



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**PROGRAMA DE CRÉDITOS PERSONALES PARA FACILITAR  
LIQUIDEZ EN COMERCIANTES MINORISTAS DE LOS  
MERCADOS DEL DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO-2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADORA PÚBLICA**

**Autora(s):**

**Bach. Lagunas Fernández Lucy Mery**

**Bach. Torres Saavedra Nancy**

**Asesor:**

**Dr. Lloclla Gonzales Herry**

**Línea de investigación:**

**Finanzas**

**Pimentel - Perú**

**2017**

**PROGRAMA DE CRÉDITOS PERSONALES PARA FACILITAR LIQUIDEZ EN  
COMERCIANTES MINORISTAS DE LOS MERCADOS DEL DISTRITO LA  
VICTORIA CHICLAYO-2016**

**Para Obtener el Título Profesional  
de Contador Público**

**APROBACION DEL INFORME DE INVESTIGACION**

---

Mg. Lloclla Gonzales Herry  
Asesora metodológica

---

Dr. Urbina Cárdenas Max Alejandro  
Presidente del jurado de tesis

---

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard  
Secretario del jurado de tesis

---

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo  
Vocal del jurado de tesis

## DECLARACION JURADA

Datos de los autores:

<b>Torres Saavedra Nancy</b>		
16735717	Apellidos y nombres	PAST
Modalidad de	214281 3520	DNI N°
	Código N°	Estudio
x	Ciencias empresariales	
Ciclo	Facultad de la Universidad Señor de Sipán	
Escuela de contabilidad		
Apellidos y nombres		
	2142819827	PAST
DNI N°	Código N°	Modalidad de Estudio
<b>Lagunas Fernández Lucy Mery</b>		

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

43201493

Datos de la Investigación:

Proyecto de investigación:

Informe de investigación:

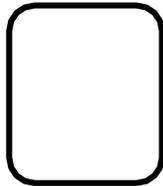
### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:  
"PROGRAMA DE CRÉDITOS PERSONALES PARA FACILITAR LIQUIDEZ EN COMERCiantes MINORISTAS DE LOS MERCADOS DEL DISTRITO LA VICTORIA, 2016."  
La misma que presento para optar el grado de: Licenciado en Contabilidad
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

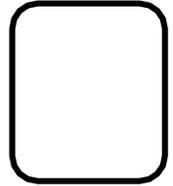
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

\_\_\_\_\_  
Torres Saavedra Nancy  
DNI N° 43201493



\_\_\_\_\_  
Lagunas Fernández Lucy  
DNI N° 16735717



## DEDICATORIA

*Dedicar este trabajo a las personas que estuvieron con nosotras en esta etapa de nuestras vidas apoyándonos incondicionalmente con la finalidad de alcanzar nuestros objetivos de titularnos como Contadores, es por ello que dedicamos nuestra tesis en forma especial a nuestros queridos padres e hijos.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecer a nuestro creador y a nuestros seres queridos que estuvieron siempre con nosotras en todo este tiempo en forma especial a los licenciados de esta prestigiosa Institución que nos brindaron sus conocimientos a lo largo de nuestra carrera universitaria.*



## INDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>15</b>
1.1. Situación Problemática.....	16
1.2. Formulación del Problema .....	17
1.3. Delimitación de la investigación.....	17
1.4. Justificación e importancia de la investigación .....	17
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
1.6. Objetivos de la investigación .....	19
1.6.1. Objetivo General .....	19
1.6.2. Objetivos Específicos .....	19
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de estudios .....	21
2.2. Base teórica científicas.....	22
2.2.1. Créditos .....	25
2.2.2. Liquidez .....	25
2.2.3. Beneficios de Liquidez .....	26
2.2.4. Factores que impiden liquidez en los comerciantes .....	27
<b>CAPITULO III: MARCO METODÓGICO .....</b>	<b>28</b>
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación:.....	29
3.1.1. Tipo de investigación .....	29
3.1.2. Diseño de la investigación .....	29

3.2.	Población y Muestra.....	30
3.2.1.	Población.....	30
3.2.2.	Muestra.....	30
3.3.	Hipótesis.....	30
3.4.	Variables.....	31
3.4.1.	Variable Independiente: Programa de Créditos Personales.....	31
3.4.2.	Variable Dependiente: Liquidez.....	31
3.5.	Operacionalización.....	32
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.6.1.	Abordaje metodológico.....	32
3.6.2.	Técnicas de recolección de datos.....	32
3.7.	Procedimientos para la recolección de datos.....	33
3.8.	Análisis estadísticos e interpretación de los datos.....	33
3.9.	Principios éticos.....	34
3.10.	Criterio de rigor científico.....	34
	CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
4.1.	Análisis e interpretación de los resultados.....	36
4.2.	Discusión de Los Resultados.....	48
	CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	50
1.	Presentación.....	51
2.	Resumen.....	52
3.	Planteamiento del problema.....	53
3.1.	Formulación del problema.....	53
4.	Objetivos.....	53
4.1.	Objetivo general.....	53
4.2.	Objetivos específicos.....	53
5.	Justificación.....	53

6. Fundamentos Teóricos.....	54
7. Normatividad y/o Políticas.....	54
8. Características de la propuesta .....	55
9. Estrategias a implementar .....	57
9.1. Competencia tecnológica .....	57
9.2. Competencia financiera:.....	58
10. Plan de trabajo.....	58
10.1. Beneficiarios del Programa.....	59
10.2. Ventajas que ofrece el Programa Procredit.....	59
10.3. Requisitos:.....	59
10.4. Modalidad de cobranza .....	59
10.5. Proceso operativo del programa.....	59
10.6. Solicitud de crédito .....	60
10.7. Evaluación de campo .....	62
10.8. Aprobación del crédito y acuerdos con los clientes .....	62
10.9. Desembolso .....	62
10.10. Cronograma de pago .....	63
10.11. Presentación de PROCREDIT.....	63
10.12. Presupuesto .....	63
10.13. Análisis del grado de liquidez de la empresa .....	64
10.14. Ratios financieros.....	65
11. Recursos Humanos .....	68
11.1. Estructura Organizativa .....	68
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
6.1. Conclusiones .....	70

6.2. Recomendaciones .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
ANEXOS .....	74

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización .....	32
Tabla 2: Oferta de Servicios de créditos .....	58
Tabla 3: Tasa de Interés .....	56
Tabla 4: Presupuesto .....	63
Tabla 5: Costo de Capital.....	66
Tabla 6: Cuadro de Resumen .....	67
Tabla 7: Encuesta .....	75
Tabla 8: Cuadro Excel kr-20 .....	79

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Según premisa N° 1 .....	34
Figura 2: Según premisa N° 2 .....	34
Figura 3: Según premisa N° 3 .....	35
Figura 4: Según premisa N° 4 .....	36
Figura 5: Según premisa N° 5 .....	36
Figura 6: Según premisa N° 6 .....	37
Figura 7: Según premisa N° 7.....	37
Figura 8: Según premisa N° 8 .....	38
Figura 9: Según premisa N° 9 .....	39
Figura 10: Según premisa N° 10.....	39
Figura 11: Según premisa N° 11.....	40
Figura 12: Según premisa N°12 .....	41
Figura 13; Según premisa N° 13.....	41
Figura 14: Según premisa N° 14.....	42
Figura 15: Según premisa N° 15.....	43
Figura 16: Según premisa N° 16.....	44

## RESUMEN

Los servicios de créditos en la actualidad han alcanzado un alto nivel en el sistema financiero atrayendo a los emprendedores con la finalidad de ofrecerles capital de trabajo dirigido al sector comercio donde se desarrollan, contribuyendo a fomentar el desarrollo socio económico que permita una mejor calidad de vida para la población.

Se propone presentar un programa de créditos que facilite liquidez para los comerciantes ubicados en los mercados de abastos del distrito la Victoria destinado a mejorar sus inventarios, compras de mercaderías entre otros que les permita ofrecer productos de buena calidad al consumidor y mejorar su rentabilidad.

La propuesta se elaboró tomando como muestra una población conformada por 100 comerciantes ubicados en los tres mercados del distrito la victoria con el propósito de establecer y reconocer la realidad problemática de aquel sector, la información se recopiló mediante encuestas también se realizó una entrevista al analista de créditos de la empresa Pronegocios S.R.L. la cual forma parte de la presente investigación.

De los resultados obtenidos el panorama que se presenta es bueno debido a la gran demanda que presentan los microcréditos hoy en día, sugerir el programa de créditos para los comerciantes del distrito la Victoria favorecerá el desarrollo comercial así mismo se disminuirá el crédito informal que abundan en el sector ofreciendo un horizonte bueno a futuro con inclusión social mediante un trabajo de grupos en equipo con capacidad de cambio y espíritu de colaboración.

No obstante el programa de créditos tendrá como fin evaluar la aceptación de los comerciantes de acceder al financiamiento de créditos destinados a capital de trabajo para su negocio y la capacidad de pago de la empresa frente a sus obligaciones crediticias.

**Palabras claves:** Programa, Créditos, Liquidez.

## **ABSTRACT**

Microfinance has now reached a high level attracting investors with the purpose of offering credit services to the commerce sector, as well as fostering socioeconomic development that allows a better quality of life for the population. The objective of this program is to establish a credit program to facilitate liquidity for the merchants located in the victualing markets of the Victory District, aimed at improving their inventories, buying merchandise, among others, enabling them to offer good quality products to the consumer and improve their profitability.

The proposal was elaborated taking as sample a population conformed by 100 merchants located in the three markets of the district the victory with the purpose of establishing and recognizing the problematic reality of that sector, the information was collected through surveys, also an interview was made to the analyst of credits of the company Pronegocios SRL which is part of the present investigation. From the results obtained the panorama that is presented is good due to the great demand presented by microcredits nowadays, suggesting the Program of credits for the merchants of the district the Victory will favor the commercial development, likewise it will diminish the informal credit that abound in the sector, offering a good horizon for the future with social inclusion, through teamwork with a capacity for change and a spirit of collaboration.

Likewise, the credit program will aim to evaluate the acceptance of the merchants of accessing lines of credit destined to working capital for their business and the ability to pay against their credit obligations.

**Key Words:** Program, Credits, Liquidity.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo principal proponer un programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la victoria.

Se propone presentar esta investigación ante la necesidad de conocer cuáles son los factores que impiden el acceso al financiamiento que tienen los comerciantes de los mercados de abastos del distrito de la victoria, por ello ante esta situación se ha planteado una formulación al estudio de la realidad problemática de aquel sector.

Las fuentes bibliográficas provienen de estudios realizados por diferentes autores quienes han estudiado la problemática relacionado al tema de estudio del presente trabajo de investigación el cual está orientado a realizarse en los siguientes capítulos:

**Capítulo I**, se dará a conocer estudios realizados sobre la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local se formulara el problema y la hipótesis la justificación los alcances y limitaciones de la misma.

**Capítulo II**, se abordará estudios realizados sobre los antecedentes a nivel internacional, nacional y local asimismo se estudiará las variables independientes y dependientes que son el soporte de estudios para la interpretación de las variables.

**Capítulo III**, en el presente capítulo se realizara el diseño y tipo de la investigación se estudiara las causas del problema e intentará encontrar la explicación al fenómeno del comportamiento de las variables de estudio.

**Capítulo IV**, se analizara e interpretara el análisis de los resultados con la finalidad de establecer datos importantes de confiabilidad que nos den una cercanía con la realidad.

**Capítulo V**, se planteará la propuesta en base a resultados obtenidos a través del estudio de las variables para determinar cuáles serían los beneficios y aportes del programa de créditos para la comunidad victoriana.

# **CAPÍTULO I: SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

## **1.1. Situación Problemática**

Los servicios de créditos en la actualidad han alcanzado un nivel de aceptación predominante dentro de la sociedad especialmente en el sector comercio, el financiamiento brinda la capacidad de obtener liquidez independientemente de la forma como se consigue dicha liquidez y los riesgos que pueda acarrear surgen situaciones cuestionables que son el tema a tratar en la presente investigación.

### **A Nivel Internacional**

En España se realizó la “Declaración del IX Congreso Internacional de Mercados Públicos” en la ciudad de Barcelona el 28 de marzo del 2015, considera que los mercados en la actualidad necesitan gestionar con eficacia sus espacios públicos con la finalidad de enfrentarse a los grandes cambios y conseguir la inclusión de los mercados en los temas de gobierno, así mismo en los mercados populares se observa una notable presencia de las tradiciones de los diferentes países a nivel mundial por ser un espacio público vital donde se venden todos los días productos aptos para el consumo humano que permiten el trueque o

intercambio diario entre cliente y comerciante además los mercados de abastos o públicos acumulan un patrimonio cultural e histórico que se debe mantener, fortalecer y desarrollar por ser una fuente de salud económica, social, física y medioambiental en los lugares donde se desarrollan,( Public Space,2015).

### **A Nivel Nacional**

Diario Gestión (2016), informo sobre el anuncio que hizo el ministro de la producción Piero Ghezzi sobre el tema de reforzamiento de mercados de abastos en el país con la visión de lograr una mejor competitividad y mejorar los niveles de liquidez que les permita hacer crecer sus negocios, por otro lado se viene trabajando por impulsar el apogeo de la gastronomía peruana lastimosamente los estándares obtenidos aun no son de primer nivel no solo se busca hacer política si no lograr de manera sistematizada la capacidad de integración a un óptimo nivel empresarial enfatizo.

### **A Nivel Local**

Chiclayo es una de la ciudades más importantes del norte del país tiene muchos atractivos turísticos que la diferencian de otras ciudades del territorio nacional, sin embargo uno de sus principales problemas es el comercio ambulatorio los cuales se ubican en los diferentes mercados de abastos de la región debido al poco interés por parte de los gobernantes no les permiten formalizarse y superar los diferentes problemas que atraviesan diariamente, (López, 2011).

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo facilitar Liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria?

## **1.3. Delimitación de la investigación**

La presente investigación estará dirigida a los comerciantes que se encuentran ubicados en los tres mercados de abastos del distrito la VictoriaChiclayo, como son mercado el Inca, mercado Antenor Orrego y mercado A-Z

El distrito de la Victoria fue creado por ley N° 23926 el 13 de Septiembre de 1984 está ubicado al sur de la ciudad de Chiclayo su relieve es llano tiene una extensión territorial de 32 Km<sup>2</sup>, su gente es amigable y emprendedora en los últimos años ha crecido enormemente y la afluencia de compradores, amas de casa entre otros que llegan a los mercados de abastos a comprar artículos de primera necesidad ha aumentado, favoreciendo a los comerciantes de poder captar más clientes para vender sus productos.

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

Proponer el programa de créditos personales es importante porque va a permitir conocer los factores que impiden a un considerable número de comerciantes de los mercados de abastos del distrito la Victoria acceder a líneas de crédito que les permita obtener liquidez, el programa tendría como propósito captar a aquellos comerciantes que se encuentran a la espera de poder contar con capital de trabajo para su negocio.

Por otro lado el sistema financiero se muestra un poco indiferente a la realidad problemática de los comerciantes de los diferentes mercados del sector debido al riesgo crediticio que presentan como por ejemplo la rotación de sus inventarios es lenta en comparación a los grandes mayoristas otro factor son los posibles riesgos por fenómenos naturales que se puedan originar, viéndose restringida la posibilidad de contar con capital de trabajo los comerciantes tienen que recurrir al sector informal para lograr la liquidez que necesitan para emprender sus pequeños negocios proponer el programa tiene como objetivo el análisis adecuado de cuáles son los beneficios que tendrían los comerciantes de aceptar formar parte del programa que se ajustaría a las necesidades de su realidad.

Así mismo el programa de créditos personales de facilitar liquidez será de beneficio a todos los comerciantes minoristas de los mercados de abastos del

distrito de la victoria, porque es un programa que se realiza con el fin de brindar servicios de créditos tomando como referencia la problemática a fin de mejorar la atención que ofrecen los bancos y cajas de la región para que los comerciantes no caigan en préstamos que se ofrecen de manera informal pagando altísimos intereses perjudicándoles económicamente.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación se desarrolló tomando como referencia a las entidades financieras del sector quienes otorgan créditos, por lo cual una limitación fue establecer datos importantes principalmente la tasa de interés que manejan dichas instituciones.

Otra limitación fue la variación de tasas de interés que ofrecen las diferentes entidades en el mercado la cual se pudo observar en el lapso de estudio de la presente investigación además la capacidad de liquidez que tienen las entidades bancarias en relación a las microempresas que prestan servicios de créditos con menos capital sería otra limitación más en el desarrollo de la presente investigación.

## **1.6. Objetivos de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo General**

Proponer un programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria 2016.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Determinar el acceso al crédito que tienen los comerciantes minoristas de los mercados de abastos del distrito la Victoria.

Identificar los factores influyentes que impiden la liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria.

Diseñar el programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de estudios**

En el presente capítulo analizaremos los diferentes estudios realizados por varios autores quienes han investigado y demostrado que los programas de créditos son necesarios para facilitar liquidez por ser considerada una herramienta de vital importancia para el progreso social y económico de un país en vías de desarrollo como el nuestro.

Narváez (2014), considera en su tesis “Desarrollo del sector financiero como factor de crecimiento económico en Ecuador y América latina” que el desarrollo del dinero como agente financiero es fundamental para lograr el avance tecnológico productivo el cual permite el incremento de los recursos y el ahorro de

los costos de transacciones financieras, en la actualidad el sistema financiero ubicado en los países latinoamericanos se encuentra en un proceso de desarrollo en relación a otros continentes con miras a un futuro poder convertirse en un sistema de apoyo suministrando capital de trabajo a través de créditos destinado a la ejecución de proyectos (p.63).

Recomienda Tipantuña (2013), en la tesis “Evaluación y prevención de riesgos financieros en la fundación de ayuda micro empresarial Fundamic”, llevar controles de manejo desde el inicio del proceso operativo en la evaluación de los créditos con el fin de prevenir los riesgos debe ser una de las prioridades de la entidad, un plan financiero operativo de trabajo en relación a la cartera general nos va a permitir mantener una cartera competitiva fomentando actividades donde se involucre al cliente con la finalidad de incluirlo dentro de los planes de la empresa (p.160).

Piedrabuena (2013), en el documento de trabajo “Competencia en el Mercado Bancario del Crédito en Chile” sostiene en las últimas décadas las competencias financieras han aumentado su crecimiento debido a la gran demanda del sector empresarial, las competencias financieras forman parte del crecimiento de la entidad por ser una herramienta estratégica que permite afrontar los desafíos del mercado financiero, el sistema incluye el manejo de los recursos financieros debido al auge que ha tenido en los últimos años la banca financiera, sería factible estudiar los cambios que se originarían si no hubiera competencia financiera en el mercado, cuál sería los sectores más afectado entre otros tomando en cuenta la alta rentabilidad que se percibe (p.19).

## **2.2. Base teórica científicas**

Oto (2011), agrega que la gestión financiera forma parte importante de la toma de decisiones de toda entidad y es “el pilar del éxito o fracaso” así mismo hoy en día es importante tener objetivos fundamentados de lo que se quiere conseguir a través de planes de gestión que diferencian una entidad financiera de otra con el

fin de mantener eficiencia operacional que permita tener una noción clara de los objetivos que se pretenda alcanzar (p.13).

Por otro lado Kong & Ramos (2014), cuyo título de tesis “Influencia de las Fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010-2012” nos refiere:

Las fuentes de financiamiento cumplen un rol importante en el sistema financiero que les permite a los usuarios acceder a líneas de crédito para financiar sus proyectos los créditos permiten aumentar el capital de trabajo inversión de activos y otros, los inversionistas deben destinar de manera correcta su financiamiento con el fin de mejorar su rentabilidad los financiamientos influyen de manera positiva en el desarrollo de los mercados y de la microempresa (p.76).

Ávila (2011), manifiesta en su estudio de investigación “Alternativas de financiamiento para modernizar activos fijos en las micro y pequeñas empresas del sector calzado en el distrito el Porvenir” que cuando se dispone de líneas de crédito para inversión de activos se logra mejor rentabilidades por ser los activos quienes dan el soporte a la empresa, sin activos ni materias primas para la producción sería imposible producir los productos que generan ingresos, una buena gestión financiera para lograr financiamiento dentro de un ámbito comercial para la economía de una país que busca alternativas de crecer debe ser uno de los objetivos de la empresa (p.26).

Como lo hace notar Montoya (2013), en la tesis de investigación “Propuesta de un modelo de gestión financiera de las MYPES de comerciantes del mercado la Hermelinda” es importante tomar en cuenta una mayor atención dentro de un plan de trabajo analizar y formular presupuestos de gestión para la obtención de líneas de crédito que les permita lograr una mejor rentabilidad en futuros cercanos tomando siempre en cuenta las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades dentro de sus planes de gestión, utilizando las técnicas y herramientas necesarias

con el objetivo de conseguir un crecimiento en las inversiones con miras a una mejora socio económico de la localidad (p.130).

Agrega Benavides, Chávez & otros (2013), que en los últimos años los emprendedores todavía no han alcanzado a tener líneas de crédito que les permita obtener capital de trabajo a pesar que los microcréditos han evolucionado de manera favorable dentro del sistema financiero, en gran parte debido a los múltiples requisitos solicitados por dichas entidades con la finalidad de garantizar el crédito no se toma en cuenta muchos factores por otro lado son las diferentes tasas de interés que manejan las entidades, muchos empresarios con una visión de negocio se atemorizan y no se atreven a formalizar un plan de trabajo dado que dichas entidades no les permiten tener liquidez para poder operar y contribuir al progreso económico y social de una región (p.19).

Pacheco (2013), en la sustentación de tesis “Incidencia del crédito en el consumo y la inversión privada en el Perú periodo: 2000-2010” manifiesta en los últimos años el Perú ha formado parte del crecimiento financiero mundial la cual se ha visto reflejada en el crecimiento económico del país los créditos indudablemente forman parte del desarrollo socioeconómico el cual permite el avance tecnológico financiero, además nos refiere que inversionistas y familias recurren al sistema financiero con la finalidad de obtener posibilidades de líneas de crédito para capital de trabajo siendo el apoyo que los emprendedores necesitan para poder seguir operando haciendo crecer su producción la cual se verá reflejada en las ventas de sus bienes o servicios (p.10).

Tello (2014), en su trabajo de tesis “Financiamiento del capital de trabajo para contribuir al crecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresas comerciales en el distrito de Pacasmayo “concluye:

Que actualmente los microempresarios tienen que afrontar las pocas facilidades que tienen para poder financiarse de capital de trabajo que les puedan proveer las entidades del sistema financiero muchas de ellas les restringen las

posibilidades de trabajar con ellos, la cual implica recurrir a otros entes que si los apoyan pero con menos capital y costos altos, en su tesis deduce también que los inversionistas que trabajan con capitales prestados generan mayores utilidades (p.62).

Castro (2014), considera fomentar cultura financiera en la sociedad a través de programas, charlas y otros proyectos sociales de información financiera dirigida a los usuarios que les ayude a tener una idea clara sobre los recursos financieros ofrecidos con el objetivo de hacer buen uso de los productos que les brindan para no afectar su presupuesto familiar y sus negocios por el mal manejo de dichos recursos (p.105).

Por otro lado Effio & Samame (2014), en la “Propuesta de lanzamiento de un producto micro financiero con enfoque social para el sector ambulante localizado, en el mercado modelo de Chiclayo” sostienen que actualmente las entidades financieras desempeñan un importante papel en nuestra sociedad así mismo las entidades han ejercido diversas políticas para definir la figura de los clientes en relación a los créditos gran parte de Chiclayo está constituido por comerciantes ambulantes que circulan diariamente en los diferentes mercados de abastos de la provincia las entidades financieras no las incluye por los altos riesgos crediticios que representan (p.15).

### **2.2.1. Créditos**

Considera Huertas (2015), que los créditos son líneas de efectivo que se otorgan con la finalidad de cubrir exigencias financieras operacionales ya sea para adquisición de activos, capital de trabajo entre otros para ser pagadas en corto, largo o mediano plazo.

Por otro lado nos informa Banca fácil (2014), en su documento de sitio educativo, que los créditos son disposiciones de efectivo que otorgan las entidades

financieras a los clientes el cual está dirigido a la compra de mercaderías, restauración de local, ampliación de una vivienda o cualquier otro bien para la cual se requiere de una importante suma de dinero debido a ello las entidades financieras solicitan el respaldo del crédito a través de garantías hipotecarias de ser el caso.

Agrega además que la ventaja del acceso al crédito ayuda a cubrir los desfases de liquidez por tanto resulta de mucha utilidad contar con líneas de crédito que permitan disponer de fondos para cubrir los periodos de austeridad, oportunidad de compra y otras obligaciones corrientes que se presenten.

Finalmente refiere las desventajas que generan los créditos serían los costos y gastos si no realizamos una debida planificación de nuestros pagos de cuotas del financiamiento por ello es necesario contar con un buen control de nuestras obligaciones para no estar inmerso en altos costos financieros que terminarían aumentando nuestro endeudamiento con riesgo a no pertenecer al sistema financiero de ser el caso.

### **2.2.2. Liquidez**

El mundo (2016), informa en su sitio web de economía y negocios la liquidez es el factor mediante el cual se puede determinar qué tan rápido un activo se puede transformar en efectivo sin que este se devalúe, liquidez es la disponibilidad del ente para hacer frente a sus responsabilidades en un lapso corto de tiempo, del análisis de los ratios de liquidez se puede evaluar si dicho ente cuenta con liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones y seguir siendo solvente asimismo manifiesta que son disposiciones inmediatas de efectivo que se encuentran depositadas en los bancos o en caja para ser usadas por los usuarios la liquidez utilizada adecuadamente nos permite mantener una economía saludable la cual se ve reflejada en activos, inversiones y otros bienes de rápida circulación.

Lo mismo expresa Morisaki (2012), en su tesis “Riesgo de liquidez en el sistema bancario peruano: Análisis del nivel de cobertura”, define a la liquidez como la capacidad que tienen las empresas para conseguir efectivo las cuales pueden ser a través de financiamiento o por la venta de activos de rápida circulación que no genere costos demasiado altos, no tener liquidez implica ocasionar pérdidas y no poder cubrir los pagos asumidos por las empresas llevándolas a un riesgo inherente a las entidades financieras (p.10).

Belaunde (2012), en su informe para la revista Gestión nos habla como los riesgos de liquidez implican analizar tanto por el lado de los activos así como del pasivo con la finalidad de evitar falta de liquidez temporal que afecten la reputación del ente o de los usuarios dificultando de esta manera su acceso al sistema financiero, refiere que el riesgo no solo implica al sistema bancario también están incluidos los inversionistas, por ello debe analizarse siempre para no llegar a arriesgar la liquidez la cual cumple un rol importante en todo plan de trabajo.

### **2.2.3. Beneficios de Liquidez**

Según nos informa el portal Enciclopedia de las inversiones (2014), el bienestar que nos brinda la liquidez es fundamental en toda empresa la cual permite negociar compras con mayor rapidez dándonos una salud financiera buena sin tener que asumir costos de intereses cuando compramos bienes financiados, por ello es necesario crear sistemas de seguimiento que nos anticipen las carencias y nos faciliten la toma de decisiones a tiempo con el fin de lograr un futuro favorable.

### **2.2.4. Factores que impiden liquidez en los comerciantes**

Según Notimex (2015), menciona los siguientes factores que impiden a los emprendedores tener financiamiento para obtener liquidez:

- a) Los múltiples requisitos para acceder al sistema financiero.
- b) Falta de historial crediticio.

- c) Falta de programas de atención rápida para dar respuesta de aprobación o negación de una línea de crédito para obtener liquidez inmediata.
- d) Una mala gestión financiera en materia de endeudamiento por parte de los empresarios o comerciantes.
- e) Bajo volumen de ventas entre otras múltiples razones dando como resultado una baja rentabilidad en los negocios que muchas veces no llegan a cubrir sus obligaciones asumidas a corto plazo.

## **CAPITULO III: MARCO METODÓGICO**

### **3.1. Tipo y Diseño de la Investigación:**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

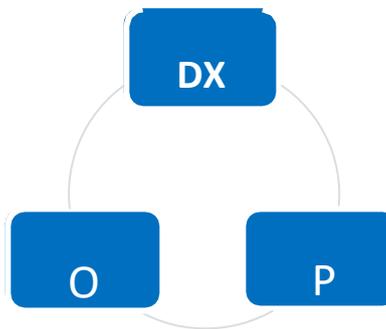
Dada la naturaleza de la investigación del programa será de tipo Descriptiva Cuantitativa.

**Descriptiva:** porque pretende ubicarse en tiempo real con la finalidad de investigar y presentar un análisis de la realidad problemática que permita emitir una opinión sobre ella, a su vez busca diagnosticar el perfil de los comerciantes en relación a como obtienen crédito para lograr liquidez para ello utilizaremos el método de la observación la cual nos llevara a utilizar herramientas de trabajo como la aplicación de encuestas que nos permita tener una idea más clara sobre el tema.

**Cuantitativa:** porque es un método experimental que se realiza a través de análisis estadísticos con la finalidad de comprobar los resultados obtenidos mediante datos de manera numérica que conduzcan a una respuesta final la cual permitirá deducir cuales son las posibles direcciones a tomar en la presente investigación..

### 3.1.2. Diseño de la investigación

Se tomará como base la recaudación de información sobre los antecedentes de las variables de estudio y poder llegar a diseñar la propuesta del programa de créditos personales para facilitar liquidez a los comerciantes ubicados en los mercados de abastos del distrito la Victoria, se planteó el siguiente diseño:



DX: Diagnóstico de la realidad

O: Observación

P: Propuesta

La presente investigación estudiará las causas del problema e intentará encontrar la explicación al fenómeno del comportamiento de las variables de estudio.

## 3.2. Población y Muestra

### 3.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los comerciantes ubicados en los tres mercados de abastos del distrito la Victoria.

### 3.2.2. Muestra

Estuvo conformada por un total de cien comerciantes de los mercados de abastos del distrito la Victoria a los cuales se les realizo una encuesta.



### 3.3. Hipótesis

Si se propone un programa de créditos personales, entonces se posibilitara un aumento de liquidez en los comerciantes de los mercados del distrito la Victoria la cual tiene por finalidad optimizar su capital de trabajo que les permita cubrir sus necesidades a corto plazo.

### 3.4. Variables

**3.4.1. Variable Independiente:** Programa de Créditos Personales.

#### Programa

Según Ordaz & Saldaña (2015), nos indica que el programa consiste en manejar la información en forma sistematizada con la finalidad de ordenar una disyuntiva concreta a través de tiempo y espacio, la finalidad de proponer programas es beneficiar a aquellos que lo soliciten de acuerdo a sus necesidades.

#### Créditos

Nos refiere Huertas (2015), los créditos son un proceso de inversión económica que permite cubrir exigencias financieras operacionales en corto mediano o largo plazo, los créditos para capital de trabajo permiten disponer de liquidez en los periodos de austeridad asimismo marcan en cada cliente un historial crediticio.

### 3.4.2. Variable Dependiente: Liquidez

Enciclopedia de las inversiones (2014), nos informa la liquidez es la solvencia económica que mantiene una persona o empresa para poder hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo, contar con efectivo liquido de rápida circulación permite negociaciones de compra, oportunidades de invertir en nuevos proyectos con el fin de obtener la rentabilidad esperada.

### 3.5. Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
V.I  Programa de Créditos personales	-Importe del préstamo  -Tiempo  -Tasa de interés  -Garantía  - Riesgo	-cantidad  -N <sup>a</sup> de cuotas  -%  -Activos  -Económico	Encuestas	Guía de Encuestas

V.D Liquidez	-Capacidad de afrentar obligaciones	Razón corriente	Entrevistas	Guía de entrevista
	-Dinero que respalda a una empresa	Capital de trabajo		

### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Abordaje metodológico

Para lograr con éxito y recabar la información adecuada utilizaremos las encuestas, porque a través de ellas se fundamenta el grado de aceptación que tienen los créditos de facilitar liquidez a los comerciantes de los mercados de abastos del distrito la Victoria.

#### 3.6.2. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación se desarrolló utilizando herramientas técnicas como las encuestas, entrevistas y observación.

**Encuestas:** es una herramienta que nos permite obtener datos a través de un conjunto de preguntas dirigidas en este caso a la población de los comerciantes ubicados en los tres mercados del distrito la Victoria con la finalidad de recabar información directa que permita obtener datos confiables y precisos referentes al tema de estudio, las cuales serán tabuladas en el programa Excel Kr-20, para luego ser mostradas en tablas y figuras que permita observar y entender mejor el análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

**Entrevista:** mediante esta técnica se lograra una comunicación directa con las personas indicadas quienes verbalmente nos darán su opinión proporcionándonos información referente a la variable de estudio,

**Observación:** con esta técnica podremos observar en el lugar de los hechos un contacto más cercano con la realidad y lograr una mejor apreciación de la situación problemática con la finalidad de obtener un mejor resultado en el presente trabajo de investigación.

### **3.7. Procedimientos para la recolección de datos**

La recolección de datos se realizara mediante el uso de herramientas estadísticas y técnicas que se verá reflejada en encuestas y entrevistas tabuladas a través del programa Excel para poder identificar la realidad problemática que se vive en dicho sector comercial procediendo a dar una conclusión final sobre la formulación del problema.

### **3.8. Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Este punto de análisis consiste en aplicar los instrumentos necesarios utilizados para la validación y credibilidad de los resultados obtenidos con el propósito de llegar a desarrollar el diagnostico final del tema de estudio.

### **3.9. Principios éticos**

La presente investigación está basada en las investigaciones recaudadas a través de referencias de artículos, tesis páginas web y otros que nos sirvieron de guía para poder realizar nuestro trabajo respetando los derechos de autor y la propiedad intelectual.

### **3.10. Criterio de rigor científico**

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado basándose en los estudios científicos que son herramientas de apoyo y guía para el estudio de las variables.

## CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Se realizó una encuesta dirigida a los comerciantes ubicados en los tres mercados de abastos con una muestra de cien personas a quienes se les formulo un cuestionario de preguntas a fin de dar a conocer las variables relacionados al estudio de la presente investigación.

#### 1. ¿El puesto donde trabaja es propio?

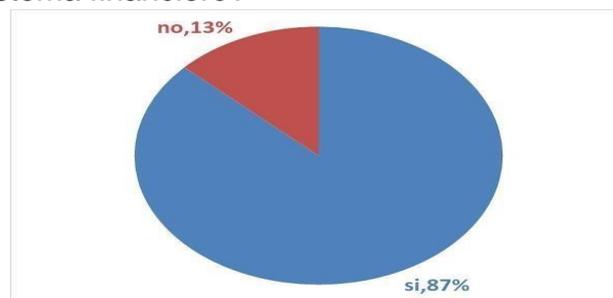


**Figura 1: Según premisa N° 1**

**Interpretación**

Para cualquier persona tener un lugar fijo donde vivir o trabajar que no le implique gastos de alquiler y otros servicios es de suma importancia muestra de ello son los resultados obtenidos donde el (84%) respondió que si tiene un puesto fijo, en tanto un (16%) aún no han podido adquirir uno propio con estos resultados se justifica la investigación de poder captar clientes que serán siempre ubicados en su mismo puesto de trabajo.

**2. ¿Es cliente del sistema financiero?**



**Figura 2: Según premisa N° 2**

## Interpretación

Para los comerciantes ser clientes del sistema financiero es tener la posibilidad de acceso a líneas de crédito del total de encuestados (87%) pertenecen al sistema financiero, quiere decir que por cada 10 encuestados siete personas corresponden al sistema financiero quedando un margen del (13%) que no se animan o no tienen acceso al financiamiento esto nos da la posibilidad de captar clientes mediante estrategias para el programa de Créditos.

### 3. ¿Solicita préstamo a las entidades financieras?

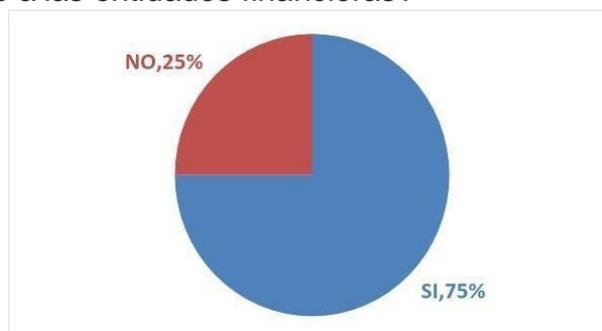
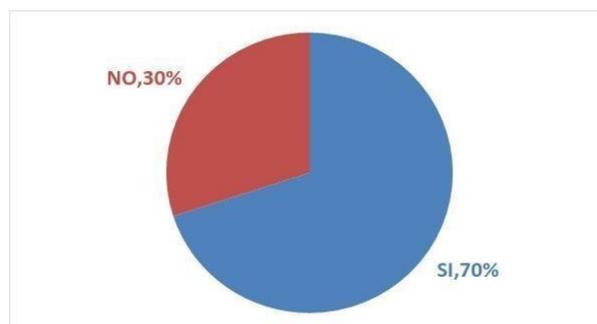


Figura 3: Según premisa N° 3

## Interpretación

Se preguntó si han ido a las entidades financieras para que les concedan préstamo obteniendo que el (75%) de los comerciantes de los mercados de abastos del distrito la Victoria trabajan con préstamos, mientras que un (25%) no han sido beneficiados con líneas de crédito para obtener préstamo de capital de trabajo o no han necesitado hasta el momento porque trabajan con capital propio.

### 4. ¿El préstamo obtenido le ha ayudado a tener mejor liquidez para su negocio?

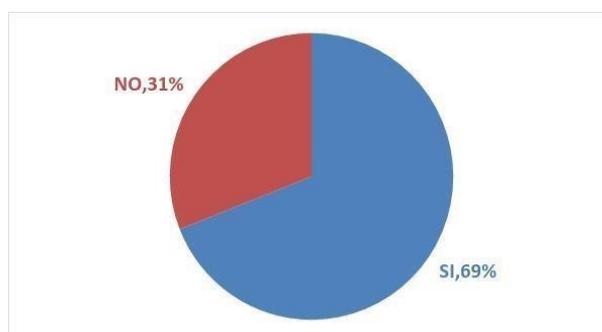


**Figura 4: Según premisa N° 4**

### **Interpretación**

Los comerciantes de los mercados de abastos ante esta pregunta respondieron un (70%) que si les ha favorecido mejorar su negocio de una manera importante indicaron tener préstamos y lograr la ansiada liquidez les ayudo de manera notable a la infraestructura de su puesto así mismo comprar productos de buena calidad con la finalidad de satisfacer la demanda del consumidor, mientras que un (30%) no ha hecho uso de préstamos para obtener liquidez debido a que no se arriesgan a pertenecer al sistema financiero en tanto a otros comerciantes el sistema financiero les ha denegado el acceso.

**5. ¿Ha sido desestimado para un préstamo de capital en una entidad financiera?**

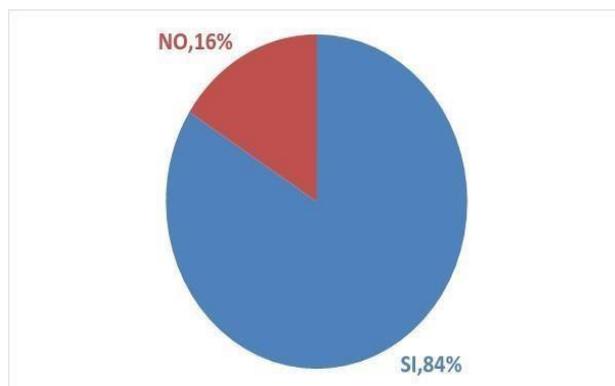


**Figura 5: Según premisa N° 5**

Del universo de encuestados (69%) no ha sido favorecido con líneas de crédito para capital de trabajo o liquidez para su negocio debido a muchos factores como son el grado de endeudamiento, no tener un puesto propio y no contar con bienes o garantías que respalden el crédito, mientras que un (31%) respondió que el sistema no le ha puesto trabas para brindarles los servicios de créditos debido a su buen historial crediticio.

**6. ¿Cambia de entidades financieras con frecuencia?**

## Interpretación

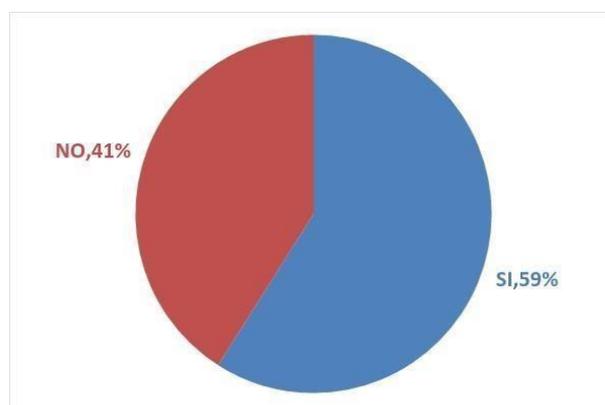


**Figura 6: Según premisa N° 6**

## Interpretación

Los resultados arrojaron un (84%) que los comerciantes cambian de entidades financieras con la finalidad de buscar mejores opciones de tasas o aumentar sus líneas de crédito esto debido a que los comerciantes todos los días operan en sus puestos de trabajo y la rotación que le dan a la liquidez es diaria, de otro lado el (16%) de encuestados se mantiene fiel a la entidad donde le facilitan el capital de trabajo para poder operar.

7. ¿Ha escuchado hablar de la Empresa Pronegocios SRL?

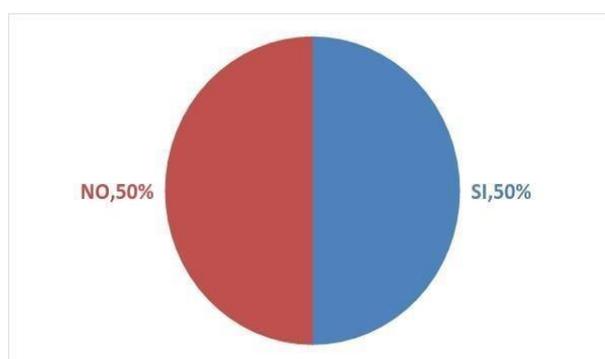


**Figura 7: Según premisa N° 7**

## Interpretación

Las personas encuestadas dieron como resultado un (59%) si han escuchado hablar de la empresa debido a que los promotores realizaron visitas de campo en el sector con el objetivo de promocionar líneas de crédito para los comerciantes en tanto un (41%), desconoce haber escuchado hablar de la empresa Pronegocios, pero se mostraron entusiastas de conocer una nueva opción de financiamiento para los comerciantes de ser realidad el programa de créditos para facilitar liquidez.

8. ¿Le gustaría recibir la visita de un promotor de créditos de Pronegocios SRL?

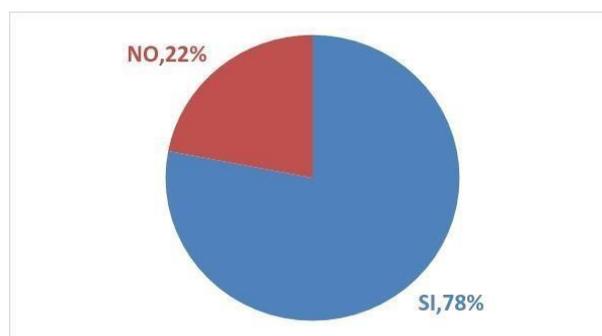


**Figura 8: Según premisa Nº 8**

De total de las encuestas aplicadas a los comerciantes los resultados fueron (50%) si aceptaban la visita de un promotor de la empresa que les permitiría promocionar y ofrecer los servicios de créditos, en tanto el otro (50%) todavía presenta resistencia a trabajar con financiamientos de una entidad no muy conocida en el mercado financiero, el programa estaría dirigido aquellos comerciantes que se encuentran en la disyuntiva de querer pertenecer a cualquier entidad que se sienta identificada con sus necesidades.

9. ¿Le gustaría trabajar con programas de créditos si le ofrece tasas de interés bajas?

## Interpretación

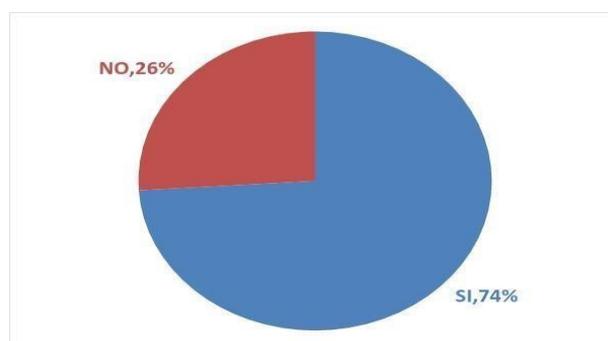


**Figura 9: Según premisa N° 9**

## Interpretación

Un (78%) respondió que si trabajarían con el programa de créditos de la empresa si les ofrecen bajas tasas de interés a los comerciantes ubicados en los mercados de abastos de esta zona de la Victoria la cual confirmo, si las entidades financieras no fueran tan exigentes y dieran tasas de interés bajas y no carguen a sus créditos altos costos y gastos administrativos tendrían más opciones de captar clientes, en tanto un (22%) se mantiene neutral en aceptar una propuesta nueva por temor al riesgo.

**10.** ¿Utiliza el financiamiento para comprar artículos que no puede comprar al contado?



**Figura 10: Según premisa N° 10**

## Interpretación

Consultando a los comerciantes si utilizaron el financiamiento para comprar artículos al contado, nos respondieron con un (74%) afirmativamente esto demuestra el grado de circulación rápida que tiene la liquidez en los mercados

debido al intercambio diario entre proveedor y comprador para poder vender sus productos al consumidor, por su lado el (26%) no ha tenido la necesidad hasta el momento de requerir créditos para que adquirir sus productos al contado.

11. ¿Si no le facilitan crédito en las entidades financieras, recurre a los informales?



**Figura 11: Según premisa Nº 11**

El crédito informal en la actualidad está creciendo debido a gran demanda de los negociantes y familias que necesitan de capital de trabajo, aun sabiendo que los costos son altos solo un (33%) no recurre a los informales mientras que un (67%) opta por esta decisión en ella se encuentran los comerciantes que han sido desestimados para préstamos y los que no se atreven a formar parte del sistema financiero es por ello la iniciativa de proponer el programa de créditos que estaría dirigido a aquel sector.

12. ¿Conoce que un préstamo informal ocasiona elevadas tasas de interés?

## Interpretación

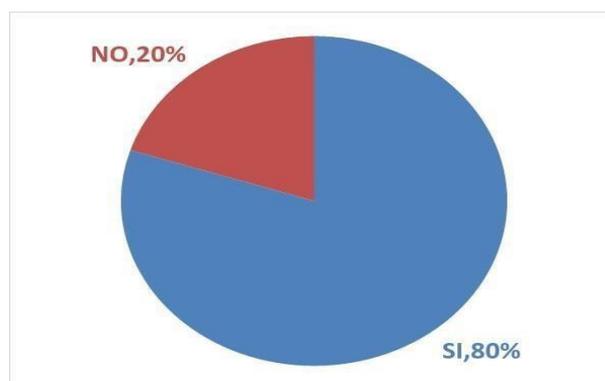


Figura 12:

premisa N°12

Según

## Interpretación

Los comerciantes en su mayoría conoce las altas tasa de interés que generan los créditos informales ello se ve reflejado en las encuestas siendo un margen alto del (80%) que si conoce el riesgo, pero la falta de liquidez los obliga a optar por aquella decisión, mientras un (20%) todavía no conoce los altos costos de un crédito informal solo están interesado que se les brinde financiamiento para contar con liquidez inmediata y poder operar.

13. ¿Sería un cliente fiel si le ofrecen tasas de interés bajas para su negocio?

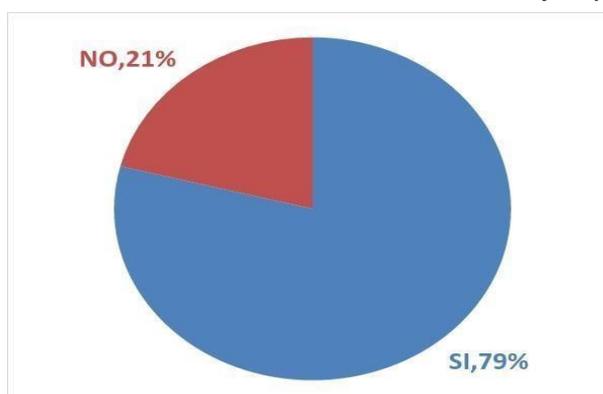


Figura 13; Según premisa N° 13

## Interpretación

Los comerciantes si estarían de acuerdo en fidelizarse si sus posibilidades de mejorar sus negocios son buenas esta decisión conviene a las empresas

dedicadas a brindar servicios de micro finanzas, el (21%) todavía se mantiene al margen de optar pertenecer a una sola entidad.

**14.** ¿Le han informado en forma detallada de los gastos e intereses que genera un crédito?

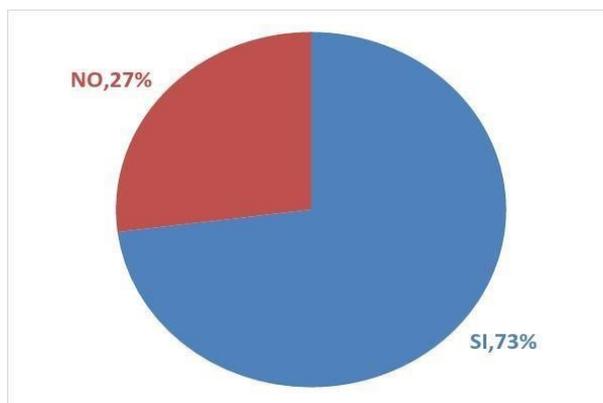


**Figura 14: Según premisa Nº 14**

Falta programas de capacitación por parte de las entidades financieras en relación a que los clientes quienes deben saber cuáles son sus obligaciones al aceptar un crédito en las entidades financieras, hay un margen del (39%) que desconoce los gastos que generan los créditos en tanto un (61%) tiene una idea más clara sobre el tema, es por ello que de ser realidad el programa de créditos para facilitar liquidez una de sus finalidades es orientar mediante charlas a los comerciantes sobre el tema.

**15.** ¿En alguna ocasión dejó de cancelar la cuota cuando le fue otorgado un crédito financiero?

## Interpretación



**Figura 15: Según premisa N° 15**

## Interpretación

Uno de los principales inconvenientes para las empresas del sistema financiero es la morosidad en que pueda caer un cliente por ello es necesario contar con un plan de contingencia para afrontar la caída de la cartera como son los programas de ayuda al buen manejo de los recursos financieros, un (73%) contesto mantener o haber mantenido morosidad con entidades financieras ocasionado por múltiples motivos como bajas ventas, pago de alquileres entre otros; sin embargo un menor grupo de encuestados (27%) manifestaron no tener morosidad.

**16.** ¿Estaría dispuesto a trabajar con nuevos programas destinados a prestar servicios créditos capital de trabajo?



## **Figura 16: Según premisa N° 16**

### **Interpretación**

Los comerciantes de los mercados de abastos del distrito de la Victoria si estarían animados en trabajar con cualquier entidad financiera que les permita obtener capital con miras a mejorar su negocio y calidad de vida es por ello a la pregunta las encuestas reflejan un grado de aceptación del (61%) contra un (39%) que todavía se mantiene distante a trabajar con el sistema financiero.

De esta forma se concluye el análisis e interpretación de los resultados de estudio de la presente investigación con una muestra de cien comerciantes ubicados de los mercados de abastos del distrito la Victoria a los cuales estuvo dirigida la encuesta.

## ENTREVISTA

### 1. ¿En qué consiste un crédito?

Un crédito es un financiamiento para ser invertido en cualquier negocio que les genere rentabilidad a nuestros clientes y pueda cumplir con el pago de sus cuotas, mediante las cuales recuperamos nuestro capital más el interés.

### 2. ¿Cómo abrevias tu experiencia en el terreno financiero?

En el trabajo de campo se gana mucha experiencia debido al contacto con las personas nos da una idea clara de las necesidades de los comerciantes las cuales trasladamos a nuestros centros de trabajo que son los inversionistas de capitales en una palabra sería intermediación financiera.

### 3. ¿Tienes la seguridad de que tus clientes se encuentran satisfechos con el producto que ofreces?

Los que trabajamos como analista de créditos nuestro objetivo es que los clientes se sientan a gusto con el producto que ofrecemos por ello a los clientes buenos les damos algunos beneficios como aumento de capital, periodos de gracias, les bajamos unos puntos de tasas interés todo con el fin de generarle mayor rentabilidad y nosotros cumplir nuestras metas.

### 4. ¿Cómo identificas si es riesgoso o no brindar un crédito?

A pesar de la experiencia que tengamos como analistas siempre hay un riesgo que se corre y no siempre está ligado a una mala evaluación del crédito te puedo dar un ejemplo, un cliente "x" puede ser un excelente pagador pero se le cae el negocio por factores climáticos, sufrir un robo entre otros puedo concluir diciéndote que si no arriesgas no lograras la rentabilidad esperada.

## **5. ¿Será vital llegar a tener un trato personal con los clientes?**

De todas maneras el trato al cliente marca la diferencia de cómo eres tú como persona y como está quedando la empresa a la cual tú representas los que trabajamos como analistas tenemos toda clase de clientes marcados por su educación, costumbres, ámbito social de allí nacen nuestros diferentes tipos de clientes como ejemplo de puedo decir hay clientes amigables impacientes difíciles entre otros pero a todos los tratamos de forma especial todo con fin de hacerlos sentir bien y sigan siendo nuestros clientes.

### **4.2. Discusión de Los Resultados**

El propósito de la investigación fue describir los factores que impiden la liquidez en los mercados del distrito para llegar a nuestro objetivo fue necesario aplicar encuestas, los resultados de la encuesta aplicada fueron obtenidos mediante la utilización de instrumentos como el Excel kr-20 el cual nos sirvió para poder tabular nuestras preguntas dirigidas a los comerciantes de los mercados de abastos del distrito de la victoria tomando como muestra a 100 comerciantes de los tres mercados ubicados en el distrito.

Por otro lado se realizó una entrevista al analista de créditos de la empresa Pro negocios la cual nos sirvió de guía para tener una idea más clara sobre los programas de créditos relacionados al cliente, al realizar la encuesta se pudo observar las necesidades que tienen los comerciantes referente al capital de trabajo las encuestas arrojaron un porcentaje del 69% que han sido desestimados por el sistema financiero y no pueden acceder a líneas de crédito de allí se desprende el buscar alternativas de capital en los prestamistas informales a quienes recurren el 67% de los encuestados.

El resultado obtenido nos permitió darle mayor profundidad a los objetivos de las variables de estudio el cual está orientado a cubrir específicamente aquellas necesidades de los comerciantes quienes tienen el ánimo de hacer crecer sus negocios con capitales de financiamiento, la investigación nos sirvió para poder definir mejor el diseño del programa de créditos personales para facilitar liquidez confirmando que deben crearse programas destinados a estudiar la problemática de los mercados en relación al acceso a líneas de crédito con el objeto de contribuir al desarrollo económico de la región insertándolos en cadenas productivas que les brinde ayuda para desarrollarse como en los futuros emprendedores del país.

## **CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **1. PRESENTACIÓN**

El propósito de diseñar el programa para brindar servicios de crédito a través de la empresa Pronegocios SRL tiene como fin contribuir a mejorar el grado de insatisfacción que tienen los comerciantes en relación al sistema financiero, el presente estudio se realizó en el distrito de la Victoria-Chiclayo la población ha crecido en las últimas décadas el distrito cuenta con tres mercados de abastos en la cuales se comercian productos perecibles aptos para el consumo humano, el programa de créditos trata de ampliar la oferta de servicios financieros ya existentes en el sector.

Así mismo los intereses que se persiguen son socio económicos que tengan una idea a futuro para ambos grupos tanto para la empresa Pronegocios SRL como

beneficiario indirecto y los comerciantes del distrito la Victoria como beneficiarios directos del programa de créditos.

La propuesta de programa será presentada por los bachilleres: Lagunas Fernández Lucy Mery y Torres Saavedra Nancy a la empresa Pronegocios SRL, la duración del programa será de tiempo indeterminado en caso de ser aprobado para ser realidad la implementación del programa se presentara a los directivos la propuesta del programa de brindar servicios de crédito el monto a solicitar para desarrollar el programa sería de s/.150,000.00 con dicha cantidad estaríamos beneficiando a 150 comerciantes a razón de un desembolso de s/1,000.00 por cliente.

## **2. RESUMEN**

Las empresas a través de programas de créditos en la actualidad han alcanzado un alto nivel de desarrollo atrayendo a los comerciantes con la finalidad de ofrecerles servicios de créditos para capital de trabajo destinados a hacer crecer sus pequeños negocios.

La propuesta en el presente plan de trabajo tiene como objetivo plantear un programa de créditos que facilite liquidez para los comerciantes ubicados en los mercados de abastos del distrito la Victoria el cual tiene por finalidad brindarles liquidez inmediata destinada a mejorar sus inventarios compras de mercaderías

entre otros permitiendo a los comerciantes ofrecer productos de buena calidad al consumidor y mejorar su rentabilidad.

La propuesta se formuló tomando una muestra a la población conformada por 100 comerciantes ubicados en los tres mercados del distrito la Victoria se recopiló la información mediante encuestas y se realizó una entrevista al analista de créditos de la empresa Pronegocio, la cual formó parte de la presente investigación.

De los resultados obtenidos el panorama que se presenta es bueno debido al alto grado de aceptación que presentan los servicios de créditos hoy en día, sugerir el programa de créditos personales dirigido a los comerciantes del distrito la Victoria favorecerá el desarrollo comercial así mismo se disminuirá el crédito informal que abundan en el sector ofreciendo un horizonte bueno a futuro con inclusión social mediante un trabajo de grupos en equipo con capacidad de cambio y espíritu de colaboración.

### **3. Planteamiento del problema**

#### **3.1. Formulación del problema**

Proponer el programa de créditos para comerciantes minoristas de los mercados de abastos del distrito la Victoria-Chiclayo

### **4. Objetivos**

#### **4.1. Objetivo general**

Implementar el programa de créditos para comerciantes minoristas de los mercados de abastos del distrito la Victoria-Chiclayo

## **4.2. Objetivos específicos**

Brindar servicios de créditos a través del programa contribuirá al desarrollo económico comercial de la localidad victoriana.

Diseñar el programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria.

## **5. Justificación**

El diseño del programa se realiza con el fin de brindar servicios de créditos tomando como referencia la problemática del sector la finalidad es contribuir al desarrollo económico de la localidad por otro lado para que los comerciantes no caigan en préstamos que se ofrecen de manera informal pagando altísimos intereses que les perjudica financieramente, implementar el programa brindara beneficios económicos a los comerciantes ubicados en el distrito de la VictoriaChiclayo, lograr la aceptación del programa de créditos ayudara a cubrir las necesidades de los comerciantes quienes se encuentran a la espera de capital de trabajo a través del crédito que puedan conseguir.

Las oportunidades de crecer del programa de créditos personales para facilitar liquidez son buenas debido a la gran demanda por parte de los comerciantes a los productos crediticios ello favorece los fines de la empresa dedicada a la oferta de servicios financieros que tiene por misión apoyar a personas con negocios propios que quieren salir adelante.

## **6. Fundamentos Teóricos**

Los financiamientos es uno de los temas más importantes en la política de un país en relación con la sociedad, (Narváez, 2014).

Los créditos son el apoyo que los emprendedores necesitan para poder operar haciendo crecer su producción la cual se vea reflejada en la ventas de sus bienes o servicios, (Pacheco, 2014).

Las entidades del sistema financiero condicionan y revalorizan los créditos a la pequeña empresa poniéndoles trabas la cual les impide desarrollar fortalezas que les permita competir, (Chunga, 2010).

No tener liquidez puede ocasionar riesgos o desfases de salud financiera para cualquier negocio lo que implicaría no poder cubrir obligaciones de pago asumidos por el ente, (Morisaki, 2012).

## **7. Normatividad y/o Políticas**

Las normas y políticas del programa de créditos se rigen en función a las establecidas por la empresa Pronegocios SRL.

**MISIÓN:** Promover el progreso de los emprendedores propietarios de pequeñas unidades económicas que demandan créditos con conocimientos e información para superar su rendimiento mejorando la calidad de sus bienes y servicios.

**VISIÓN:** Queremos consolidarnos como una empresa de éxito que oferta servicios de créditos contribuyendo al progreso de las poblaciones locales democráticas en armonía con la naturaleza.

**VALORES:** La empresa considera para un cálido ambiente laboral el personal debe considerar los siguientes valores:

- a) Responsabilidad
- b) Honradez
- c) Puntualidad
- d) Buen trato al cliente
- e) Respeto
- f) Confianza

## **8. Características de la propuesta**

Las principales características de la propuesta que la hacen diferente y atractiva frente a otras propuestas son:

**Atención al cliente:** La atención brindada para nuestros clientes es preferencial sin excepciones buen trato y respeto identificándonos con sus costumbres y necesidades que lo hagan sentir en confianza.

**Modalidad del crédito:** Son créditos exclusivamente para capital de trabajo siendo su recuperación diaria y semanal destinada para financiar preferentemente negocios que expenden artículos de primera necesidad aptas para el consumo humano las cuales se comercializan en los mercados de abastos.

**Importe del préstamo:** El monto para los clientes del programa será de s/.1,000.00 por comerciante el cual ira escalonando de acuerdo al historial crediticio y buen manejo de su capital de trabajo que se verá reflejada en el crecimiento de su negocio mejorando su rentabilidad.

**Tiempo:** el tiempo se dará en función a la capacidad de pago del cliente el cual no debe exceder de un periodo de 12 meses así mismo el tiempo se extenderá cuando soliciten invertir en la compra de un puesto propio o infraestructura de su local que les dará mayor seguridad y calidad de servicio a sus clientes.

**Tasa de interés:** El programa de créditos aplicara una tasa de interés fija anual del 35% en los mercados el cual se visualiza en la siguiente tabla

**Tabla 2: Tasa de Interés**

Tasa efectiva anual a 360 días
35%

**Mora:** La mora es de S/.0.50 por cuota es una mora estática que se mantendrá igual con el paso del tiempo para los comerciantes les parece

interesante tomando en cuenta las elevadas penalidades de mora que se pagan en las entidades financieras cuando se atrasan en sus cuotas.

**Seguro de desgravamen:** La empresa no cobra seguro de desgravamen por los desembolsos que brinda destinados a capital de trabajo el diseño del programa de créditos tiene por finalidad reducir los costos y gastos cuando soliciten liquidez inmediata.

**De los sujetos al crédito:** Son sujetos del crédito las personas naturales y jurídicas que realicen actividades de comercialización de productos en los mercados de abastos del distrito cualquiera sea su forma y acepten las condiciones previstas por la empresa Pronegocios SRL.

**De los no sujetos al crédito:** No podrán recibir préstamos los clientes cuyo historial está en calidad de moroso y tengan antecedentes crediticios malos relacionados con la empresa Pronegocios tales como:

- a) Los clientes que no tengan voluntad de crecer y se muestren ajenos al desarrollo del programa.
- b) A quienes habiéndosele dado las oportunidades de pagar solo capital no cumplió con la empresa y se le realizó el castigo del préstamo.
- c) Clientes que no invirtieron su capital de trabajo para los fines de su negocio.

**Garantía:** La garantía serán no preferidas el cual constara de pagarés simples a sola firma que ayuda a agilizar los procesos administrativos no se solicitara hipotecas de activos para respaldar los créditos por ser montos bajos de capital que se manejan en los mercados de abastos.

**Riesgo:** Por el tipo de operaciones que realizara el programa se encontrara expuesto a diversos riesgos inherentes tales como riesgo crediticio, liquidez y factores climáticos entre otros el diseño del programa es sugerir elaborar y aplicar

normas para la administración de los riesgos que vayan acorde con las necesidades de los comerciantes y la empresa.

## 9. Estrategias a implementar

### 9.1. Competencia tecnológica

El programa será innovador tratara de posesionar a PROCREDIT en el mercado estableciendo un estándar con el fin de crear una dependencia de los clientes hacia el programa contará con un software de créditos de propiedad de la empresa la cual permite procesar la información de manera rápida y eficaz de acuerdo a las necesidades del área de créditos.

### 9.2. Competencia financiera:

El programa evaluara las variaciones de tasas que manejan las entidades financieras con el fin de analizar la oferta, ventajas y desventajas de cada producto los cuales competirán con el programa de créditos personales.

**Cuadro comparativo: oferta de servicios de créditos Tabla 3: Oferta de Servicios de créditos**

<b>Mi Banco</b>	<b>Bco. de Crédito</b>	<b>Pronegocios SRL</b>
Producto: Capital de trabajo	Producto: Capital de trabajo	Producto: Procredit
Tasa 52.6 % anual	Tasa 56% anual	Tasa 35 %anual

Mediante el presente cuadro podemos apreciar la variación de tasas que predominan en el mercado el análisis de tasas podemos concluir que el programa

propone una tasa interesante sin cargos de seguros, portes y gastos por la generación del desembolso.

## **10. Plan de trabajo**

Como etapa inicial le asignaremos un nombre al programa que la identificara de los demás productos financieros que también se ofertan en los diferentes mercados del sector y sobre la cual trabajaremos:

### **Producto a ofertar: “PROCREDIT”**

PROCREDIT, es un programa que tiene por objetivo brindar servicios de créditos para financiar capital de trabajo a los comerciantes ubicados en los tres mercados de abastos del distrito la Victoria quienes se dedican a la compra venta de productos y materias primas aptas para el consumo humano.

#### **10.1. Beneficiarios del Programa:**

Con la implementación del programa PROCREDIT los beneficiarios serán los comerciantes ubicados en los tres mercados de abastos del distrito la Victoria con el objetivo de buscarles soluciones económicas financieras que les permita hacer crecer sus negocios.

#### **10.2. Ventajas que ofrece el Programa Procredit:**

- a) Financiará capital de trabajo en soles a los comerciantes.
- b) Tasas de interés bajas para capital de trabajo.
- c) Contribuirá al desarrollo económico de la localidad victoriana.
- d) Realizará campañas de cultura financiera a sus clientes para el buen manejo de sus recursos financieros.
- e) Ofrecerá líneas de s/.1,000.00 hasta un monto de s/2,000.00 de ser el caso.
- f) Las cuotas de pago diario y semanal serán fijas.

#### **10.3. Requisitos:**

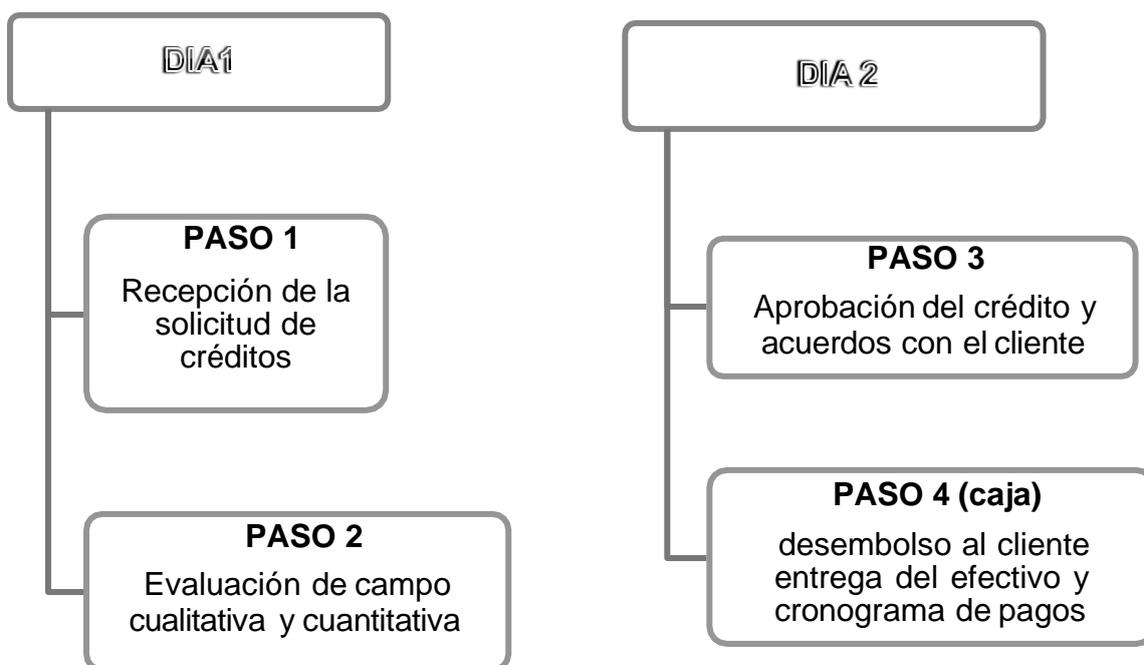
- a) Ser mayor de edad.
- b) Documento de identidad del titular y del cónyuge de ser el caso.
- c) Antigüedad de cuatro meses en el negocio.
- d) Sisa del puesto donde vende sus productos a diario.
- e) Copia de los servicios básicos de su casa.

#### 10.4. Modalidad de cobranza

La promotora encargada de cobrar en el sector del distrito la Victoria se dirigirá a los mercados a realizar la cobranza diaria y semanal a los clientes del programa en los horarios de lunes a viernes de 11:30 am a 1:00 pm.

#### 10.5. Proceso operativo del programa

Para el funcionamiento del programa se ha dispuesto que los procesos de los créditos sean ágiles y oportunos con el fin de ganar y mantener clientes satisfecho, por tal motivo se ha establecido que la evaluación se realicen en dos días como máximo el solicitante recibirá la respuesta del comité de créditos al día siguiente la misma que contempla cuatro pasos:



## 10.6. Solicitud de crédito

Los comerciantes que se sientan identificados con el programa de créditos personales para facilitarles liquidez, podrán solicitar su crédito detallando sus necesidades al analista de créditos quien será el encargo de llenar la solicitud de crédito y realizar la evaluación de campo en sus respectivos negocios y poder atender la solicitud en los plazos establecidos.

### MODELO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

<b>SOLICITUD DE CREDITO N<sup>a</sup> 0001</b>			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">D</td> <td style="padding: 2px 5px;">M</td> <td style="padding: 2px 5px;">A</td> </tr> </table>			D	M	A
D	M	A						
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">DATOS DEL CLIENTE</td> </tr> </table>			DATOS DEL CLIENTE	TITULAR		CONYUGE		
DATOS DEL CLIENTE								
Apellido paterno								
Apellido materno								
Nombres:								
DNI N°								
Estado civil:								
Grado de instrucción :								
Domicilio:								
Vivienda propia		Vivienda alquilada		Teléfono:				
<b>DATOS DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA</b>								
Giro del negocio:								

Mercado A-z		Mercado el Inca		Mercado Antenor Orrego	
<b>CONDICIONES APROBADOS</b>					
Destino: <b>Capital de trabajo</b>		<b>Monto</b>		s/.	
<b>aprobado:</b>					
Tasa de interés : _____					
Mora: _____					
Modalidad de pago: _____					
Monto de cuota: _____					
N <sup>a</sup> de cuotas: _____					
Fecha primer pago: _____					
Fecha final de pago: _____					
_____					
<b>Firma del cliente</b>					

### 10.7. Evaluación de campo:

#### a) Estudio y apreciación cualitativa

Los clientes que formaran parte del programa serán evaluados con la finalidad de verificar su perfil relacionado a su entorno social que los rodea como calidad de ambiente, educación, cultura los cuales influyen en la vida de las personas y está relacionado al éxito o fracaso del mismo.

#### b) Estudio y apreciación cuantitativa

La evaluación cuantitativa busca determinar la solidez del negocio en relación a sus ingresos y egresos el cual genera diariamente al comercializar sus productos, el estudio de campo busca información de manera indirecta de los proveedores y consumidores del negocio que permitirá brindarnos una apreciación más real de los hechos.

### **10.8. Aprobación del crédito y acuerdos con los clientes**

Los acuerdos se darán entre los clientes del programa y la entidad con la finalidad de determinar la viabilidad de la inversión efectuada y por ende la minimización del riesgo crediticio para ello se tomara en cuenta lo siguiente:

- a) Brindar asesoramiento adecuado a los comerciantes sobre el beneficio que ofrece programa de créditos y los riesgos que origina el mal manejo del capital de trabajo.
- b) Buscar intermediación comercial con los proveedores.
- c) Realizar visitas de campo con fin de verificar si los clientes están destinando el capital de trabajo al giro de sus actividades.

### **10.9. Desembolso**

Es la parte final del diseño del proceso operativo, el cliente recibe el efectivo con el cual podrá cubrir sus necesidades requeridas cuando presento la solicitud de crédito, comprometiéndose a utilizar el crédito recibido para los fines que tenía previsto relacionado al crecimiento de su negocio.

### **10.10. Cronograma de pago**

Se entregara al cliente un cronograma donde visualizara en forma detallada el monto del capital prestado sus cuotas fijas de sus pagos diarios o semanales asimismo fecha inicial y final del desembolso recibido.

### **10.11. Presentación de PROCREDIT**

El producto ingresara a los mercados del distrito la Victoria a través de los promotores de la entidad, quienes promocionaran el producto otorgándoles volantes a los comerciantes dándoles a conocer sobre el nuevo producto a ofertar el programa de créditos se espera tenga la acogida deseada porque tiene como fin satisfacer las necesidades de los comerciantes que están a la espera de apoyo financiero para mejorar y maximizar la rentabilidad de sus negocios.

## 10.12. Presupuesto

Tabla 4: Presupuesto

Detalle	Valor (S/.)	Observación
Capital de trabajo	150,000.00	Destinado a un promedio de 150 comerciantes a una línea de crédito de s/.1.000.00 por cliente
Analista de créditos	900.00	contará con un analista
Promotor de créditos	700.00	contará con un promotor
Consolidados de ingresos diarios	20.00	Para las 4 semanas a cobrar
Tickets de cobranza	30.00	Para el control de cobranza diaria o semanal
Publicidad	300.00	Folletos repartidos en 4 semanas al inicio del proyecto por tres meses
Útiles de oficina	50.00	Por mes
Movilidad	100.00	Asignada al promotor para la cobranza diaria de lunes a viernes.

El Programa "PROCREDIT" dirigido a los comerciantes minoristas de los mercados de abastos del distrito la Victoria-Chiclayo" de aprobarse será financiada con los recursos propios de la empresa Pronegocios SRL

Actualmente Pronegocios cuenta con un determinado grado de solvencia y liquidez que le permite afrontar obligaciones y apoyar proyectos que estén orientados al crecimiento de la entidad y el desarrollo socio económico de la comunidad.

La planificación de liquidez de la empresa varía en el transcurso del tiempo según sea la forma en que los fondos ingresan y egresan la gestión se desenvuelve normalmente en concordancia con el principio de la cobertura paralela según este principio entre las inversiones de una empresa y los recursos que la financian cuantitativa y cualitativamente habrá un alto grado de correlación de la observancia de este principio depende el equilibrio financiero y la manifestación de un determinado grado de solvencia y liquidez de los intermediarios.

El programa tomara en cuenta el manejo prudente de liquidez propia del ente que permita atender el flujo de salidas generadas por las operaciones diarias de desembolso de capital de trabajo para los comerciantes y poder cubrir el incremento en la demanda de créditos lo que constituye un requisito indispensable para su expansión y rentabilidad.

### 10.13. Análisis del grado de liquidez de la empresa

Se realizó un breve análisis de liquidez con el fin de observar el grado de solvencia que cuenta la empresa Pronegocios srl para la implementación del programa de créditos que beneficiara a los comerciantes del distrito la Victoria por otro lado ver el margen de rentabilidad esperada del costo de capital solicitado para el programa de créditos para ello se tomó como referencia los estados financieros proporcionados por el área de contabilidad.

#### Balance General Pronegocios SRL al 31.12.15

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activo corriente</b>	<b>S/.</b>	<b>Pasivo corriente</b>	<b>S/.</b>
Caja y bancos	21,772.00	Cuentas por pagar	19,113.00
Cuentas por cobrar comerciales	<u>36,486.00</u>	Beneficios sociales	<u>1,302.00</u>
<b>Total activo corriente</b>	<b>58,258.00</b>	<b>Total pasivo corriente</b>	<b>20,415.00</b>
Cuentas por cobrar comerciales	391,000.00	Cuentas por pagar	<u>155,113.00</u>
Inmueble maquinaria yequipo(Neto)	194,832.00	<b>Total Pasivo</b>	<b>175,528.00</b>
<b>Total Activo</b>	<b><u>644,090.00</u></b>	<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital	332,845.00
		Resultados acumulados	103,217.00
		Utilidad del ejercicio	<u>32,500.00</u>
		<b>Total Pasivo y patrimonio</b>	<b><u>644,090.00</u></b>

### 10.14. Ratios financieros

Los ratios financieros nos ayudaran a medir la capacidad que tiene la empresa Pronegocios SRL., para afrontar compromisos a corto tiempo, se consideró el análisis de liquidez teniendo en cuenta que va hacer la empresa en mención a quien se va a presentar la propuesta del programa de créditos y poder hacer realidad su implementación a través de los fondos líquidos con la cual cuenta la empresa Pronegocios SRL.

Para el análisis se tomó en cuenta los ratios de liquidez corriente, porque el programa de créditos es de circulación rápida de efectivo.

#### □ Razón de efectivo

$$RC = \frac{\text{Caja + Bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$RC = \frac{21,772.00}{20,415.00}$$

$$RC = 1.07$$

Se puede apreciar que la empresa si cuenta con capacidad de pago para afrontar sus obligaciones a corto plazo solo con efectivo liquido sin necesidad de recurrir al sistema financiero porque puede afrontar con su caja por cada sol de deuda con 1.07 de sol.

#### □ Capital de trabajo

$$CT = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$CT = 58,258.00 - 20,415.00$$

$$CT = \text{s/. } 37,843.00$$

Del análisis podemos concluir que la empresa quedaría con un margen de s/.37,843.00 para poder seguir trabajando el excedente de capital e invertir en proyectos que maximicen su rentabilidad.

**Tabla 5: Costo de Capital**

<b>Costo de capital</b>					
<b>Entidad</b>	<b>Capital Invertido</b>	<b>Costo % Rend. entidad</b>	<b>Costo Rendimiento generado</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Rentabilidad anual obtenida</b>
PROCREDIT	150,000.00	2,92%	4,375.00	año	52,500.00
<b>s/.</b>	<b>150,000.00</b>		<b>4,375.00</b>		<b>52,500.00</b>

Se ha realizado un cálculo simple sobre el capital invertido a un costo de rendimiento mensual del 2.92% proyectado a un año para poder apreciar cual sería la rentabilidad obtenida por la captación de intereses generados por el programa de créditos observándose un resultado favorable para el propósito que se persigue de proponer el programa de créditos personales de facilitar liquidez a los comerciantes de los mercados del distrito la Victoria.

**Tabla 6: Cuadro de Resumen**

<b>Resumen anual</b>	
Ingreso por intereses de créditos	52,500.00
<b>Costos operativos:</b>	
Pago promotora	6,300.00
Gastos administrativos	1,000.00

Pago de servicios		1,100.00
Pago IGV anual 18%		8,008.47
Pago Renta anual 27%		12,012.71
<b>Utilidad anual</b>	<b>s/.</b>	<b>27,078.81</b>

Se elaboró un cuadro resumen para sustentar la utilidad que dejaría el capital invertido por la empresa, obteniendo un margen de rentabilidad del 18% de que dejaría el programa de créditos personales de ser realidad su ejecución, la propuesta se muestra interesante para los fines que se buscó al iniciar el estudio de la presente investigación.

## 11. Recursos Humanos

### 11.1. Estructura Organizativa



**Gerencia.-** La empresa está dirigida por el señor Quiroz Díaz Luis Felipe quien es la representante legal encargado de supervisar que los reglamentos de la empresa se cumplan todo en mejora de un ambiente cálido de trabajo.

**Administración.-** Es el área donde se verifican los ingresos y gastos operativos relacionados a la oferta de servicios de créditos, los impuestos con Sunat así como la entrega de los informes financieros.

**Área de Créditos.-** Se encarga de ofertar los servicios de créditos que tiene la empresa como son los programas en financiación de capital de trabajo a los pequeños comerciantes.

**Promotoras de créditos:** Son las personas encargadas de promocionar y cobrar los productos financieros brindados en los diferentes mercados de abastos de Chiclayo.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Se determinó que los programas de créditos destinados a facilitar liquidez hoy en día son una alternativa de solución que necesitan los comerciantes, tener acceso

al crédito representa para ellos una herramienta vital en el desarrollo económico que tiene como fin contrarrestar la falta de capital de trabajo,

Se realizó una prueba de campo dirigido a los comerciantes ubicados en el distrito de la Victoria logrando identificar los requerimientos y perspectivas que presentan los comerciantes en relación a los programas de créditos observando que hay un gran número a la espera de ser tomados en cuenta, manifestando que tienen los conocimientos y medios para asumir algún tipo de deuda relacionado al crecimiento de sus negocios.

El diseño del programa de créditos personales para facilitar liquidez se desarrolló tomando en cuenta el comportamiento y las necesidades que presentaban los comerciantes, permitiéndonos determinar que el producto a crear para ellos sería PROCREDIT destinado a facilitar liquidez para capital de trabajo de manera rápida con tasas de interés bajas, el propósito es que los comerciantes puedan integrarse a programas que generen beneficio económico para sus negocios contribuyendo al progreso económico de los mercados y de la comunidad victoriana.

## **6.2. Recomendaciones**

Se recomienda trabajar con programas de créditos que faciliten liquidez para poder desarrollar las operaciones que exigen los negocios hoy en día.

Así mismo se recomienda a las empresas que se dedican a la oferta de servicios de créditos tomar en cuenta las diferentes necesidades que atraviesan los comerciantes e incluirlos dentro de su plan trabajo, identificando los factores más relevantes con la finalidad de disminuir los estándares del crédito informal a donde acuden los comerciantes ante la indiferencia del sistema.

Finalmente se recomienda diseñar más programas de créditos para los comerciantes las cuales deben estar orientadas a ser manejadas con responsabilidad para cumplir con el objetivo de hacer rentable sus negocios y así poder cumplir con las obligaciones asumidas.

## Referencias Bibliográficas

Avila, A. (2011). *“Alternativas de Financiamiento para Modernizar Activos Fijos en las Micro y pequeñas empresas del Sector calzado en el distrito El Porvenir”*.  
Trujillo: Universidad.

Bancafacil. (2014).

<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000034&idCategoria=5>.

- Benavides, A. (2013). *“Planeamiento Estratégico del Sector Micro financiero de Cajas Municipales en Arequipa”* . Peru: Universidad Pontificia Católica.
- Carranza, E., & Samame, J. (2014). *Propuesta de Lanzamiento de un Producto Microfinanciero con Enfoque Social para el Sector Ambulante Localizado en el Mercado Modelo Chiclayo*.
- Castro, R. P. (2014). *Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú, de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo Enero-Julio del 2013*. Chiclayo.
- Chunga, J. (2010). *Las MYPES y las fuentes de financiación sector pesca artesan del distrito Santa Rosa -Chiclayo*.
- El mundo, e. y. (2016). <http://www.elmundo.com.ve/diccionario/liquidez.aspx>.
- .Gestion, R. (01 de febrero de 2016). Revista Gestion. *Produce impulsará competitividad en mercados de abastos*.
- Huertas, P. D. (2015). *“La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. Lima.
- kong, M. (2014). *“Influencia de las Fuentes de Financiamiento en el Desarrollo de las Mypes del Distrito de San José –Lambayeque en el Período 2010-2012”*. Chiclayo: Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lopez, C. (29 de abril de 2011). <http://voz-lambayecana.blogspot.pe/2011/04>.  
Obtenido de /el-comercio-ambulatorio-en-chiclayo.html.
- Montoya, M. (2013). *“propuesta de un modelo de gestión financiera de las MYPES de comerciantes del mercado la Hermelinda”*. Trujillo: Escuela de Contabilidad.
- Morisaki, C. A. (2012). *Riesgo de liquidez en el sistema bancario peruano: Análisis del nivel de cobertura*, .
- Narváez. (2014). *Desarrollo del sector financiero como factor de crecimiento económico en Ecuador y América latina*. Ecuador: Universidad.

- Nieto, M. S. (2010). *Créditos al consumo : La estadística aplicada a un problema de riesgo crediticio*. Iztapalapa.
- Notimex, c. c. (2017). [http://www.creditoreal.com.mx/contenidos/pymes - 2/factoresqueimpiden-el-crecimiento-de-las-pymes/](http://www.creditoreal.com.mx/contenidos/pymes-2/factoresqueimpiden-el-crecimiento-de-las-pymes/).
- Oto. (2011). *“Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”*. Ecuador: Escuela Técnica.
- Pacheco, C. D. (2014). *Incidencia del Credito en el Consumo y la Inverison Privada en el Peru Periodo:2000-2010*. Trujillo.
- Picolomini, F. (2014). *“El pago y la evasión de impuestos en las empresas bolivianas – periodo 2014”*. Bolivia: Universidad.
- Piedra, B. (2013). *“Competencia en el Mercado Bancario del Crédito en Chile “*. Chile: Univesidad.
- Public Space, ( 2015). *Public space*. Obtenido de Congreso internacional de mercados publicos Barcelona España.
- Tello, c. I. (2014). *Financiam iento del Capital de Trabajo para Contribuir al Crecimiento y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresas Comerciales en el Distrito de Pacasmayo*.
- Tipantuña. (2013). *“Evaluación y Prevención de riesgo Financieros en la fundación de Ayuda Micro empresarial FUNDAMIC”*. Ecuador: Escuela Politécnica.

# ANEXOS

## Encuesta

Tabla 5: Guía de Encuesta

CUESTIONARIO	SI	NO
1. ¿El puesto donde trabaja es propio?		
2. ¿Es cliente del sistema financiero?		
3. ¿solicita préstamo a las entidades financieras?		
4. ¿El préstamo obtenido le ha ayudado a tener mejor liquidez para su negocio?		
5. ¿ha sido desestimado para un préstamo de capital en una entidad financiera?		
6. ¿Cambia de entidades financieras con frecuencia?		
7. ¿Ha escuchado hablar de la empresa Pronegociso SRL?		
8. ¿Le gustaría recibir la visita de un promotor de créditos de Pronegocios SRL?		
9. ¿Le gustaría trabajar con programas de crédito si le ofrece bajas tasas de interés?		
10. ¿Utiliza el financiamiento para comprar artículos que no puede comprar al contado?		
11. ¿Si no le facilitan crédito en las entidades financieras, recurre a los informales?		
12. ¿Conoce que un préstamo informal ocasiona elevadas tasas de interés?		
13. ¿Sería un cliente fiel si le ofrecen tasas de interés bajas para su negocio?		

14. ¿Le han informado en forma detallada de los gastos e intereses que genera un crédito?		
15. ¿En alguna ocasión no cancelo la cuota cuando le fue otorgado un crédito financiero?		
16. ¿Estaría dispuesto a trabajar con nuevos programas destinados a prestar servicios créditos capital de trabajo?		

## Guía de Entrevista

1. ¿En qué consiste un crédito?
2. ¿Cómo abrevias tu experiencia en el terreno financiero?
3. ¿Tienes la seguridad de que tus clientes se encuentran satisfechos con el producto que ofreces?
4. ¿Cómo identificas si es riesgoso o no brindar un crédito?
5. ¿Será vital llegar a tener un trato personal con los clientes?

# SOFTWARE DEL PROGRAMA DE CREDITOS DE PRONEGOCIOS SRL

**Simulación de Créditos**

Fecha de Desembolso: 17/dic/2016 sábado, 17 de diciembre de 2016

Modalidad de Pago: DIARIO

Monto del Capital: 1000

Tasa de Interés: 2.92 Días gracia: 1

Nro de Cuotas: 60 cuotas [1 - 300]

Total a Cancelar: 1,080.79 Total Cuota: 18.01

Interés Generado: 80.79 Duración aprox. del Credito: 83 días

Nº Cuota	Monto Cuota	Capital	Interés	Día de Pago
01	18.01	16.67	1.35	lunes, 19 de diciembre de 2016
02	18.01	16.67	1.35	martes, 20 de diciembre de 2016
03	18.01	16.67	1.35	miércoles, 21 de diciembre de 2016
04	18.01	16.67	1.35	jueves, 22 de diciembre de 2016
05	18.01	16.67	1.35	viernes, 23 de diciembre de 2016
06	18.01	16.67	1.35	lunes, 26 de diciembre de 2016
07	18.01	16.67	1.35	martes, 27 de diciembre de 2016
08	18.01	16.67	1.35	miércoles, 28 de diciembre de 2016
09	18.01	16.67	1.35	jueves, 29 de diciembre de 2016
10	18.01	16.67	1.35	viernes, 30 de diciembre de 2016
11	18.01	16.67	1.35	lunes, 02 de enero de 2017

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA USUARIO: LUCY SÁBADO, 17 DE DICIEMBRE DE 2016

# SIMULACION CREDITICIA MI BANCO

**Simulación Crediticia**

Fecha Desembolso: sábado, 21 de enero de 2017

Monto capital: 1,000.00 Modalidad pago: MENSUAL

No. Cuotas: 12 Tasa Interés: 52.6

Monto Cuota: 104.00

Cuota	Monto	Capital	Interés	Saldo Cap.	Vencimiento
1	104.00	68.15	35.85	931.84	martes, 21 febrero 2017
2	104.00	70.60	33.41	861.25	jueves, 23 marzo 2017
3	104.00	73.13	30.87	788.12	sábado, 22 abril 2017
4	104.00	75.75	28.25	712.37	lunes, 22 mayo 2017
5	104.00	78.46	25.54	633.91	miércoles, 21 junio 2017
6	104.00	81.28	22.72	552.63	viernes, 21 julio 2017
7	104.00	84.19	19.81	468.44	lunes, 21 agosto 2017
8	104.00	87.21	16.79	381.23	miércoles, 20 septiembre 2017
9	104.00	90.33	13.67	290.90	viernes, 20 octubre 2017
10	104.00	93.57	10.43	197.32	lunes, 20 noviembre 2017
11	104.00	96.93	7.07	100.40	miércoles, 20 diciembre 2017
12	104.00	100.40	3.60	0.00	viernes, 19 enero 2018
<b>Total ==&gt;</b>	<b>1,248.00</b>	<b>1,000.00</b>	<b>248.01</b>		

Página: 1/1

# SIMULACION BANCO DE CREDITO

Simulador\_CEN\_0000 (1) [Modo de compatibilidad] - Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

D8 =Datos365!134

### Simulación de Crédito Efectivo Negocios

Imprimir Ver datos

Datos del Crédito	
Monto del Préstamo	S/. 1,000
Plazo de Financiamiento (meses)	6
Fecha de Desembolso	21/01/2017
Fecha de Pago	30 de cada mes
Portes Mensuales	S/. 10,00
Tasa de Seguro de Desgravamen	0.075%
Cuota Mensual	S/. 200
Tasa de Costo Efectivo Anual (en base a 360 días)	90.99%
Total de Intereses a Pagar	S/. 140
Total Seguro de Desgravamen	S/. 3
Total Seguro de Inmueble	S/. -
Total Portes	S/. 60
Total Amortización	S/. 1,000
Cantidad Total a Pagar	S/. 1,202

NOTA: Las cuotas son referenciales, sujetas a calificación y a la fecha de desembolso del crédito. No incluyen ITF.

12:31 p. m. 21/01/2017

## APLICANDO LA ENCUESTA



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PROGRAMA DE CRÉDITOS PERSONALES PARA FACILITAR LIQUIDEZ EN COMERCIANTES MINORISTAS DE LOS MERCADOS DEL DISTRITO LA VICTORIA -2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo facilitar Liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del Distrito la Victoria?	<b>GENERAL</b> Proponer un programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la victoria.	Si se propone un Programa de Créditos Personales, entonces se posibilitará un aumento de Liquidez en los Comerciantes de los mercados del	<b>VD:</b> <b>PROGRAMA DE CRÉDITOS PERSONALES</b>	La presente investigación será de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo	La población estará conformada por todos los comerciantes ubicados en los tres mercados del distrito la Victoria.	Encuestas, Entrevista Observación Análisis	Después de la aplicación de los instrumentos y de la información obtenida se procederá a tabular y clasificar los datos en
	<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>DISEÑO</b>			

	<p>Determinar el acceso al crédito que tienen comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria.</p> <p>Identificar los factores influyentes que impiden la liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria.</p>	<p>Distrito la Victoria 2016, el cual tiene por finalidad optimizar su capital de trabajo que les permita cubrir sus</p>	<p><b>VI: LIQUIDEZ</b></p>	<p>DX: Diagnóstico de la realidad</p> <p>O: Observación</p> <p>P: Propuesta</p>	<p>Comerciantes=100 Analista = 1</p>	<p>Guía de encuesta</p> <p>Guía de entrevista</p>	<p>tablas simples y gráficos estadísticos de tipo pastel por medio de los cuales se presentan los datos de forma ordenada y detallada, realizando un análisis breve y sencillo sobre cada una de las</p>
--	--	--	----------------------------	---	--	---	--

	<p>Diseñar un programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito la Victoria.</p>	<p>necesidades a corto plazo.</p>					<p>preguntas que contienen el instrumento de investigación.</p>
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	---

**Tabla 6: Cuadro Excel kr-20**

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	TOTAL
Suj 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
Suj 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
Suj 3	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	6
Suj 4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	13
Suj 5	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	10
Suj 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	14
Suj 7	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	9
Suj 8	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	10
Suj 9	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	10
Suj 10	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	11
Suj 11	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	13
Suj 12	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	11
Suj 13	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	13
Suj 14	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	8
Suj 15	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	7
Suj 16	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	10
Suj 17	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	12
Suj 18	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	9

Suj 19	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	12
Suj 20	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	14
Suj 21	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	12
Suj 22	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	11

Suj 23	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	9
Suj 24	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	13
Suj 25	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	13
Suj 26	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
Suj 27	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	14
Suj 28	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	10
Suj 29	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13
Suj 30	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	10
Suj 31	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	10

Suj 32	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	12
Suj 33	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	12
Suj 34	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	13

Suj 35	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	8
Suj 36	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	11
Suj 37	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	13
Suj 38	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	13
Suj 39	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	13
Suj 40	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	12
Suj 41	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	11
Suj 42	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	12
Suj 43	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	13
Suj 44	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	10
Suj 45	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	13
Suj 46	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	9

Suj 47	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	13
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Suj 48	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Suj 49	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	10

Suj 50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	13
Suj 51	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	10
Suj 52	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	13
Suj 53	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	9
Suj 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
Suj 55	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	11
Suj 56	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	11
Suj 57	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	13
Suj 58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Suj 59	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	11
Suj 60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	14
Suj 61	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	11
Suj 62	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	10
Suj 63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Suj 64	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10
Suj 65	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Suj 66	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	13
Suj 67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	15

Suj 68	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	11
Suj 69	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Suj 70	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Suj 71	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	11
Suj 72	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14

Suj 73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	13
Suj 74	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	7	
Suj 75	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	9	
Suj 76	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	
Suj 77	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	6	
Suj 78	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	11	
Suj 79	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	10	
Suj 80	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Suj 81	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	
Suj 82	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	11	
Suj 83	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	13	
Suj 84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	14	
Suj 85	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	13	
Suj 86	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	
Suj 87	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	6	
Suj 88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	
Suj 89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	13
Suj 90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15	
Suj 91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
Suj 92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
Suj 93	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14	
Suj 94	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	7	

Suj 95	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	12
Suj 96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Suj 97	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	13
Suj 98	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	12
Suj 99	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	14
Suj 100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\sum$ Total	84	87	75	70	69	84	59	50	78	74	67	80	79	61	73	61	
P	0,840	0,870	0,750	0,700	0,690	0,840	0,590	0,500	0,780	0,740	0,670	0,800	0,790	0,610	0,730	0,610	
Q p*q	0,160	0,130	0,250	0,300	0,310	0,160	0,410	0,500	0,220	0,260	0,330	0,200	0,210	0,390	0,270	0,390	
	0,134	0,113	0,188	0,210	0,214	0,134	0,242	0,250	0,172	0,192	0,221	0,160	0,166	0,238	0,197	0,238	
$\sum p*q$	3,069																
Var. Total	9,687																
KR-20	0,7287																

p	Numero de aciertos/número de sujetos
q (1-p)	Numero de errores/número de sujetos
p*q	se multiplica y es la varianza del ítem

Coefficiente de Kuder-

Richardson (KR-20).

CONSISTENCIA INTERNA: KR-20

$$\alpha = KR - 20 = \frac{n}{n-1} \cdot \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^n p_j \cdot q_j}{S_x^2} \right)$$

Es el estimado de homogeneidad usado para instrumentos que tienen formatos de respuestas dicotómicas, (Si - No o Falso - Verdadero), la técnica se establece en una correlación que es basada sobre la consistencia de respuestas a todos los ítems de un test que es administrado una vez. El mínimo aceptable del puntaje de KR-20 es 0.70.



INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Huñoz Rivas, Alejandro
- Grado Académico: Contador Público Colegiado
- Institución donde labora: Instituto de Investigación y Promoción Regional
- Dirección: Po. Cobena N° 1471 Teléfono: 93-10-44 Email: .....

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				✓	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

- Autor(es) del Instrumento: Augusto Fernández Pérez y Teresa Sorales Nancy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....

  
 ALEJANDRO MUÑOZ RIVAS  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 RUC: 10530

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 16735565

Fecha: ...../.../....



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Programa de créditos personales para facilitar  
liquidez en comerciantes minoristas de los  
mercados del distrito La Victoria

1.2. Problema de investigación

¿Cómo facilitar liquidez en comerciantes  
minoristas de los mercados del distrito  
La Victoria?

1.3. Objetivos:

Proponer un programa de créditos para  
facilitar liquidez en comerciantes minoristas  
de los mercados del distrito La Victoria.

1.4. Operacionalización de variables

Variable independiente:

Programa de créditos personal

Variable dependiente:

Facilitar liquidez a los comerciantes minoristas del mercado del distrito La Victoria

ALEJANDRO MIRÓ RIVAS  
JURADO PÚBLICO COLGADO  
N.º 11 221



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

**CONSTANCIA**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Programa de Creditos para facilitar la vida". Sus autores son: Rojas, Fernando / Reyes, Mary y Torres Sacorceda, Nancy, estudiantes de la Escuela Profesional de contabilidad de la universidad Señor de Sipán.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 100 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de enero del 2017.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo,

ALEJANDRO MUÑOZ RIVAS  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1588

**INSTRUMENTO**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Fernandez Gil Fernando
- Grado Académico: Economista
- Institución donde labora: Empresa Privada Base Uno
- Dirección: La Castañera # 1379 Teléfono: 992155890 Email: .....

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

- Autor (es) del Instrumento: .....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Nombre y firma del Experto Validador  
 DNI N° 45947114  
 Fecha: 28.10.17

E. CO. FERNANDO FERNÁNDEZ GIL  
 REG CEL 9186

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Contabilidad

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Programa de créditos personales para facilitar  
liquidez en comerciantes minoristas de los mercados  
del distrito La Victoria.

1.2. Problema de investigación

¿Cómo facilitar liquidez en comerciantes  
minoristas de los mercados del distrito  
La Victoria?

1.3. Objetivos:

Probar un programa de créditos para facilitar  
liquidez en comerciantes de los mercados del  
distrito La Victoria.

1.4. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Programa de créditos personales

Variable Dependiente:

"Facilitar liquidez a los comerciantes  
minoristas de los mercados del distrito  
La Victoria."



Eco. FERNANDO FERNÁNDEZ G.  
Reg. CEL 9186



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

**CONSTANCIA**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Programa de Créditos para hacer liquidez", sus autores son: Fernando Fernández Cill y Yessica Sarmiento Nancy, estudiantes de la Escuela Profesional de contabilidad de la universidad Señor de Sipán.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 100 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de enero del 2017.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo,

Eco. FERNANDO FERNÁNDEZ CILL  
Reg. CEL 9186

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Contabilidad

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Programa de créditos personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito La Victoria.

1.2. Problema de investigación

¿Cómo facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito La Victoria?

1.3. Objetivos:

Proponer un programa de crédito personales para facilitar liquidez en comerciantes minoristas de los mercados del distrito La Victoria.

1.4. Operacionalización de variables

Variable Independiente:

"Programa de crédito Personal"

Variable Dependiente:

"Facilitar liquidez a los comerciantes minoristas del mercado del distrito La Victoria"



GINO PISSANI CASTRO  
Contador Público Colegiado



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Pissani Castro Gino
- Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- Institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE
- Dirección: AV. E. DE SOTOMAYOR 242 Teléfono: 939377800 Email: gino.pissani.cuentaoficial@gmail.com

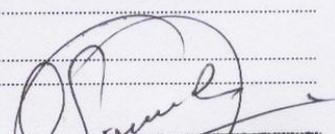
Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					/
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

- Autor (es) del Instrumento: LUCAS FERNANDEZ LUCY MERY / TORRES SAAVEDRA NANCY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 GINO PISSANI CASTRO  
 Contador Público Colegiado  
 Nombre y firma del Experto Validador  
 DNI N° 164709891  
 Fecha: 28/1/2017



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

**CONSTANCIA**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por la presente se deja constancia haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Programa de créditos personales para facilitar la gestión..." Sus autores son Jaques Fernando Luis Yery y Torres Saavedra Nancy, estudiantes de la Escuela Profesional de contabilidad de la universidad Señor de Sipán.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 100 participantes del proceso de investigación, que se aplicará durante el mes de enero del 2017.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por los autores quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Chiclayo,

  
**GINO PISSANI CASTRO**  
Contador Público Colegiado

## FICHA RUC: 20480005849 PRONEGOCIOS S.R.L.





### Información General del Contribuyente

<b>Apellidos y Nombres o Razón Social</b>	: PRONEGOCIOS S.R.L.
<b>Tipo de Contribuyente</b>	: 28 - SOC.COM.RESPONS. LTDA
<b>Fecha de Inscripción</b>	: 25/01/2017
<b>Fecha de Inicio de Actividades</b>	: 01/03/2017
<b>Estado del Contribuyente</b>	: ACTIVO
<b>Dependencia SUNAT</b>	: 0073 - I.R.LAMBAYEQUE-MEPECO
<b>Condición de Domicilio Fiscal</b>	: HABIDO
<b>Emisor electrónico desde</b>	: -
<b>Comprobantes electrónicos</b>	: -

### Para modificar los datos del Contribuyente Ingrese Aquí

<b>Nombre Comercial</b>	: -
<b>Tipo de Representación</b>	: -
<b>Actividad Económica Principal</b>	: 6611 - ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS FINANCIEROS
<b>Actividad Económica Secundaria 1</b>	: -
<b>Actividad Económica Secundaria 2</b>	: -
<b>Sistema Emisión Comprobantes de Pago</b>	: MANUAL
<b>Sistema de Contabilidad</b>	: MANUAL
<b>Código de Profesión / Oficio</b>	: -
<b>Actividad de Comercio Exterior</b>	: SIN ACTIVIDAD
<b>Número Fax</b>	: -
<b>Teléfono Fijo 1</b>	: -
<b>Teléfono Fijo 2</b>	: -
<b>Teléfono Móvil 1</b>	: 76 976971148
<b>Teléfono Móvil 2</b>	: - 956180171
<b>Correo Electrónico 1</b>	: luchofelipe5@hotmail.com
<b>Correo Electrónico 2</b>	: meryly7@hotmail.com

### Para modificar los datos de Domicilio Fiscal Ingrese Aquí

### Para modificar los datos de la Empresa Ingrese Aquí

### Suspensión / Reinicio de Actividades Ingrese Aquí

### Registro de Tributos Afectos

### Representantes Legales

### Otras Personas Vinculadas

### Establecimientos Anexos

*No existe información para mostrar*