFC Chiclayo el diseño del producto financiero según ciclo de ingreso de las Pymes, para que estos incremente el costo de su capital y generen utilidades, que les permite incrementar su rentabilidad económica.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo* (Primera ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Arens, A., Randal, E., & Mark, B. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral* (Decimoprimera ed.). (P. Guerrero, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta edición ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Berk, J., & Demarzo, P. (2008). *Finanzas corporativas* (Primera ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas* (Novena ed.). (A. Quiñones, & M. Tinoco, Trads.) México D. F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Briceño, P. (2009). *Finanzas y Financiamiento: Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer* (Primera ed.). (E. Lastra, & A. Arce, Edits.) Lima, Perú: Nathan Associates Inc.
- Domínguez, J. (2013). *Educación Financiera para Jóvenes: una vision introductoria*. Universidad de Alcalá. Madrid: Instituto Universitario de análisis.
- Dueñas, R. (2008). *Introducción al Sistema Financiero y Bancario*. Bogotá, Colombia: Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (Decimosegunda ed.). (G. Domínguez, Ed.) Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Granados, J. (2017). *Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junin el caso del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo*. Tesis de Maestro en Administración., Universidad Nacional del Centro del Perú Escuela de Posgrado, Huancayo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Lizarzaburu, E. (2014). Sistema financiero peruano: Área de tesorería. *Strategy & Management Business Review*, 33-70.
- López , R., & Ambrosini, D. (2011). *Sistema Financiero Peruano*. (L. Salhuana, & J. Calixtro, Edits.) Miraflores-Lima: Universidad de Piura.
- López , R., & Ambrosini, D. (2011). *Sistema Financiero Peruano*. (L. Salhuana, & J. Calixtro, Edits.) Miraflores-Lima: Universidad de Piura.
- López, N., & Sandoval, I. (2018). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad de Guadalajara. Guadalajara: Sistema de Universidad Virtual.
- Losada, X. (2016). *Marketing de servicios financieros: transformación y tendencias de un sector estratégico*. Grado en Finanzas y Seguros, Universidad del País Vasco, Bilbao. Obtenido de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/19725/TFG_XabierLosada.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna , Y. (2015). *Auditoría Integral* (Segunda ed.). (A. sierra , Ed.) Colombia: Eco Ediciones.
- Martínez. (2010). *Productos financieros básicos y su cálculo*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Martínez, A. (2010). *Consolidación de estados financieros* (Tercera ed.). México D.F: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Martínez, M. (2015). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*.
- Mavila, D. (2003). Leasing Financiero. *Notas Científicas UNMSM*, VI, 86-88.
- Morales, J. (2014). *Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas*. Tesis de Doctor en Contabilidad y Finanzas, Universidad de San Martín de Porres, Lima .
- Nacimba, N. (2015). *Gestión integral de riesgos financieros en una organización no gubernamental que otorga microcréditos en el Ecuador*. Tesis Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Polonia, F., Suaza, C., & Arevalo, N. (2016). *La cultura financiera como el nuevo motor para el desarrollo económico en Latinoamérica*. Investigación Científica, Colombia.
- Toro, A. (2018). *El Crédito Financiero y su incidencia en la eficiencia de la Gestión Financiera de las MYPES del distrito el Porvenir, año 2018*. Tesis de Maestro en

Administración de Negocios – MBA, Universidad César Vallejo, escuela de Postgrado .

- Trujillo, H. (2011). *Evaluación de los procedimientos de control interno del ciclo de ingresos por el contador público y auditor independiente, en una empresa productora y comercializadora de jaleas*. Tesis de Título, Universidad de San Carlos de Guatemala , Guatemala.
- Valencia, L. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para el ciclo de ingresos subproceso de cuentas por cobrar del centro médico IPSALUD Ltda*. Proyecto de Título de Contador Público, Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.
- Vallecillo, F. (2014). *Estrategias para mejorar la productividad en colocación de préstamos aplicable a instituciones Microfinancieras de la ciudad de Comayagua*. Tesis de Master en Administración de Empresas con Orientación en Finanzas, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Comayagua.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera edición ed.). (G. Domínguez, Ed.) Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Venegas, F. (2008). *Riesgos financieros y económicos: Productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre* (Segunda ed.). México D.F: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.

7.2 Fuentes electrónicas

- Aibar, M. (2015). *Curso Básico De Gestión Financiera*. Obtenido de Mepsyd: http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_financiera.pdf
- Arbulú, J., & Otoyá, J. (2005). Características e Importancia de la Pyme en nuestra economía. *La situación de la Micro y Pequeña Empresa en el Perú*, 32-37. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arcia, E. (20 de Mayo de 2011). *Over Blog*. Obtenido de ¿Qué es la intermediación financiera y cómo se gestiona?: https://es.over-blog.com/Que_es_la_intermediacion_financiera_y_como_se_gestiona-1228321767-art164488.html
- Arturo, R. (20 de Junio de 2019). *¿Qué son los estados financieros?* Obtenido de Crecenegocios: <https://www.crecenegocios.com/estados-financieros/>

- Banda, J. (14 de Septiembre de 2016). *Economía simple*. Obtenido de Definición de Pasivo: <https://www.economiasimple.net/glosario/pasivo>
- BCRP. (Marzo de 2011). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de Glosario de Términos Económicos: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- BCRP. (2019). *Banco Central de Reserva del Perú*. Recuperado el Julio de 2019, de Glosario de términos económicos:: <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>
- Benedicto, M. (2012). *La empresa y el sistema financiero*. Obtenido de Curso de Finanzas para no Financieros: http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45881/componente45879.pdf
- Beraza, A., Gilsanz, A., Ahumada, R., & Hoyos, J. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de www.esic.edu/editorial
- Calvo, M. (25 de Enero de 2019). *¿Sabes en qué consisten los pronósticos financieros?* Obtenido de Captio: <https://www.captio.net/blog/en-que-consisten-los-pronosticos-financieros>
- Carlos, J., & Ramos, L. (2018). *Inclusión financiera para la inserción productiva de las empresas de menor tamaño en América Latina*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de Innovaciones, factores determinantes y prácticas : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43427/1/S1701244_es.pdf
- Carme, D. (25 de Agosto de 2014). *¿Qué es un préstamo?* Obtenido de Economía simple: <https://www.economiasimple.net/que-es-un-prestamo.html>
- Castillo, C. (Noviembre de 2011). Leasing. *Actualidad Empresarial* N° 243, 2.
- Comisión para el Mercado Financiero. (23 de Agosto de 2017). *¿Qué es el Factoring?* Obtenido de Cliente bancario: <https://www.clientebancario.cl/clientebancario/educacion-financiera?articulo=que-es-el-factoring>
- Confederación AJE. (2008). *Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios*. (P. Rodríguez, & G. Alconchel, Edits.) Obtenido de Productos Financieros y Alternativas de Financiación: https://www.jovempa.org/uploads/publicaciones/pdf_publicacion_6.pdf
- Emmerich, M. (2018). *Gestión de Empresas Financieras*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5905/Gestion%20de%20Empresas%20Financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, G. (2015). *Gestión del Riesgo Crediticio en las Entidades Financieras. PICP*. Trabajo Final de Carrera Título, Universidad Abierta Interamericana, Santa Fe. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>
- Gedesco. (2019). *Definición de crédito*. Obtenido de <https://www.gedesco.es/blog/definicion-de-credito/>
- Gómez, R. (2018). *Introducción a la gestión financiera: el ámbito internacional versus nacional*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/Gestion-Financ/GestionFinanciera.pdf>
- Ministerio de la Producción. (22 de Julio de 2019). *Estudios Economicos*. Obtenido de Micro, pequeña y mediana empresas (MIPYME): <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
- Montero, R. (2015). *Disponibilidad y obtención del crédito de las PYME : evidencia del mercado peruano*. Tesis Doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya, España. Obtenido de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/>
- Nadia, L. (18 de Enero de 2019). *Entrepreneur*. Obtenido de Liquidez financiera: ¿qué es y por qué es importante?: <https://www.entrepreneur.com/article/307396>
- Raffino, M. (14 de Noviembre de 2018). *¿Qué es una cuenta corriente?* Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/cuenta-corriente/>
- Reviso. (2019). *¿Qué es un activo?* Obtenido de Reviso Soluciones Cloud SL: <https://www.reviso.com/es/que-es-un-activo>
- Salazar, B. (27 de Noviembre de 2016). *Capacidad de pago*. Obtenido de ABC Finanzas: <https://www.abcf Finanzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago>
- SBS. (18 de Enero de 2017). *Superintendencia de Banca y Seguros del Perú*. Obtenido de RESOLUCIÓN S.B.S. N° 272-2017: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/05/11/SBS.pdf>
- SUNAT. (2019). *Carpeta Régimen MYPE Tributario*. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/images/nuevosinscritos/REMYPe.pdf>
- UNED. (2010). *Las entidades de crédito: una visión general*. Obtenido de Portal Universidad Nacional de Educación a Distancia: <http://portal.uned.es/pls/portal/docs/1/9194641.PDF>

Universidad Nacional Autónoma de México. (4 de Agosto de 2008). *Facultad de Contaduría y Administración*. Obtenido de Establecimiento de Sistemas de Control Interno: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/5/control_interno.pdf

ANEXOS



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO



CUESTIONARIO SOBRE DISEÑO DE PRODUCTOS FINANCIEROS SEGÚN
CICLO DE INGRESO DEL CLIENTE PYME

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Genero.

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

_____años

3. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

4. Grado de estudios

- a) Secundaria
- b) Técnico
- c) Universitario
- d) Magister.
- e) Doctorado.

5. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

II. instrucciones: Marque con aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

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

PRODUCTO FINANCIERO					
I. Créditos (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Los créditos se formalizan mediante un contrato firmado.					
2. Las Pyme realizan inversiones con los fondos que obtienen.					
3. Financiera TFC detalla las tasas de interés que cobran por un préstamo					
4. Son adecuados los pagos mensuales establecidos por Financiera TFC.					
5. Se tiene establecido parámetros y criterios estándar para otorgar créditos					
6. Un cliente con buena capacidad de pago califica para un crédito.					
7. El cliente dispone de un monto de dinero en el caso que no posea saldo en su cuenta.					
8. Se tiene una adecuada captación de fondos de efectivo.					
II. Factoring. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
9. Los clientes que deciden anticipar el cobro de una deuda acuden a esta entidad					
10. La entidad presenta un mínimo costo administrativo en el cobro de las facturas.					
11. Es importante para las Pyme, gestionar sus cuentas por cobrar en efectivo.					
12. Es aceptable el interés que se percibe después al otorgar un producto financiero Factoring					
13. La empresa cuenta con los procedimientos e instrumentos para cobrar a sus clientes					
III. Cuenta corriente. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. Las operaciones, movimientos realizados se envía periódicamente a cada cliente.					
15. Los ingresos de las pymes, proveniente por ventas se transfieren a sus cuentas					
16. Financiera TFC asume los gastos en una transacción u operación bancaria con entidades externas					
17. Los ejecutivos u otro personal atienden a los clientes en sus operaciones de manera rápida, fácil y directa.					
18. En la entidad bancaria considera que los beneficios a los titulares de cuentas corrientes son efectivos al momento de realizar transacciones					
19. La plataforma de la institución para efectuar transacciones en línea es amigable y de fácil navegación					
IV. Depósitos y ahorros. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
20. Los fondos que administra la entidad financiera son manejados en forma eficiente y responsable					
21. Los depósitos a plazo fijo de Financiera TFC, son las más rentables del mercado					
22. Es efectivo y rentable la inversión en fondos mutuos.					
23. Las pymes ahorran sus excedentes de efectivo en la entidad.					
V. Leasing. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
24. Se oferta el arrendamiento financiero como una opción de financiamiento.					
25. El pago de cuotas de Leasing permite garantizar otras operaciones de crédito para el crecimiento de la pyme					

26. Un instrumento específico es importante para financiar bienes muebles e inmuebles de las empresas					
27. El financiamiento del bien mediante el contrato de leasing, dependerá del nivel de riesgo y capacidad de pago de la empresa.					
28. Los bienes que adquiere el cliente por medio de Leasing obtienen beneficios tributarios.					
29. Financiera TFC, ve como un negocio seguro suscribir contratos de Leasing.					
CICLO DE INGRESO PYME					
VI. Flujo Financiero. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
30. Los proveedores otorgan un plazo corto de pago a las pymes.					
31. Las pymes conceden un plazo de pago a sus clientes.					
32. En un entorno competido las pymes mantienen un liderazgo de costos					
33. El precio afecta directamente en la cantidad de ventas					
34. Los factores variables producen la máxima cantidad de productos					
35. Los pagos, depósitos o retiros, se realizan en períodos regulares de tiempo					
36. Las entidades bancarias financian los ciclos de las empresas con déficit de efectivos.					
VII. Capital de trabajo. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
37. Las pymes registran en forma detallada o global los ingresos diarios.					
38. Es importante que la entidad financiera diseñe una gran variedad de beneficios para el sueldo de los empleados de las pymes.					
39. Las pymes convierten en un menor tiempo la inversión en efectivo, necesaria para sus operaciones					
40. La pymes cuentan con recursos para seguir produciendo mientras cobran por sus ventas					
41. El patrimonio de las pymes se encuentra ordenado y valorado económicamente.					
VIII. Ganancias. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
42. Los inversionistas del negocio obtienen el rendimiento esperado.					
43. Los informes contables permiten conocer la situación financiera de las pyme					
44. El flujo de caja es superior a las cargas financieras que debe pagar las pyme					
45. Se identifican reportes de contabilidad emitidos en forma periódica					
46. La gerencia establece políticas para clasificar las transacciones.					
47. Las pequeñas empresas están mejorando la infraestructura de sus instalaciones.					
48. Estaría una Pyme en las condiciones económicas de incursionar en nuevos negocios					

Muchas gracias por su participación 😊😊

Diseño de un producto financiero según el ciclo de ingreso del cliente pyme en la financiera TFC Chiclayo, 2018

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?	Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el ciclo de ingreso del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	VARIABLE 1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créditos ✓ Factoring. ✓ Cuenta corriente ✓ Depósito y ahorros ✓ Leasing 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Aplicada 3. Diseño de Investigación - No experimental- Trasversal 4. Nivel de Investigación Correlacional 5. Población. 42 trabajadores Muestra 42 trabajadores 6. Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Encuestas 7. Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Microsoft Excel - Software spss v25.
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?	Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el flujo financiero del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	Producto financiero		
	¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?	Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	Existe relación entre el diseño de un producto financiero y el capital de trabajo del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	VARIABLE 2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flujo Financiero ✓ Capital de trabajo ✓ Ganancias 	
	¿Qué relación existe entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018?	Determinar la relación que existe entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	Existe relación entre el diseño de un producto financiero y las ganancias del cliente Pyme en la Financiera TFC Chiclayo, 2018	Ciclo de ingreso Pyme.		

DATA

N°	PRODUCTO FINANCIERO																			CICLO DE INGRESO																X	Y	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8														
	D1					D2					D3					D4				D5				D6				D7				D8																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35											P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	
1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	65	72	17	12	14	8	14	19	22	31					
2	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	1	2	1	2	1	4	5	5	5	3	4	3	118	65	36	19	25	15	23	29	7	29		
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	99	72	29	17	21	13	19	24	19	24			
4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	4	1	4	1	3	1	1	3	1	1	1	4	3	92	40	34	18	19	11	10	16	10	16		
5	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	5	3	2	3	4	5	4	3	4	3	2	4	4	3	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	#	77	28	19	24	13	23	23	24	23	
6	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	117	79	32	21	28	15	21	28	21	28			
7	3	2	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	#	72	28	20	21	14	21	24	19	24			
8	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	121	84	34	21	27	15	24	31	25	31			
9	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	117	80	31	19	24	18	25	28	22	28		
10	3	2	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	2	1	4	3	2	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	2	3	1	1	4	3	5	5	5	4	3	4	2	110	69	29	21	19	15	26	29	12	29				
11	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	2	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	97	73	25	17	22	14	19	25	20	25			
12	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	#	61	29	18	22	14	23	23	16	23			
13	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	4	4	4	5	5	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	4	3	4	1	1	1	1	66	34	12	8	10	10	26	12	7	12	
14	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	#	87	34	22	26	17	27	32	23	32				
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	78	30	21	24	16	25	30	20	30			
16	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	65	34	17	12	14	8	14	12	7	12			
17	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	118	75	36	19	25	15	23	29	17	29		
18	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	99	72	29	17	21	13	19	24	19	24			
19	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	4	3	2	2	2	2	1	1	3	95	40	30	18	28	11	8	13	13	13				
20	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	5	3	2	3	4	5	4	3	2	4	4	3	5	3	2	1	2	2	2	1	5	4	4	4	5	4	#	61	28	19	24	13	23	23	8	23				
21	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	117	79	32	21	28	15	21	28	21	28			
22	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	113	72	37	20	21	14	21	24	19	24		
23	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	121	84	34	21	27	15	24	31	25	31
24	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	80	31	19	24	18	25	28	22	28			
25	3	2	5	2	2	1	3	3	1	1	5	1	3	1	5	2	1	4	3	2	1	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	1	3	5	5	5	4	3	4	2	85	67	21	11	16	11	26	29	10	29
26	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	2	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	97	73	25	17	22	14	19	25	20	25		
27	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	#	61	29	18	22	14	23	23	16	23		
28	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	#	90	36	23	27	15	26	32	25	32	
29	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	#	87	34	22	26	17	27	32	23	32		
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	78	30	21	24	16	25	30	20	30		
31	3	3	4	5	5	2	2	3	5	4	5	5	2	5	4	2	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	112	85	27	21	26	14	24	32	22	32		
32	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	99	65	27	17	20	14	21	24	18	24		
33	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4</																																	



Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
ASESOR



Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIÁN
PRESIDENTE



Mg. Félix G. Caro Soto
REGUC N° 03702

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
SECRETARIO



Dr. Abraham Cesar Neri Ayala

[Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA
VOCAL