



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL
OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN
EL BCP AGENCIA – LAMBAYEQUE”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
FINANZAS CORPORATIVAS**

Autor:

Bach. Riquero Ramirez Jesus Salomon
[https://orcid.org/ 0000- 0002-6342-2281](https://orcid.org/0000-0002-6342-2281)

Asesor:

Dr. Bustamante Quintana Pepe Humberto
[https://orcid.org/ 0000- 0001-9842-8432](https://orcid.org/0000-0001-9842-8432)

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS CORPORATIVAS

**“ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO
DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA –
LAMBAYEQUE”**

AUTOR:

Mg. Riquero Ramirez Jesus Salomon

Pimentel – Perú

2022

**“ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE
TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA – LAMBAYEQUE”**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dra. Nila García Clavo
Presidenta del Jurado de Tesis



Mg. Reyes Luna Victoria
Roger Edmundo
Secretario del Jurado de Tesis



Dr. Pepe Humberto
Bustamante Quintana
Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Esposa por estar siempre alentandome, apoyandome e insentivandome incondicionalmente, para poder seguir escalando peldaños profesionales y personales.

A mis 3 Hijos que fueron testigos de todos mis logros y son el motor que me impulsa a alcanzarlos.

A mi Madre porque siempre se preocupó por inculcarme valores de superación, apostar por mí toda su vida y por todo su esfuerzo que hizo para verme donde estoy.

A mi Padre que a pesar que se encuentra en el cielo estoy totalmente seguro que siempre estuvo a mi lado dandome las fuerzas necesarias para poder culminar y poder llegar a concretizar uno de mis anhelos, estoy seguro que se encuentra super orgulloso y feliz de este triunfo.

Agradecimientos

Agradezco infinitamente al Doctor Juan Carlos Callejas Torres asesor metodólogo de mi tesis por su gentil e incondicional ayuda, por nunca dejar de creer en mi Tesis y en mi perfil como alumno, profesional y persona, gracias por todas sus experiencias transmitidas, por su gran humanidad y profesionalismo que lo caracteriza.

A mi asesor especialista, el Dr. Pepe Humberto Bustamante Quintana, por su tiempo, asesoría, acompañamiento y orientaciones brindadas, por su apoyo en el logro de este objetivo trazado.

A cada uno de los docentes de la escuela de Pos grado, por cada enseñanza transmitida, valoro en gran manera sus aportes.

El autor.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Aplicar una estrategia financiera, que tenga en cuenta la intencionalidad formativa y su apropiación para el otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP Agencia de Lambayeque. Se investigan las causas que originan el problema: Insuficiencias en el proceso financiero, limita el otorgamiento de tarjetas de crédito. Pudiéndose demostrar, evidenciar y justificar la necesidad de ahondar y explorar en el objeto de la investigación, el proceso financiero. La investigación es de enfoque mixto, se necesitó incluir elementos tanto cuantitativos, como cualitativos; es aplicada de diseño pre-experimental. La muestra fue de 06 asesores del área de plataforma, a quienes se les aplicó los instrumentos con la intención de diagnosticar el estado actual del proceso financiero y su implicancia en el otorgamiento de tarjetas de crédito. A partir del diagnóstico realizado se obtuvo que los trabajadores tienen un nivel muy bajo de orientación en cuanto al otorgamiento de tarjetas de crédito. Se concluyó que el problema científico obtuvo una transformación, siendo necesario ejecutar la estrategia financiera para mejorar el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Palabras Clave: Estrategia financiera, tarjetas de crédito, Proceso financiero.

Abstract

The objective of this research work was: To apply a financial strategy that takes into account the training intention and its appropriation for the granting of credit cards at the BCP Agencia de Lambayeque. The causes that originate the problem are investigated: Insufficiencies in the financial process, limits the granting of credit cards. Being able to demonstrate, evidence and justify the need to delve into and explore the object of the investigation, the financial process. The research is socio-critical, with a mixed approach, it was necessary to include both quantitative and qualitative elements; is applied pre-experimental design. The sample consisted of 06 advisors from the platform area, to whom the instruments were applied with the intention of diagnosing the current state of the financial process and its implication in the granting of credit cards. From the diagnosis made, it was obtained that the workers have a very low level of orientation regarding the granting of credit cards. It was concluded that the scientific problem obtained a transformation, being necessary to execute the financial strategy to improve the granting of credit cards.

Keywords: Financial strategy, credit cards, financial process.

Índice

Aprobación del Jurado	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	32
1.3.1 Caracterización epistemológica del Proceso financiero y su dinámica	32
1.3.2. Determinar las tendencias históricas del proceso financiero y su	
dinámica.	51
1.3.3. Estrategia Financiera	62
1.3.4 Marco Conceptual.	73
1.4. Formulación del Problema.	75
1.5. Justificación e importancia del estudio.	75
1.6. Hipótesis y Variables.....	77
1.6.1. Hipótesis.....	77
1.6.2 Variables, Operacionalización.	77
1.7. Objetivos	77
1.7.1 Objetivos General	77
1.7.2. Objetivos Específicos.....	77
II. MATERIAL Y MÉTODO	78
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	78
2.2. Población y muestra	79
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	80
2.4. Procedimientos de análisis de datos	82

2.5. Criterios éticos.....	82
2.6. Criterios de Rigor científico	84
II. RESULTADOS	86
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	86
3.2. Discusión de resultados	91
3.3. Aporte práctico	94
IV. CONCLUSIONES.....	115
V. RECOMENDACIONES	116
ANEXOS.....	126

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Diseño de investigación</i>	78
Tabla 2 <i>Población</i>	79
Tabla 3 <i>Muestra</i>	80
Tabla 4 <i>Fiabilidad mediante Alfa de Cronbach</i>	82
Tabla 5 <i>Otorgamiento de tarjetas de crédito. (Por dimensiones e indicadores de la variable dependiente)</i>	86
Tabla 6 <i>Resumen de la variable otorgamiento de tarjetas de crédito</i>	90
Tabla 7 <i>Resumen de las transformaciones logradas</i>	113

Índice de Figuras

Figura 1 Reporte de préstamos con tarjeta de crédito, BCR 2022	36
Figura 2 Reporte de porcentaje de línea de tarjeta de crédito, BCR 2022	40
Figura 3 Tres niveles de la estrategia.....	65
Figura 4 Reporte de porcentaje de línea de tarjeta de crédito, BCR 2022	70
Figura 5 Dimensión Originación Comercial	88
Figura 6 Dimensión Plazos	89
Figura 7 Dimensión Otorgamiento	89
Figura 8 Esquema de la estrategia.....	110
Figura 9 Dimensión Originación Comercial - Post test	111
Figura 10 Dimensión Plazos - Post test	112
Figura 11 Dimensión Otorgamiento – Post test	112

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La pandemia de COVID-19 en curso ha exacerbado la disparidad salarial en el mundo, revirtiendo hasta cierto punto la caída sufrida durante los últimos veinte años. Se supone que las recuperaciones impotentes en los sectores comerciales en desarrollo y las economías emergentes aumentan la disparidad entre las naciones. También se estima que el desequilibrio salarial o desigualdad de ingresos dentro de los países se ha expandido hasta cierto punto, debido al trabajo extremo, pérdidas de empleo y las bajas salariales entre las poblaciones de bajos ingresos. La expansión creciente y las perturbaciones en la educación relacionadas con la pandemia también podrían aumentar el desequilibrio dentro de los países a largo plazo. Cambiar un hoyo de pago cada vez mayor en el mundo espera que la actividad reduzca el desequilibrio entre y dentro de las naciones, totalmente respaldado por el área local mundial. (Narayan et al., 2022)

El Sistema Financiero se ha mantenido impermeable a los impactos de la pandemia de COVID-19, debido a la diferencia entre los arreglos institucionales adoptados y los apoyos y arreglos de capital mantenidos por las sustancias; Dicha obstrucción se mantendría sin perjuicio del sólido choque macroeconómico entregado, según las secuelas del ejercicio de estrés de disolución de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], en el Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. (SBS, 2021)

La intermediación financiera se ha convertido en un negocio en conjunto ventajoso, serio y dinámico, razón por la cual cada establecimiento relacionado con el dinero cuenta con metodología y procedimientos para captar y colocar cosas para sus clientes y no clientes. La mayoría de las sustancias monetarias ofrecen elementos comparativos, por ejemplo, cuentas de inversión, anticipos individuales, anticipos de contrato, anticipos de empresas independientes, cuentas de compensación, depósitos de tiempo, registros actuales, tarjetas de crédito, arreglos, etc. separadas por el tipo de administración que dan. (Juárez, 2020)

A pesar de la pandemia, Perú seguirá destacándose entre sus socios territoriales por sus activos macroeconómicos, y seguirá liderando en el desarrollo financiero provincial. En el Perú, la administración monetaria y monetaria se ha caracterizado últimamente por ser ajustada y confiable, lo que ha permitido construir estructuras macroeconómicas sólidas, por ejemplo, bajo riesgo abierto y deficiencia financiera, déficit récord actual moderado, expansión en el alcance objetivo, tiendas netas mundiales altas (NIR) y menor imprevisibilidad estándar de conversión, que se han reflejado en un menor riesgo país en comparación con sus compañeros territoriales. Aún con lo negativo del impacto por la pandemia de COVID-19, los indicadores macroeconómicos de Perú siguen mostrando versatilidad. (Servicio de Economía y Finanzas [MEF], 2021)

La industria financiera peruana se mantiene al día con una acción increíble, incluso en medio de la calma monetaria. El mercado financiero se sigue extendiendo, como créditos a personas donde el avance es más homogéneo. La estructura monetaria peruana también ha mostrado una gran evolución: en los últimos 10 años, los avances crecieron 4,3 veces y las tiendas 3,0 veces. En esta situación en particular, muestra que Perú ha sabido combinar su exhibición en cuanto a efectividad y solidez, sin embargo, los vacíos en cuanto a profundidad y acceso aún están lejos de los de otras naciones del lugar. (Superintendencia de banca, seguros y AFP [SBS], 2021)

A largo plazo, los clientes han aumentado su interés por administraciones de calidad que puedan satisfacer sus necesidades cambiantes. Esto ha llevado a las organizaciones a esforzarse por ofrecer mejores productos y servicios, elevando sus niveles. Un número significativo de las organizaciones no tienen una atención en el uso de arreglos o estrategias y la mejora constante de sus procesos, resultando cada vez menos serios en la búsqueda. Esta necesidad actual de atender a clientes cuyas demandas van en aumento se refleja hoy en la importancia que se le da a los procesos, su mejora y al control de calidad. (Ceballos, 2022)

El Sistema Financiero sigue siendo disoluble a pesar del shock provocado por la pandemia, con una proporción de capital mundial del 15,6% a

diciembre de 2020. Esta obstrucción depende de los colchones de capital y acuerdos, reforzados a lo largo de 2020 por la constitución de acuerdos intencionales y los más destacados capitalización de beneficios, que permitiría acaparar la gran mayoría de las desgracias esperadas. El marco monetario se mantendría versátil en muy poco tiempo en que el efecto del shock provocado por la pandemia del COVID-19 completaría el proceso de emerger; De acuerdo con las consecuencias de la prueba de preocupación por la disolución de la SBS, que utiliza como base las proyecciones realizadas por el MEF, la proporción típica de capital mundial del marco monetario sería de 13,5% a diciembre de 2021 y de 13,0% a partir de diciembre de 2021. Diciembre 2021. 2022. (SBS, 2021)

El estudio del Banco Mundial [BM] mostró que 50 millones de personas en América Latina y el Caribe utilizaron estrategias de pago computarizadas, por ejemplo, teléfonos móviles, la web o tarjetas en las tiendas durante la pandemia. Un estudio del Banco Mundial muestra que el 42% de los adultos en América Latina utilizan cuotas computarizadas en las organizaciones, y el 11% ha adoptado recientemente este diseño de cuotas en la estructura de COVID-19. La revisión recopiló información de más de 14 000 adultos, de 15 años o más, en 14 economías del distrito. La aparición del COVID-19 encendió la necesidad de ofrecer distintos tipos de asistencia. Un ejemplo es el uso de cuotas electrónicas por parte de las administraciones estatales para brindar un alivio económico a las reuniones más débiles. De manera similar, los residentes reales buscaron formas de completar los intercambios en configuraciones seguras para estar de acuerdo con los principios de separación social. (Banco Mundial, 2022)

Sea como fuere, al igual que en toda administración informatizada, la clave es la disponibilidad. Menos de la mitad de la población de América Latina tiene banda ancha fija de Internet. Además, solo el 10% tiene una asociación de fibra óptica de primer nivel en casa. En Argentina, Costa Rica, Perú y México, más del 33% de las personas utilizan cuotas electrónicas, al igual que la mitad de los adultos en Brasil y el 69% en Venezuela. Sin embargo, la revisión supuso que existen diferencias, de un país a otro, pero también entre grupos dentro de

un mismo país. En México, por ejemplo, los hombres pagan cuotas computarizadas dos veces más que las mujeres. (Banco Mundial, 2022)

Luego de la rápida desintegración de las circunstancias financieras en el segundo trimestre de 2020, el ciclo de desarrollo del crédito a través de tarjetas de crédito se vio realmente afectado. Las sustancias del marco monetario tomaron un perfil seguro en sus modelos de concesión de crédito, lo que disminuyó el acervo de respaldo. Entre los fragmentos de crédito, el más impactado fue el mercado de tarjetas de crédito, tras el inicio de la emergencia de bienestar público provocada por el recrudecimiento del COVID-19. Las medidas de confinamiento y separación social llevadas a cabo hacia el inicio de la pandemia sugirieron la conclusión prácticamente total de numerosas fundaciones empresariales, consiguiendo este mercado de forma extraordinaria. Esto disminuyó rápidamente el equilibrio de este fragmento crediticio, incidiendo en las sustancias del marco monetario que intervienen en este mercado por regla general, y en los establecimientos específicos (bancarios y no bancarios), en particular y con una ocurrencia más notoria. (Banco central de Reserva [BCR], 2022)

A la luz de la desintegración de las condiciones financieras y el mayor riesgo de crédito de los avances de los compradores, las sustancias que participan en el mercado iniciaron ciclos para evaluar sus estándares para elegir clientes y respaldar la línea de crédito más extrema. De igual forma, la expansión en el encuentro con obligaciones incumplidas amplió las progresiones de descuentos de cartera. En la cartera de tarjetas de crédito, el marco monetario realizó descuentos por un promedio trimestral de S/ 183 millones en el 2019. Ascendiendo a S/ 295 millones en el último trimestre de 2020 y S/ 472 millones en el trimestre principal del 2021. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2022)

Esta gran cantidad de variables trajo consigo una reconstitución de la base de clientes de establecimientos expresados para personas con un perfil crediticio superior y en perjuicio de clientes con más riesgo. Los establecimientos monetarios disminuyeron su apertura a clientes de bajos

ingresos al enfocarse en clientes con mejores ingresos y, de esta manera, el crédito cuenta con mayor respaldo. Estos clientes tienen una conducta superior en el pago de cuotas, ya que tienen menores proporciones de irregularidades que las personas que tienen menores extensiones de crédito. De esta forma, entre enero de 2021 y marzo de 2022, la cantidad de clientes con extensiones de crédito mayores a S/3,000 pasó a ser de 9% (196,000), mientras que dicha cifra apenas se expandió 4.5% (117,000) en el conjunto de extensiones de crédito menores. como S/ 3 mil. (BCR, 2022)

El crédito es igualmente, en la economía familiar, privada y pública uno de los motores.

En todo el mundo, la admisión al crédito ha oscilado entre la casi inexistencia de este sistema y la situación actual donde prevalece un sólido inventario de crédito y una instigación a la obligación.

Las tarjetas de crédito y su negociación han sido extremadamente efectivo debido a la simplicidad con la que se permitían los plásticos, dice Michelle Evans (2015), investigadora de Euromonitor International. "El desenredo en el ciclo de solicitud ha hecho que muchos latinoamericanos tengan la opción de obtener uno", dice ella.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2021), si bien el sistema financiero peruano es muy resistente a diferentes choques síncronos y graves, existen riesgos que requieren una atención muy duradera y especial en cuanto a salvaguardar la confiabilidad monetaria en el largo plazo. Uno de ellos es la apuesta relacionada con el grado de obligatoriedad de los deudores en el marco monetario. La proporción típica de pago por cantidad (RCI) a diciembre de 2020 asciende a 28,2%, un nivel superior al determinado en períodos anteriores pero que aún no es alto, ya que se encuentra por debajo del límite mundial establecido en 30%.

Sin perjuicio de cómo la caída en el salario de los cuentahabientes se presentó en 2020 por los impactos de la pandemia tiene serias fortalezas para

producir elevar esta proporción, la expansión en el RCI se ha visto fundamentalmente constreñida por los arreglos monetarios facilitados entre la SBS y distintas sustancias del Estado. Entre las medidas fundamentales se encuentran las oficinas de establecimientos monetarios para dar reprogramación a sus endeudados impactados por la emergencia sin ajustar su puntaje crediticio, así como garantías del Estado dentro de la estructura del Programa de Garantías COVID-19. Estas actividades han aligerado fundamentalmente el peso monetario de los cuentahabientes a través de pagos regulares más bajos en la cuota de sus anticipos. (SBS, 2021)

Por otra parte, significa mucho destacar la labor de las COOPAC en contribuir a una mayor consideración monetaria y al mejoramiento económico de los distritos, especialmente de aquellos en situación de indigencia. Las COOPAC asumen un papel importante en la prestación de servicios monetarios (anticipos y depósitos), intermediación de activos vecinales a sus cómplices en circunstancias de escasez de capital, fomento del movimiento empresarial. En la actualidad las COOPAC se encuentran adecuando al manejo de la SBS, la contabilidad legítima y las cifras del informe contable, lo que sumado a la pandemia ha afectado significativamente la divulgación de la naturaleza de sus recursos, los grados de distribución y remuneración monetaria, la ejecución de cambios en sus costos autorizados - que incorpora la cantidad de organizaciones y en el gasto de subvención. (MEF, 2021)

Los logros financieros, que se desarrollaron peligrosamente rápido en los últimos 10 años, han sacado a más personas de la necesidad y la clase trabajadora se ha extendido. Bajo esta situación, los bancos vieron una oportunidad increíble para continuar con el trabajo y aumentar las ventajas. En otras áreas del planeta, como Europa donde el 95% de población adulta ya tiene un libro de contabilidad, América Latina se ha convertido en un lugar próspero para las administraciones monetarias, En cualquier caso, conceder tarjetas de crédito no ha sido elitista para los bancos. A esta ola, se han sumado las tiendas minoristas. Debido a los costos de préstamo exorbitantes y largos períodos de inflación excesiva,

numerosos clientes han tenido una pregunta específica de fundamentos monetarios.

Navajas (2015), del Fondo Monetario Internacional [FOMIN], sostiene que la sobre obligación podría representar una apuesta al desarrollo financiero del distrito. “La prosperidad de las familias y fundaciones monetarias, con una alta centralización de las tarjetas en sus carteras de clientes, está en grave riesgo”.

El trasfondo histórico de los créditos propuestos a los consumidores, tanto en la parte de admisión a los mismos como en lo relacionado con circunstancias en las que las obligaciones se convierten en un tema primordial para el progreso individual y familiar, ha seguido un rumbo en los países latinoamericanos. curso comparable que presenta atributos normales. (Berrocal, 2021)

Así es como es factible reconocer estados de partida en los que la admisión al crédito estaba ligada a la admisión al hospedaje y por ende el surgimiento de bancos y establecimientos monetarios, principalmente estatales, que otorgaban anticipos respaldados por contratos a largo plazo y con costos de financiamiento. que podríamos llamar "social", que luego trajo una situación totalmente diferente, primero con la expansión constante de la admisión de las tarjetas de crédito, un mundo que hace aproximadamente mucho tiempo atrás solo las capas sociales con salarios normales se acercaba cada vez más, y que hoy ha propiciado el transporte sin rumbo fijo de plásticos y la introducción de tarjetas de crédito otorgadas por organizaciones o redes comerciales que el dinero compra en las tiendas. Esta peculiaridad está directamente relacionada con la apuesta ampliada de la obligación dentro de los límites que podríamos llamar inquietantes. (Mac Kee, 2021)

En esta situación, la prosperidad de los compradores se ve gravemente amenazada cuando se presentan circunstancias peligrosas, por ejemplo, las relacionadas con el sobre obligamiento de las personas y familias, lo que genera emergencias sociales en el ámbito público y privado.

La tarjeta de crédito es un método de pago a plazos que permite realizar compras que se puede pagar en otro momento (después de siete días, después de un mes, después de un año, etc.). Se denominan "crédito" ya que cuando se paga cualquier producto con él, el banco que concedió está permitiendo un anticipo que se deberá pagar en el plazo que se elija según lo indiquen los términos negociados con el fondo. Al final del día, suponiendo que pague con su tarjeta, por ejemplo, una camisa que disfrutó, por un valor de 100 soles, le debe ese efectivo al banco que le dio la tarjeta.

Con la tarjeta se puede realizar compras y retiros de efectivo, hasta donde asigne el banco, y cuando provoques la compra o retiro se tiene la posibilidad de ceder la cuota a un pago regular o a las porciones que se desee y se permita.

Por otra parte, cuando la tarjeta se relega, el banco puede preguntar en qué fechas crees que se debe cortar, el período debe ser mes a mes y en ciertos elementos te permiten elegir los días en que se entrega, pagar el crédito que ha utilizado. De esta forma, mes a mes el banco hace un registro del monto que has gastado en la línea y el número de porciones que le has concedido y calcula una cuota base a realizar después de cada corte, la cual se educa a través del Estado de Cuenta, con respecto a la Cuenta.

Sea como fuere, se puede pagar más de la cuota base determinada por el banco o del total de tu obligación. En caso de que no renuncie a su obligación en su totalidad, sobre el efectivo que realmente necesita pagar, el banco comienza a calcular la prima que le corresponde. Esta interacción se repite mes a mes.

En el Perú las tarjetas de créditos se dan en forma de línea de financiamiento revolvente, debido a su reposición conforme se va efectuando los pagos, se observa frecuentemente la forma desmedida e irresponsable de algunas instituciones financieras que utilizan para el otorgamiento de tarjeta de crédito, se observa también que en el Perú la expansión de centros comerciales como Plaza vea, Tootus, Oeschle, Saga Falabella, Metro Y Elexta ha hecho que la personas busquen las tarjetas de crédito para aprovechar descuentos y ofertas, este escenario ha ocasionado que muchas personas se agencien de varias tarjetas

de crédito como CMR , OH , cencosud, lan pass, visa clásica, etc., con líneas irrazonables que no reflejan la realidad de sus verdaderas capacidades de pago de acuerdo a sus ingresos y a la larga hace que el mal uso de las tarjetas de crédito te lleven a estar sobre endeudado , donde esta situación conllevara a no poder seguir pagando sus deudas y luego terminaran reportado con una mala calificación en el sistema financiero estando en esta situación te verás privado de muchas cosas como el otorgamiento de créditos dado a que no serías sujeto a una evaluación crediticia, también te cerrarían muchas oportunidades laborales, viajes al extranjero y muchos otros aspectos que son sumamente importantes que no se deben descuidar. (MEF, 2021)

En estudios realizados y datos revelados por diferentes economistas se menciona los altos índices de morosidad de tarjetas de crédito debido al sobreendeudamiento, a pesar de esto la banca ha aumentado el monto de colocación de líneas de financiamiento entre nuevas y el uso de las mismas. (Juárez, 2020). Sin embargo, se observa que se le otorga varias tarjetas de crédito a un mismo cliente, a pesar que su capacidad de pago sigue siendo la misma, se otorga las tarjetas de crédito desmedidamente y con poco control además existe falta de prudencia al momento de colocar una tarjeta de crédito, es problema en realidad lo sufren todas las instituciones financieras, pero para efectos de esta investigación se tomará un punto de referencia donde se aterrizará y podrá facilitar nuestro trabajo.

No obstante, esta problemática detallada a la que no es ajena el BCP Agencia de Lambayeque, donde a partir de un diagnóstico de la realidad se aprecia las siguientes **manifestaciones:**

- Se le otorga varias tarjetas de crédito a un mismo cliente
- La capacidad de pago de los clientes sigue siendo la misma
- Existe una forma desmedida y con poco control del otorgamiento de tarjeta de crédito
- Falta de prudencia en la colocación de líneas tarjeta de crédito y ampliaciones pre aprobadas.
- Se le otorgan TC con líneas altas a cliente con bajos ingresos.

- Le llegan líneas de crédito a personas fuera del perfil.

Estas manifestaciones se sintetizan en el **problema científico**: Insuficiencias en el proceso financiero limita el **Otorgamiento de tarjetas de crédito**.

De la aplicación de la encuesta a asesores de plataforma y la encuesta a administrativos, se reveló que las **causas** que originaron el problema antes planteado, quedan estipuladas en:

- Deficiente aplicación de metodología en la empresa en el proceso crediticio en cuanto al desarrollo del **Proceso financiero**.
- Insuficiencias en el **Proceso Financiero** en cuanto al filtro de clientes en el otorgamiento de tarjetas de crédito, con una praxeología y una metodología que oriente el proceso.
- Insuficiente capacitación en los trabajadores para el desarrollo del **Proceso Financiero** en la orientación práctica y metodológica para el otorgamiento de tarjetas de créditos dentro del proceso crediticio.
- Insuficiente orientación para el desarrollo del **Proceso Financiero** en cuanto a la originación comercial para el otorgamiento de tarjetas de crédito.
- Insuficiencias en el **Proceso Financiero** en cuanto al riesgo, capacidad, voluntad y garantía de pago en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Dichas causas conllevan a profundizar en el **Proceso Financiero** como **objeto de la investigación**.

Correspondiente al proceso financiero, autores como Valle (2020), indica que es un proceso importante, para cualquier entidad, ya que otorga una gran parte de control de la situación general de las organizaciones, además de permitir reconocer las áreas de la organización que no tiene suficientes actividades comerciales y que necesitan una mejora en sus procesos. De igual forma, la disposición satisfactoria de indicadores monetarios y planes de gasto que brindan datos imparciales e indispensables para impulsar el logro de objetivos y de esta

manera asegurar un nivel ideal en cuanto al cumplimiento de las metas de las organizaciones. Asimismo, permite realizar estrategias prácticas y exitosas, que incorpore un ordenamiento de objetivos y metas, normas e instrumentos para la preparación y utilización de activos para realizar ejercicios sobre el desarrollo y crecimiento de la institución.

Nahar (2019), quien indica que el proceso financiero es reconocido como un proceso comercial central para el logro de largo plazo en la búsqueda y afecta fundamentalmente las prácticas monetarias en las asociaciones empresariales. Estos aspectos abarcan la división del dinero, la fuerza de trabajo, la mejora del plan de gastos monetarios, el aseguramiento de los recursos físicos y monetarios, etc. Esto permitirá el control y los ejecutivos de la especulación, el financiamiento y los riesgos laborales de la organización, que nos pueden redirigir de cumplir los objetivos propuestos, así como aprovechar las oportunidades y trabajar en la administración de los activos de la organización.

Tucker (2019), quien señala que también se requiere del proceso financiero para realizar la organización de la fuerza laboral, es decir de la planificación estratégica que consiste en conseguir que los trabajadores sean las adecuadas con las habilidades ideales se transmitan en la oportunidad ideal para cumplir con la misión y los objetivos de una institución. Y teniendo en cuenta que organizar es más complicado dada la velocidad actual del progreso, obtener la habilidad perfecta en el momento ideal es una prioridad más alta que en cualquier otro momento en la economía computarizada o digital impulsada por las habilidades actuales.

Haime (2019), el proceso financiero contribuye con el control y seguimiento satisfactorio tanto de la parte monetaria como de la administrativa, pero ésta sin duda está centrada en la economía. Esta definición ayuda al progreso financiero de la organización, además establece las reglas de hacia dónde debe ir la asociación, sus objetivos, sus metas, su justificación detrás de ser y el grado de progreso y superación al que debe llegar la institución.

Inconsistencia teórica. Pese a lo analizado por lo aportado por diferentes autores se aprecia que aún faltan referentes prácticos y metodológicos en cuanto

a la dinámica del proceso financiero que considere la sistematización del proceso, la originación comercial, los plazos y el otorgamiento para el desarrollo del Otorgamiento de tarjetas de crédito el BCP Agencia de Lambayeque.

Por lo que el **campo de acción** se concreta como la **Dinámica del Proceso Financiero**.

1.2. Trabajos previos

A esta investigación sobre el problema le **antecedentes investigaciones** como las de:

El artículo científico denominado "*Evaluación monetaria: un instrumento crítico para la gestión financiera competente*", de Nava (2020), tuvo como objetivo mostrar que la investigación monetaria es un instrumento esencial por realizar una administración monetaria productiva, la cual se realiza es significativa para la organización ya que es una expresión científica administrativa a la luz de datos subjetivos y cuantitativos cuya aplicación permite conocer los estados de solidez monetaria de la asociación. El resultado obtenido es que a través de los punteros se adquirieron cifras que expresan un grado positivo de productividad y beneficio.

El artículo científico titulado *Análisis financiero integral de las organizaciones colombianas desde la perspectiva de la seriedad*, de Arias y Castaño (2020), nos hace saber que es fundamental que las organizaciones ubicadas en diversas áreas evalúen continuamente el desarrollo de sus diseños y pautas monetarias y completen su preparación oficial, tendientes a mantener un equilibrio satisfactorio, ya que los estados y los punteros financieros descubren las consecuencias de las elecciones realizadas dentro de estas áreas, así como el efecto sobre su capacidad para competir en un mercado innegablemente internacionalizado.

Estos antecedentes sustentan la idea de que es tan esencial investigar lo que sucede en la organización, ya que los resultados obtenidos permitirán una preparación satisfactoria; cada línea de negocio es única en relación a otra, por

lo que es importante darse cuenta de lo que se puede llevar a cabo ya que no todas las organizaciones tienen requerimientos similares.

La proposición elaborada por Cusacani y Ttito (2019), nombró “impacto de la cultura monetaria en la utilización del cargo y Mastercard”; el cual se crea a la luz de una filosofía correlacional cuantitativa, tiene como objetivo fundamental “Decidir el impacto de la cultura monetaria en la utilización del cargo y Visa”, para ello se revisó una suma de 270 clientes de dicho banco y obtuvo posteriormente una relación de 0,87 entre los factores Cultura financiera y Uso de cargo y Mastercard.

El compromiso de Cusacani y Ttito (2019), es fraccionario y contrasta en el fondo de la variable autonómica, ya que su variable “cultura monetaria” es prácticamente idéntica a solo uno de los componentes del examen actual, además, como se aprecia en los resultados del segmento conversación, estos son comparativos, sin embargo, varían en la fuerza del coeficiente de relación.

La tesis postulada por Gioconda (2018), denominada “Cartera y liquidez financiera de los ejecutivos de El Peral Cía. Ltda.”, el objetivo es la revisión que pretende diseñar un instrumento que permita controlar la cartera de los ejecutivos mediante operaciones de reconocimiento, en plena intención de ampliar la liquidez de la organización que se ha convertido en un estorbo inactivo. La filosofía utilizada es científica inconfundible. Al fin y al cabo, la consecuencia de la fiscalización es que lo que está pasando en el país ha limitado el área material para hacer más adaptable el tiempo de crédito sin una investigación especializada para conceder y decidirse por decisiones apresuradas ha propiciado la recuperación de la cartera que se está extendiendo en días adicionales a los convenidos, lo que lleva a las empresas a entrar en problemas de liquidez y que para reactivarse financieramente se ven obligadas a buscar fuentes de apoyo externas que toleren las condiciones crediticias impuestas, para que la empresa no decaiga y siga con su movimiento generalmente esperado. En este sentido, el creador presume que el área material necesita pasar un examen de productividad para que puedan ver cómo les va bien económicamente y decidirse por una opción más adecuada.

El estudio de Castillo (2018), en su Trabajo de investigación pretende evaluar el avance de los ingresos y usos de las partidas financieras y examinar la relación entre la apropiación del acceso y el interés por las partidas. El modelo presentado utiliza un modelo Probit para diseccionar la incorporación monetaria en relación con los factores que lo acompañan: estado de la empresa, tamaño de la organización, largos tramos de trabajo, largos tramos de trabajo, suponiendo que tiene trabajo extra, salario subordinado, salario autónomo, en caso de que esté buscando trabajo, arrendamiento, pago de trabajo principal y compromisos. El final de su revisión muestra que los factores que contrariamente influyen en la incorporación están relacionados con la familiaridad en el trabajo.

En la postulación denominada “Herramientas Monetarias para la organización Amary’s de la ciudad de Quito, territorio de Pichincha”, de Vinuesa (2018), distribuida por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, demuestra que los aparatos monetarios 15 permitieron organizar el método involucrado en el desglose de los Estados Financieros, trabajando en la accesibilidad del capital de trabajo, la recuperación de cartera y los registros de productividad de la organización. Esta fundamentación se suma al presente trabajo ya que muestra el efecto de los aparatos monetarios en la sustancia y su trascendencia en la navegación.

El Objetivo en la investigación de Nai et al., (2018) fue investigar el patrón en la utilización de tarjetas de crédito a medida que aumenta la edad. Para hacer esto, el modelo presentado en la revisión utiliza el modelo Singular Spectrum Analysis (SSA) para investigar la recurrencia del uso de tarjetas de crédito en cuanto a (I) edad. Los extremos resumidos del trabajo son que el uso de tarjetas llega a un primer tope a los 26 años, y luego disminuye a su punto más bajo absoluto a los 56 años, a partir del cual hay un incremento más notorio pero la información es deficiente por falta de información. información de 80 años. En todo caso, la revisión prescribe una mayor exploración para esclarecer los propósitos detrás de esta conducta.

Andrade (2018), el artículo científico denominado “Descifrar los Ratios Financieros de Liquidez”, distribuido por la Gaceta Jurídica, en Lima, Perú, tiene

como objetivo hacer referencia a que la administración monetaria de la entidad trata de manejar con soltura los activos de los equivalente, para lo cual se debe ajustar la conexión entre tres variables: liquidez, productividad y oportunidad, se debe hacer una determinación y a la luz de ella, establecer metas y planificar planes monetarios, demuestra que los datos sobre la liquidez de la organización para trabajar en el ejecución monetaria de la organización, muestra así que la liquidez se caracteriza como la capacidad de hacer frente a los compromisos momentáneos creados por los recursos fluidos, y está relacionada con la velocidad con la que un recurso puede volverse fluido.

La metodología aplicada es cuantitativa, exploratoria, científica aplicada, longitudinal y próxima. La fundación ayuda a construir la idea de liquidez y que es tan importante monitorear la liquidez de la organización y de esta manera tener la opción de establecer objetivos y cursos de acción bien pensados a través de la organización.

En el postulado denominado “La Planificación Financiera de Corto Plazo y el Mejoramiento de la Situación Económico Financiera en la Empresa BBC Servicios de Ingeniería SRL, Lima 2015”, de Meza (2018), distribuido por la Universidad Privada del Norte, se rompe recorre los ciclos de la organización encontrando entre sus desafíos fundamentales la ausencia de programación de surtidos y cuotas de compromisos transitorios, por lo que propicia un arreglo monetario para conquistar temas de liquidez y obligaciones y trabajar en la productividad de la organización. Esta base se suma al trabajo actual debido a la comparabilidad de los objetivos establecidos entre las dos empresas y que sus decisiones construyen que utilizando instrumentos monetarios lo que está sucediendo en la organización se puede llevar al siguiente nivel.

Sanches y Milla (2018) en su artículo científico denominado “Estimación del Riesgo de Liquidez con las tarjetas de crédito” nos hace saber que el recurso y responsabilidad de los ejecutivos es un dispositivo esencial para la representación y consecuente moderación del riesgo de liquidez, toda sustancia que consolida recursos que Cubrir las distribuciones futuras debe utilizarse para tener información sobre posibles entrecruzamientos en su pago. El adecuado

riesgo de liquidez de los ejecutivos por parte de los establecimientos monetarios se suma a asegurar su límite de cuotas, para hacer frente a los ingresos que se originen con motivo de sus compromisos. Esta base nos ayuda a entender y construir nuestra idea de la importancia de tener una liquidez satisfactoria para tener la opción de cumplir con nuestros compromisos y, lo más importante, entender en qué gastaremos nuestro dinero.

Gan et al., (2018) tiene la intención de investigar el efecto de los factores de segmento en la elección de utilizar una tarjeta Visa y en su nivel de límite de crédito. El modelo presentado utiliza un modelo Logit para cuantificar la propiedad de la tarjeta en relación con los factores que lo acompañan: comodidad, límite de crédito, costo de financiamiento, punto de reconocimiento, tasa anual, programa de recompensas, proceso de solicitud, edad, orientación, estado civil, formación terciaria, si es competente, tiempo en el trabajo, tamaño de la familia, y pagar. Los acabados esquemáticos de la obra ven que la comodidad asume un papel importante, además que los incrementos de aprovechamiento cuando están enganchados, con grupos de al menos 3 y de edad, sexo y nivel educativo juveniles no fueron determinantes en las secuelas del modelo.

El punto de Cámara et al., (2018) es “Sumar a los escasos escritos existentes sobre los determinantes de la contraprestación financiera según una perspectiva microeconómica”, buscando reconocer los atributos financieros de las familias y empresarios bancarizados, así como las trabas que provocan la prohibición monetaria.

Para el punto principal, el modelo es un Probit con los factores que lo acompañan para las familias: región geológica, sexo, estado civil, educación, trabajo en clase, consumo anual, remuneración anual, diversas modalidades de remuneración, edad, edad al cuadrado, nivel de instrucción, gasto portátil anual, remuneración familiar de los trabajadores, remuneración quintiles, gasto local per cápita, alojamiento propio, familia opta por ahorrar, familia se desvía hacia el rojo y número de viviendas en el foco poblado; Para la investigación de los visionarios de negocios se utilizaron a continuación: sexo, estado

conyugal, competencia, edad, edad al cuadrado), nivel de instrucción, suponiendo que la familia es pobre, quintiles de pago, en caso de que la organización sea formal, beneficios de la organización, número de viviendas en la comunidad de población. Por último, los resultados resumidos son los siguientes: para las familias, que viven en regiones del país, tienen baja escolaridad, ser soltero y más establecido disminuye la posibilidad de estar bancarizado; en los empresarios, los principales factores son la educación y el nivel salarial.

El principal objetivo de Amendola et al., (2018) es investigar los principales determinantes de la posesión de tarjetas de crédito, los factores del modelo son los acompañantes, la cantidad de tarjetas MasterCard en una familia según sus determinantes: edad, individuos de la familia, abundancia familiar, remuneración familiar, geografía área, tamaño de la región donde vive, sexo del cabeza de familia. La lógica detrás de los factores depende de un examen hipotético y una prueba experimental de diferentes creadores, además de incluir cualidades particulares del país (área geológica y tamaño del distrito). Asimismo, las personas casadas, los hombres, las personas con sueldos de grandes ligas, las personas con un alto nivel educativo y las personas que viven en regiones del norte y grandes comunidades urbanas están obligadas a tener tarjetas MasterCard.

Acuña y Crisanto (2018), su examen denominado “Investigación de la productividad financiera y social de la creación de huevos de codorniz en la ciudad de Chiclayo 2016” esta exploración tuvo como objetivo conducir un estudio de mercado para decidir demanda y oferta de huevos de codorniz, para decidir el beneficio monetario de la creación. La estrategia utilizada es un procedimiento perspicaz y general. La consecuencia de este examen es positiva ya que el valor de la productividad es excepcionalmente atractivo para el patrocinador financiero.

Los objetivos fundamentales de Esparza y García (2017) son conocer las propensiones al uso de tarjetas de crédito en Piura, y determinar el alcance de la información de la población relacionada con temas monetarios. Los creadores

expresan que “los particulares de la región de Piura, al no saber cuál es el gasto (TCEA) de las tarjetas de crédito que poseen, tienen un número más destacado de estas”. El modelo es según lo siguiente, una investigación distinta y de conexión de los factores: (I) nivel financiero del individuo, edad, recurrencia del uso de Mastercard, determinante de la actualización de la tarjeta. También se observó que una gran multitud no está utilizando las tarjetas con precisión y no sabe nada acerca de algunos componentes monetarios.

Gómez et al., (2017) el objetivo principal es examinar los determinantes del interés por elementos monetarios, por ejemplo, cuentas bancarias y tarjetas de crédito. El modelo presentado por los creadores utiliza un modelo Probit para dos factores de barrio: la cantidad de tarjetas cheque y Visas; investigándolos en relación con los factores de barrio que los acompañan: orientación, región topográfica, relación con la parte superior de la familia, nivel de instrucción, tipo de trabajo, nivel de pago, local, confianza en el marco monetario, antigüedad, suponiendo que están asociados con el Sisbén, en caso de que tengan protección, cercanía a una sustancia monetaria y edad al cuadrado. El concentrado supone momentáneamente que el estado laboral, el lugar (se expande en regiones metropolitanas) y el grado de confianza influyen extraordinariamente en la cantidad de tarjetas Mastercard, así como observa que la cantidad de tarjetas se expande en personas mayores de 46 años.

El objetivo de Garg (2017), es examinar la selección de tarjetas de crédito según la orientación del cliente y comprender la relación de las administraciones presentadas a la hora de recoger la tarjeta. Para ello, el modelo utilizado es una investigación inequívoca a la luz de las revisiones. La revisión supone que las gestiones están relacionadas con la decisión, siendo las cosas favorecidas la simplicidad de administración para el comprador, la comodidad de uso y las ventajas relacionadas con el uso; también se observó que no hay distinción de sexos en la elección, pero la información sobre el uso de las tarjetas influye en las reuniones mínimo (regiones rústicas, adultos más establecidos) y, sorprendentemente, los clientes reales.

El objetivo principal de Chahal et al., (2017), es investigar la pretendida experiencia de juego y administración en la utilización de tarjetas de crédito. "Los compradores se ven afectados por la apuesta que ven, sin tener en cuenta su presencia real". El modelo se basó en propuestas en los siguientes aspectos para los factores: riesgo de sierra; uso, dividido en: vio la utilidad, vio la conveniencia, sentir que todo está bien en el mundo, conciencia de la imagen, conducta imprudente del comprador, y experiencia de administración, aislada en: conocimiento de la marca, conocimiento del proceso, beneficios de administración. trato individual, beneficios fiduciarios, ventajas sociales, tiempos de decisión. Los extremos resumidos fueron los siguientes: la sensación de seguridad y las ventajas de la confianza son los principales determinantes del uso y la experiencia de la asistencia, la apuesta del tiempo tiene un gran impacto directivo y se destacó que la información restringida está influyendo en el uso de las tarjetas, en particular los nuevos avances en aseguramiento de clientes.

La revisión de Castro y Diaz (2017), pretende reconocer las variables que deciden el mercado orgánico de tarjetas de crédito. Con motivo de la proposición, se investigó la cantidad de tarjetas concedidas en cuanto a: cartera compradora, depósitos en registros financieros, depósitos en cuenta de inversión, protección de obligaciones, garantías particulares o tasa preferencial, tasa de posición; y a cuenta de los intereses, se examinó la cantidad de ocupantes de la tarjeta en cuanto a: expansión, tasa de préstamo de situación, evolución del PIB y tasa de desempleo. Los finales de la revisión muestran que, en condiciones de solidez financiera.

El principal objetivo de Themba y Tumedi (2016), es analizar la posesión y el uso de tarjetas de crédito en Botswana y su relación con los factores de segmento y las mentalidades de riesgo. Los modelos fueron una investigación esclarecedora de factores y arreglos cruzados con examen de chi-cuadrado, utilizando un modelo general. Los factores del modelo fueron el acompañante, sexo, edad, estado civil, escolaridad, remuneración y disposición al riesgo; para aclarar la titularidad de Visa y la recurrencia del uso de Mastercard. Los extremos del resumen fueron los siguientes, se observó que las personas con

un nivel salarial más alto, las personas con un nivel educativo más alto, los adultos, las mujeres y las personas solteras tienen un mayor número de Visas; los factores de segmento no presentaron una importancia medible para decidir la utilización de Mastercard; y, en cuanto a las mentalidades hacia el azar, se observó que las personas con un mayor número de cartas también presentan un nivel de aversión grave, lo cual no es natural y bien puede aclararse que estas personas obtienen cartas condicionadas por las condiciones y no por elección propio.

La revisión presentada por Khare et al., (2016), planea comprender el impacto directo del estilo de vida, los valores, la edad, la orientación y los atribuidos a la tarjeta de crédito en el uso entre los clientes indios, considerando que los autores muestran que el estilo de vida de crédito revela por qué se consumen productos y marcas específicos, y estima juega un trabajo en la evaluación de artículos y las opciones de uso. El modelo propuesto en la revisión es un modelo de recaída que utiliza el resumen de valores MILOV de Hersch: seguridad, ser considerado, logro objetivo y sensación de tener un lugar; tres elementos informativos: uso, comodidad y estado; sin perjuicio de los factores de edad y orientación. La investigación concluye que hay una falta de confianza en la utilización de las tarjetas Mastercard; la comodidad para el examen y aumenta el uso de la tarjeta; más jóvenes utilizan más las tarjetas.

Flores (2018), en su investigación denominada, “Responsabilidad Social Empresarial para Incrementar la Competitividad de la Empresa Helatonys” su objetivo de examen es proponer un procedimiento de obligación social para ampliar la seriedad de la organización, su objetivo particular es investigar técnicas de responsabilidad social, decidir la grados de seriedad, decidir las variables de ocurrencia más destacada, mirar la trascendencia de la Responsabilidad Social para trabajar sobre la seriedad de la organización, la filosofía aplicada en esta exploración es inequívoca y deliberada, en vista de que cuidará la cuestión. Se presumió que es muy bueno para la organización ejecutar un plan de Responsabilidad Social que es muy bueno para obtener más información y completar programas de beneficio social, la organización necesita ampliar el grado de capacitación y consistencia con las normas de

obligación social para así llegar a un nivel del 100 por ciento, lo cual sería genial.

Alarcón (2018) en su exploración denominada “Formalización para el desarrollo financiero de los emprendimientos privados en la zona de pesca de alta calidad Puerto de Chorrillos-2018” la cual tiene como objetivo percibir cómo la formalización de las organizaciones Mypes desarrollará aún más la seriedad, en la zona de pesca distintiva. La filosofía utilizada es el examen general, la entrevista y la investigación narrativa. Su resultado adquirido es de la formalización depende del desarrollo y seriedad para su perfeccionamiento de la formalización. Así, como sugerencia, se podría decir que la formalización de las Mypes se inclina significativamente hacia la pesca de alta calidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Caracterización epistemológica del Proceso financiero y su dinámica

Correspondiente al proceso financiero, autores como Valle (2020), indica que es un proceso importante, para cualquier entidad, ya que otorga una gran parte de control de la situación general de las organizaciones, además de permitir reconocer las áreas de la organización que no tiene suficientes actividades comerciales y que necesitan una mejora en sus procesos. De igual forma, la disposición satisfactoria de indicadores monetarios y planes de gasto que brindan datos imparciales e indispensables para impulsar el logro de objetivos y de esta manera asegurar un nivel ideal en cuanto al cumplimiento de las metas de las organizaciones. Asimismo, permite realizar estrategias prácticas y exitosas, que incorpore un ordenamiento de objetivos y metas, normas e instrumentos para la preparación y utilización de activos para realizar ejercicios sobre el desarrollo y crecimiento de la institución.

Nahar (2019), quien indica que el proceso financiero es reconocido como un proceso comercial central para el logro de largo plazo en la búsqueda y afecta fundamentalmente las prácticas monetarias en las asociaciones empresariales. Estos aspectos abarcan la división del dinero, la fuerza de trabajo, la mejora del plan de gastos monetarios, el aseguramiento de los recursos físicos y monetarios,

etc. Esto permitirá el control y los ejecutivos de la especulación, el financiamiento y los riesgos laborales de la organización, que nos pueden redirigir de cumplir los objetivos propuestos, así como aprovechar las oportunidades y trabajar en la administración de los activos de la organización.

Tucker (2019), quien señala que también se requiere del proceso financiero para realizar la organización de la fuerza laboral, es decir de la planificación estratégica que consiste en conseguir que los trabajadores sean las adecuadas con las habilidades ideales se transmitan en la oportunidad ideal para cumplir con la misión y los objetivos de una institución. Y teniendo en cuenta que organizar es más complicado dada la velocidad actual del progreso, obtener la habilidad perfecta en el momento ideal es una prioridad más alta que en cualquier otro momento en la economía computarizada o digital impulsada por las habilidades actuales.

Haime (2019), el proceso financiero contribuye con el control y seguimiento satisfactorio tanto de la parte monetaria como de la administrativa, pero ésta sin duda está centrada en la economía. Esta definición ayuda al progreso financiero de la organización, además establece las reglas de hacia dónde debe ir la asociación, sus objetivos, sus metas, su justificación detrás de ser y el grado de progreso y superación al que debe llegar la institución.

El Proceso Financiero

El Proceso financiero generalmente se divide en varias etapas sobre las que existe cierto acuerdo. Si bien se producen para la acción crediticia en sí, existen contrapartes cuidadosas o inexactas para otras aperturas de reconocimiento, como las empresas de bonos. Cada etapa tiene su significado. (Belaúnde, 2012).

Comienza con el inicio del negocio, que incorpora, sin perjuicio del contacto comercial, un examen subyacente del cliente o actividad. Actualmente es estándar agregar el significado del sistema de crédito (o métodos de reconocimiento), como un componente independiente del pasado o como una característica del mismo. Sin este sistema, el comienzo sería desordenado.

Continúa con el período de aval, concesión o afirmación, donde se valora la apuesta, en una sucesión de intercesión por parte de los empresarios, de la investigación y del personal ejecutivo (aval individual o de directorio). Se evalúa la capacidad y disposición de pago del prestatario, así como la inevitable necesidad o potencial naturaleza de las garantías, según la hipótesis. La capacidad es sencilla (que el cliente tenga sueldo suficiente para pagar la obligación) y la voluntad es una prioridad mayor de lo que suele aceptarse, pues en su conjunto conocemos casos de personas que, poseyendo la capacidad de pago, buscan no hacer como tal, utilizando una amplia gama de ejercicios u operaciones que seguro llamamos informalmente "temblor" o "canino muerto". Pocos son los corredores o proveedores que no tienen cuentas extraordinarias para contarlos.

Muchos no recuerdan un punto vital: que el crédito sea suficiente para lo que se sostiene; confiar exclusivamente en la capacidad de pago no es broma, ya que a menudo induce a prestar "en la medida de lo posible" esa capacidad de pago y a prestar en exceso sin sentido, lo que, en caso de emergencia o de situaciones adversas sorprendentes, puede terminar perjudicando al cliente, y tal vez, adicionalmente al prestamista.

Lamentablemente, algo se ve mucho en los avances de los compradores. Por lo tanto, en circunstancias de emergencia, la irregularidad de estos créditos puede incrementarse de manera decisiva en un lapso de tiempo excepcionalmente breve. La determinación de la salud económica y financiera es un proceso complejo estudiado en las ciencias económicas y gerenciales, brindando herramientas que permiten examinar una organización con el propósito de determinar condiciones de desempeño, capacidad de riesgo y operatividad. (Rojas, 2021)

Los modelos para desglosar el riesgo de crédito han sido variables después de un tiempo. A mediados de la década de 1930, el instrumento vital de investigación era el registro monetario. A mediados de 1952, se pasó a la investigación de la articulación de pagos, es decir, lo que marcó la mayor diferencia fueron los beneficios de la organización. Desde 1952 hasta nuestros días, el modelo utilizado se ha basado en la renta, o por lo menos, se concede un

crédito ante la eventualidad de que un cliente genere suficiente dinero y realizar el respectivo pago.

La investigación crediticia es vista como una artesanía ya que no existen planes estrictos para realizarla, va contra la norma, es dinámica y requiere inventiva con respecto al funcionario de crédito o comercial. En cualquier caso, es importante dominar los diferentes procedimientos de examen de crédito y complementarlos con una justa puesta a punto de implicación y gran criterio. Es igualmente importante contar con los datos fundamentales y adecuados que nos permitan limitar la cantidad de preguntas para buscar la mejor opción.

Antes de querer hacer cualquier comentario en este sentido, es importante ser consciente y comprender el concepto de peligro con el que se vive día a día en un establecimiento monetario.

En términos excepcionalmente sencillos, el riesgo existe en cualquier circunstancia en la que no sabemos qué ocurrirá exactamente a partir de ahora. El riesgo es inseparable de la vulnerabilidad, es la dificultad de anticipar lo que ocurrirá. En general, significa mucho conocer la apuesta en el campo monetario, ya que la mayor parte de las decisiones monetarias importantes dependen de la expectativa de lo que vendrá y en caso de que no ocurra a la luz de lo previsto, sin duda se habrá hecho una elección terrible.

Los peruanos utilizaron sus tarjetas de crédito por una suma total de S/. 19.369 millones al cierre de enero de 2018, que atendió el 32,38% del volumen total de las extensiones de crédito permitidas a través de este rubro monetario, reveló la Asociación de Bancos (Asbanc). Este resultado muestra una reducción de S/. 5 millones (0,03%) contrastó con la cifra de alistados el mes anterior.

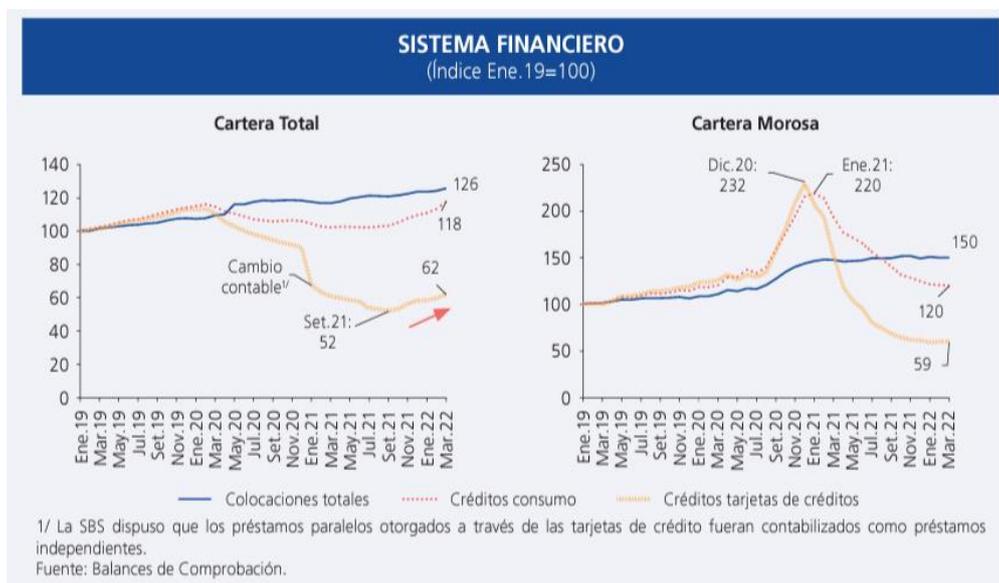
De acuerdo con Asbanc, las personas comunes mostraron un nivel marginalmente más bajo de propósito de la extensión de crédito con respecto al agregado, ubicándose en 29,83%. Mientras que los fragmentos de medianas y pequeñas organizaciones son los que presentan los niveles más significativos de propósito de la línea aprobada, con 58,06% y 53,07%, individualmente.

Asimismo, del total de la financiación concedida a través de tarjetas de crédito bancarias y monetarias, a enero de 2018, el 94% estaba permitido en efectivo público y sólo el 6% sobrante en dinero desconocido.

En cuanto a número de tarjetas, esta sumó 8,27 millones en el primer mes del año, cifra que afrontó una disminución de 28.434 tarjetas (0,34%) frente a diciembre de 2017, pero un crecimiento de 183.118 tarjetas plásticas (2,26%) en contraste con enero de 2017. La responsabilidad de las tarjetas se relaciona con personas normales. En cuanto al costo normal de los préstamos en soles de las tarjetas de crédito bancarias y monetarias, las cifras muestran que se matriculó un grado de 40,62% a enero de 2018, resultado que registra un ligero incremento de 0,04 focos en la tasa de interés frente al mes anterior, y de 0,29 tasa se centra en contraste con enero de 2017.

Figura 1

Reporte de préstamos con tarjeta de crédito, BCR 2022



Nota: Banco Central de Reserva, 2022

Luego de la rápida desintegración de las circunstancias financieras en el segundo trimestre de 2020, el ciclo de desarrollo del crédito a través de tarjetas de crédito se vio realmente afectado. Las sustancias del marco monetario adoptaron un perfil más seguro en sus modelos de concesión de crédito, lo que disminuyó el acervo de

respaldo. Entre los fragmentos de crédito, el mercado de tarjetas de crédito fue uno de los más impactados tras el inicio de la emergencia de bienestar público provocada por el recrudecimiento del COVID-19. Las medidas de confinamiento y separación social llevadas a cabo hacia el inicio de la pandemia sugirieron la conclusión prácticamente total de numerosas fundaciones empresariales, consiguiendo este mercado de forma extraordinaria. Esto disminuyó rápidamente el equilibrio de este fragmento crediticio, incidiendo en las sustancias del marco monetario que intervienen en este mercado por regla general, y en los establecimientos específicos (bancarios y no bancarios), en particular y con una ocurrencia más notoria. (Banco central de Reserva [BCR], 2022)

A la luz de la desintegración de las condiciones financieras y el mayor riesgo de crédito de los avances de los compradores, las sustancias que participan en el mercado iniciaron ciclos para evaluar sus estándares para elegir clientes y respaldar la línea de crédito más extrema. De igual forma, la expansión en el encuentro con obligaciones incumplidas amplió las progresiones de descuentos de cartera. En la cartera de tarjetas de crédito, el marco monetario realizó descuentos por un promedio trimestral de S/ 183 millones de cada 2019. Este monto ascendió a S/ 295 millones en el último trimestre de 2020 y S/ 472 millones en el trimestre principal de 2021. (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2022)

Esta gran cantidad de variables trajo consigo una reconstitución de la base de clientes de establecimientos expresados para personas con un perfil crediticio superior y en perjuicio de clientes más riesgosos. Los establecimientos monetarios disminuyeron su apertura a clientes de bajos ingresos al enfocarse en clientes con mejores perfiles de juego, es decir, aquellos con mayores medios de vida y, de esta manera, una mayor extensión de crédito respaldada. Estos clientes tienen una conducta superior en el pago de cuotas, ya que tienen menores proporciones de irregularidades que las personas que tienen menores extensiones de crédito. De esta forma, entre enero de 2021 y marzo de 2022, la cantidad de clientes con extensiones de crédito mayores a S/3,000 pasó a ser de 9% (196,000), mientras que dicha cifra apenas se expandió 4.5% (117,000) en el conjunto de extensiones de crédito menores. como S/ 3 mil. (BCR, 2022)

Los establecimientos del marco monetario ocasionalmente descuentan créditos en la clasificación de "Desgracia", para disminuir su proporción de mala conducta. En 2021, el marco monetario rechazó anticipos de compra por S/7,284 millones. Esta suma es más destacable que la rechazada en los años anteriores al inicio de la pandemia. La mayor progresión de sanciones se produjo por los impactos de la emergencia de bienestar público en la situación económica y el mercado de trabajo. Desde finales de 2020 ha habido un alto desarrollo en la captación de clientes con cuotas atrasadas. (SBS, 2022)

Por tanto, los niveles más significativos de descuentos anticipados permitieron sanear la cartera de sustancias, mientras enfocaban sus esfuerzos en una mejor apertura crediticia. Sin perjuicio de los descuentos, los anticipos de clientes concedidos en 2021 han venido mostrando menores irregularidades. Esto se debe a la forma en que las entidades monetarias ajustaron sus estándares crediticios, aplicando esquemas de determinación de clientes más moderados. Esto se inclinó hacia el riesgo de crédito de los ejecutivos y la paralización en el gasto de arreglo. La mala conducta en los anticipos de los compradores y, en particular, en las tarjetas de crédito, en general se llenará rápidamente a pesar de las circunstancias financieras desintegradoras. Por ello las organizaciones con alta apertura a estos créditos tramitaron arreglos y sus indicadores de mala conducta y productividad fueron impactados. (Banco Mundial, 2022)

Estas sustancias aplicaron estándares de concesión de crédito más moderados, que redujeron la interacción de desarrollo de la cartera y la base de clientes. Esto, combinado con la progresión más notable de las sanciones, redujo la cantidad de personas con anticipos de clientes que se vieron después del comienzo de la pandemia (de 5,2 millones en marzo de 2020 a 4,8 millones en marzo de 2022). Sea como fuere, la concesión de anticipos de compra, así como la cantidad de tarjetas de crédito admitidas mensualmente, se ha ido recuperando a partir de 2021.

Algunas entidades del sistema monetario aplicaron metodologías de desarrollo de cartera con las que comenzaron a concentrarse en concesión de créditos. anticipos a personas con mejores medios de vida y mejores perfiles crediticios. Tales

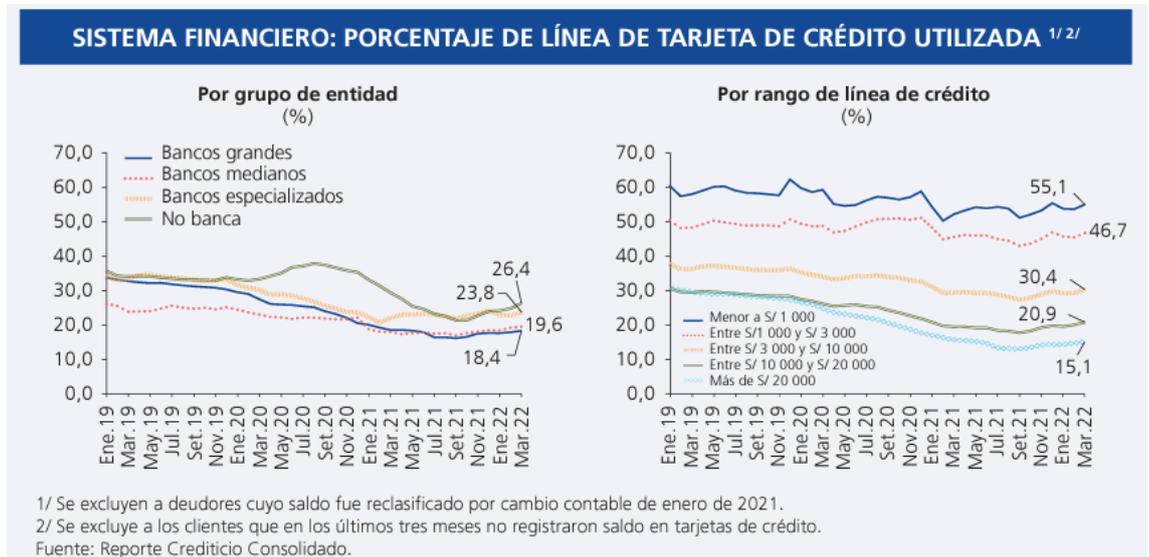
metodologías permitieron apoyar el desarrollo de cartera (expansión en crédito normal), e inclinaron hacia el riesgo de crédito a los ejecutivos. Asimismo, la recuperación de la economía y los menores índices de mala conducta permitieron un desarrollo más acelerado de la cartera de compradores. En particular, la cartera de tarjetas de crédito se ha venido desarrollando de manera sostenida desde el inicio del último trimestre de 2021. El Recuadro adjunto investiga este avance, así como el nivel de finalidad de la extensión del crédito y la dolarización de dicho fragmento de crédito. El contenedor muestra que el desarrollo del crédito con tarjetas de crédito no descubriría los establecimientos del marco monetario a mayor riesgo crediticio, dado que la mayor utilización de extensiones de crédito se concentra en cuentahabientes con bajos grados de mala conducta; y porque las tasas de uso de la línea están por debajo de los niveles vistos antes de la pandemia. (BCR, 2022)

La tarjeta de crédito es un anticipo inestable extendido por una base monetaria como comodidad. Cada vez que utiliza su tarjeta de crédito para comprar algo, realmente significa que, si no paga antes de la fecha de vencimiento, también tendrá que pagar intereses. Elegir cuándo usar su tarjeta de crédito no es una elección que se deba hacer a la ligera. La tarjeta de crédito es un dispositivo para comprar ahora y pagar después.

La tarjeta de crédito es para comprar y pagar simultáneamente, como si fuera efectivo y pueden asumir un papel importante en su plan de administración monetaria.

Figura 2

Reporte de porcentaje de línea de tarjeta de crédito, BCR 2022



Nota: Banco Central de Reserva, 2022

Para el cómputo del nivel de la línea de crédito utilizada, se prohibieron los clientes que no presentaran saldo utilizado en los últimos 90 días. Esta reunión incluye a personas que no usan sus tarjetas o que realmente las usan, pero reducen su saldo de pago antes de fin de mes. Tener en cuenta a estas personas subestimaría las tasas de uso. Adicionalmente, se prohibió el conjunto cuyo saldo fue renombrado a principios de 2021 debido al cambio contable realizado por la SBS con respecto a las tarjetas de igual extensión de crédito. Por otra parte, el nivel de clientes que tienen un uso más significativo de una línea de crédito aumentó a partir del comienzo del último trimestre de 2021, pero se mantiene por debajo de sus niveles previos a la pandemia. El nivel de clientes con utilización de línea superior al 90%, que en general tendrán un perfil de riesgo más desagregado (proporción de morosidad del 13% en marzo de 2022 frente al 4,7% normal de la cartera de tarjetas de crédito) pasó del 10,6% al 13% pasado marzo (15,9% en febrero de 2020) en el marco monetario. (BCR, 2022)

Del análisis anterior, bien puede verse que la expansión aún por determinar de las tarjetas de crédito registrada a partir del último trimestre de 2021 no

generaría un riesgo crediticio más notorio para las entidades del marco monetario. Esto se debe a que la mejor utilización de las extensiones de crédito se concentró entre personas con salarios de ligas mayores (con extensiones de crédito respaldadas altas) y proporciones bajas de irregularidades; y porque las tasas de uso de la línea están por debajo de los niveles vistos antes de la pandemia. Sea como fuere, es ventajoso seguir observando la conducta de pago de las personas con tarjetas de crédito, ya que la calidad de su cartera es extremadamente delicada a la desintegración del desarrollo económico y del mercado de trabajo.

Dos sistemas de Operación de Tarjetas en el Proceso Financiero

Sistema abierto: para un caso razonable, a fin de cuentas, el que emite la tarjeta de crédito, es responsable de la relación con el titular de la tarjeta decide el gasto anual y establece los términos de la cuota y el crédito. El patrocinador para esta situación ¡Pronto! debe pagar a Visa, como elemento de pago, que es responsable de la relación con el remitente asociado, paga cuánto la actividad menos un descuento comercial en comparación con la asistencia. En total, el cliente paga al patrocinador de forma pronta, el garante paga el monto a Visa y este a su vez paga al comerciante.

Sistema cerrado: este es el caso de las tarjetas que se ocupan de toda la interacción (emisión, participación de organizaciones, manejo de cargos comerciales, cobro de todos los clientes, administración de aprobación, promoción, etc.)

Las tarjetas de crédito, al igual que el crédito por regla general, pueden ser útiles o inseguras dependiendo de su uso. El uso confiable aumenta los beneficios y reduce significativamente los impedimentos. Obviamente, lo peor que se puede hacer es asumir la tarjeta de reconocimiento como una expansión del pago. No gestionar los gastos a realizar con la tarjeta puede provocar que se supere el límite de cuotas y crear situaciones no deseadas.

La compra con tarjeta requiere una consideración similar a la compra con efectivo. Es precisamente la falta de dinero en las compras con tarjeta lo que frecuentemente se relaciona con la engañosa inclinación de que no se está pagando lo que se compra, haciendo perder la idea de los gastos recaudados y de la paga que debe centrarse en la cuota de los cargos.

Ventajas

Compras anticipadas concediendo abono. Compra hoy y paga mañana.

- Financia las compras. Se puede pagar en porciones lo que probablemente no tendrá la opción de pagar en dinero real.
- Seguridad al no llevar dinero ni chequeras.
- Funciona con la organización de los registros asumiendo que los costos están unidos en una tarjeta.
- Probabilidad de sacar préstamos.

Desventajas

- Puede incorporar gastos extras.
- Puede causar problemas relacionados con el dinero, suponiendo que pierda la cuenta de la cantidad que ha gastado.
- Trabaja con compras entusiastas. Como se ha dicho, la compra con tarjeta se relaciona frecuentemente con la impresión engañosa de que no se paga.

Forma de pago

Se obtiene un Estado de cuenta que contiene información esencial, por ejemplo, todos los datos sobre las utilidades realizadas, próximos saldos, tasas de fondeo y morosidad, fecha de cierre y caducidad, límite de compra, respaldo, retiro límite, número de cuenta, cuota mínima actual y desarrollo actual, entre otros. Es fundamental aclarar que no haber obtenido la proclamación de récord no legitima la no entrega.

Si surgiera el evento de no haberse recibido el Estado de Cuenta, el cliente tiene un plazo específico, por ejemplo, son 5 días, después de la finalización para realizar la garantía correspondiente. La no garantía se percibirá como que el cliente ha obtenido los datos con precisión.

Por lo general, cuando se produce un aplazamiento en la entrega de la declaración de tu expediente, se realiza el correspondiente aviso para avisar de lo que está ocurriendo, y si la circunstancia persiste, la tarjeta quedará bloqueada. En estos casos, para reactivar la tarjeta, además de realizar la cuota separada, con el interés de comparación por mora, deberá pagar la mora y los cargos de impedimento gerencial.

Se debe mirar bien el estado de cuenta, si no lo ha recibido antes de la fecha de finalización, tiene un período específico para hacer que el caso sea sólido. La imposibilidad de obtener el Estado de Cuenta no lo absuelve de sus compromisos de pago a plazos.

Puntos clave de un Estado de Cuenta:

Tasas

Tasas Nominales

Tasa nominal mensual (TNM): es una tarifa, que se comunica como tarifa. Se cobra por mantenimiento mensual y su garantía en efectivo surge al duplicar el monto del capital mensual por la tasa comunicada.

Tasa nominal anual (TNA): es una tasa, que se expresa en porcentaje, cuya determinación supone multiplicar por 12 la Tasa nominal mensual (TNM).

Tasas Efectivas.

Tasa efectiva mensual (TEM): es una tarifa, comunicada como tarifa y que incluye decidir la prima correspondiente a la luz de un cómputo que considera la capitalización de la prima a lo largo de un período de tiempo indefinido equivalente a un mes. La Capitalización de Intereses es la particularidad por la cual la prima acumulada en cada período se suma al capital adeudado y se

considera como capital para las motivaciones de proceder al cómputo de los intereses resultantes.

Tasa efectiva anual (TEA): es una tasa, comunicada como tasa y que incluye decidir la prima correspondiente a la luz de un cómputo que piensa en la capitalización de la prima a lo largo de un período de tiempo idéntico a un año.

Límites:

Límite de compra o Límite de crédito: es el máximo que se concede a la extensión de crédito para realizar compras y además obtener administraciones en las tiendas participantes. (Crédito máximo por compra)

Límite de financiación: mayor medida de crédito otorgada al registro para respaldar la utilización realizada. (Crédito completo más extremo)

Límite de extracción: es la mayor suma concedida para realizar préstamos.

Otros:

Crédito disponible: es el crédito actualizado que necesitas para realizar compras y además ganar administraciones en un momento dado, deduciendo de tu límite único de compra la medida neta de los intercambios realizados anteriormente en el período significativo.

Número de cuenta

Es un número único asignado al registro y al que se relacionará una tarjeta (titular) o varias tarjetas (titular + extra).

Cierres y novedades: en el Estado de Cuenta se detallan las fechas de finalización y las novedades pasadas, presentes y futuras.

Fecha de corte

Es el día del mes en que se "cierra" la cuenta de la tarjeta, es decir, el día en que se suman todas las compras realizadas por el cliente con cargo a la tarjeta, así como las comisiones e intereses cobrados durante el período y se restan cada una de las cuotas que el cliente ha hecho para pagar parte o la totalidad del crédito

utilizado en ese período. El efecto posterior de esta expansión y deducción de ideas da el equilibrio completo de la tarjeta para el mes o período de comparación. A la luz de este equilibrio absoluto, el banco emisor de la tarjeta dispone la cuota completa, la cuota base y la cuota por no generar ingresos.

Fecha límite de pago

Es la fecha o día del mes en que el tarjetahabiente debe realizar la cuota base, la cuota total o la cuota total para no producir intereses. Las cuotas hechas a la Visa a veces no se basan en el mismo momento en que se hacen según el método de pago utilizado. Una parte de las cuotas realizadas puede tardar hasta dos días hábiles en liquidarse. La realidad puede eventualmente mostrar que el banco cobra ingresos por mora por una cuota que se hizo a tiempo, a pesar de que la cuota se hizo en poco tiempo. A tal fin, se prescribe el pago constante de las tarjetas de crédito en el plazo previsto.

Pago mínimo

El pago mínimo hace referencia al monto que se establece en la articulación de la cuenta de la tarjeta de crédito; siendo el monto base que debe pagar el tarjetahabiente, todos los meses o cada período de cuotas, por lo que la cuota se considera hecha a tiempo y el crédito permanece.

El tarjetahabiente debe considerar que pagando sólo la cuota base, debe pagar intereses en el siguiente plazo por la parte del crédito no liquidada. Para ello se sugiere que, en la medida en que tenga activos, se pague una suma mayor que la cuota base para ahorrar intereses y pagar todo el anticipo en un plazo más limitado.

Pago para no generar intereses

Es la cantidad de efectivo que se muestra en la explicación del registro que el titular de la tarjeta debe pagar en un pago programado regularmente o en un período de pago para no generar ingresos en el próximo mes o período de pago. Esta suma es equivalente o no exactamente a la obligación total de la tarjeta de

crédito según sus acuerdos de propósito. Por ejemplo, la cuota sin intereses generalmente sería equivalente a la obligación completa en caso de que el titular de la tarjeta no haya realizado compras sin intereses. En el caso de que, por otra parte, el cliente haya realizado compras parciales sin interés, la cuota por no generar interés no sería precisamente la obligación total.

Detalle

En el detalle están disponibles los usos realizados, también llamados movimientos, las cuotas realizadas y otros conceptos, como el interés monetario o los costos de transporte detallados, con su valor comparativo y fecha. También se detallan los ajustes pasados y actuales por cada efectivo. (soles o dólares).

Es vital confirmar, el paso a paso, que las cuotas que has realizado se encuentran alistadas en el Estado de Cuenta (del mes correspondiente). También es muy útil monitorear sus costos (recibos de ahorro) para diseccionar asumiendo que se corresponden con lo que aparece en su estado de cuenta y calcular la cantidad de nuevas compras con un préstamo que puede enfrentar.

Revisa la cuota del préstamo y la forma en que se determinaron las cosas, y haz lo mismo con la fecha de vencimiento de la cuota para tener la opción de hacerlo lo antes posible.

Eligiendo una tarjeta de crédito

Hay una amplia gama de visas disponibles. Hoy en día se considera extremadamente normal que te ofrezcan una Visa, independientemente de que no la hayas solicitado. Esto implica que en ocasiones existen tarjetas abultadas, por un lado, ya que se negocian gratuitamente y sin un gran trabajo administrativo, y por otro, porque, por regla general, son tarjetas con un límite de crédito bajo, y eso es lo que eso pretende, suponiendo que le gustaría un límite de crédito más alto, es más fácil para usted reconocer a los demás.

Cuáles rechazo y cuáles acepto

En el caso de que, por regla general, no pague la totalidad de la afirmación (que no se sugiere), una variable de la prima es la tasa de respaldo. Sin embargo, suponiendo que utilice la Visa fundamentalmente con fines de pago a plazos, como dinero, y pague el 100 por ciento cada mes, la tarifa del préstamo (respaldo) deja de tener una gran importancia.

Otro componente a considerar son las ventajas relacionadas con el uso de la tarjeta, ya sea en gestiones, límites únicos, planes de pago sin sobrecargo, focos, millas, etc. Un componente vital que debe entrar en la investigación es la cantidad de crupieres adheridos a la tarjeta, es decir, en la cantidad de puntos que se reconoce. De nada sirve una tarjeta si es impensable esperar involucrarla en cualquier tienda o en pocas.

Finalmente, elementos como el costo anual de la tarjeta, los costos mensuales o la inclusión, pueden ser importantes al elegir la Visa ideal para su mundo.

Elementos a tener en cuenta:

- Seguridad
- Admisión al crédito en una premisa súper duradera y giratoria.
- Probabilidad de utilización propulsora
- Valor equivalente a efectivo
- Amplia organización de surtido.
- Admisión a los avances
- Probabilidad de apoyar y renegociar
- Comprar planes
- Llena sin sobrecarga
- Cargos programados
- Organización de cajeros automáticos en todo el país.
- Presencia en todo el país
- Plausibilidad de citación de saldos

Crédito a una sola cuota

Siempre que estés en una tienda (con la tarjeta conectada), al momento de realizar una compra o un pago, se puede elegir entre las opciones de pago que te ofrecen. En el caso de que elijas una sola cuota, tendrás un plazo específico para que la suma sea exitosa, en esta actividad la organización no te cobra intereses (en el caso de que se pague a tiempo).

Los adelantos de efectivo con tarjeta de crédito

Un préstamo es un "adelanto de momento" que se puede obtener a veces de un cajero automático o directamente del garante de la tarjeta y se carga a su Mastercard. Como regla general, sin perjuicio de la prima monetaria, se cobra un cargo o comisión que puede ser fijo o un nivel de la suma de alto nivel. Los préstamos son atractivos, un sistema simple es suficiente y eso es todo, ya tienes el dinero, pero no deben usarse como parte de tu salario. A fin de cuentas, intente realizar la compra con su tarjeta y utilice el préstamo solo para crisis.

Por otra parte, los préstamos a veces se procesan completamente para la cuota base, por lo que debe verificar bien los estados de la tarjeta para no sorprenderse al obtener el Estado de cuenta.

El Pago Mínimo es la forma más cara de pagar.

Es importante comprender que el dinero que se gasta al usar una Visa se obtiene del respaldo de la tarjeta. En consecuencia, lo que se disfruta con la tarjeta de crédito es un crédito y como tal tiene sus gastos. A decir verdad, la mayoría de las Visas permiten pagar compras mediante ingresos de patrocinio por un tiempo, desde que se efectúa la compra hasta la fecha de cierre de cuenta, en este período no se generan costos monetarios; siempre que se paguen los costos completos y antes de la fecha de vencimiento.

Si se produjera la falta de pago de toda la explicación del expediente, se cobrarán intereses:

- Se aplicarán sobre el importe de cada compra y desde la fecha de cada una de ellas hasta la fecha de finalización (interés/artículo descontable).

- Sobre el equilibrio que se produce por la limitación de la cuota fraccionaria, desde dicha fecha de cierre hasta el cierre siguiente (interés dinerario).

En el caso de que no realices la cuota después de la fecha o la cuota no sea exactamente la base, se le sumarán intereses de demora, que en general son superiores a los intereses de fondeo.

Entonces, si no sabe que cuando realiza una compra puede desembolsar los fondos requeridos el próximo mes, pregunte si tiene la posibilidad de hacerlo en cuotas sin cobrar de más. Para esta situación, cuánto se cargará cada gasto a su registro de proclamación.

En consecuencia, pagar solo la base requerida es el método más costoso para atender la obligación. En el caso de no tener la opción de pagar la cuota íntegra del dinero, lo prescrito es hacer la mayor cuota concebible en la fecha (sobre la cuota base), ya que de esta manera realmente querrás ponerte al día mucho más rápido y producirá menos intereses.

Términos y Condiciones

Los beneficios ofrecidos por las tarjetas de crédito son a veces tan atractivos que las circunstancias no tan claras en las que podría estar se olvidan de reconocer al aceptar el acuerdo. En esta perspectiva, no todas las tarjetas son equivalentes.

El cliente debe tener en cuenta algunas consideraciones como:

- Los gastos de préstamo por financiación y pago atrasado.
- Menos cuota y la forma en que se hacen las cosas. Gastos de la tarjeta: tasa de inscripción (si la hubiere), proclamación de traslado de acta, emisión, reposición, tarjeta extra, etc.
- Recargos por adquisición de cosas de cosas explícitas (ej: combustible, provisiones generales).

- Los cargos de los ejecutivos: (por ejemplo: trabajo en cajeros automáticos, por tareas en el exterior, por sustitución de tarjeta en caso de robo o infortunio).
- Cargo por tener un préstamo, por sobrepasar su límite de crédito, o por mantener un equilibrio cero, en caso de que existan.

El cuidado con el robo o fraude

La extorsión con tarjeta de crédito ocurre de muchas maneras. El más conocido es que los tramposos toman la tarjeta e intentan usarla, pero también hay otros resultados posibles, como establecer conexiones engañosas, lo que generalmente se llama tarjetas clonadas y muchas formas alternativas que son menos conocidas.

Lo mejor que se puede hacer en estas circunstancias es reportar la ocurrencia a la fundación monetaria que entregó la tarjeta.

Recomendaciones brindadas

- Salvaguardar la tarjeta como salvaguardaría el dinero en efectivo.
- Suponiendo que los clientes cuentan con diferentes tarjetas de crédito la recomendación es portar solo una o dos tarjetas. De este modo si un cliente sufre pérdida, robo u otro, debería encontrar menos formas de información a quien robo dicha tarjeta.
- Se debe tener al alcance de la mano los números a los que comunicar en caso de robo o siniestro para que las tarjetas queden bloqueadas de inmediato.
- Verificar continuamente que la tarjeta sea devuelta después de realizar cualquier operación o compra.
- Se recomienda guardar los comprobantes de las compras realizadas para luego ser contrastadas con los registros del Estado de Cuenta para comprobar que no existe ningún gasto que no haya sido realizado por el titular de la tarjeta.
- El número de tarjeta de crédito no debe ser compartido con personas extrañas.
- No se debe colocar la clave junto con las tarjetas de crédito (número de identificación individual de la tarjeta).

1.3.2. Determinar las tendencias históricas del proceso financiero y su dinámica.

En este apartado se describen las etapas en que ha transitado el proceso financiero, tomando para su análisis los siguientes indicadores:

- Perfilamiento
- Análisis
- Otorgamiento

- **Etapla clásica (1900- 1920)**

Las tarjetas de crédito se trajeron al mundo a principios del siglo veinte, cuando en 1914 la organización Western Unión hizo una tarjeta solo para sus clientes más restrictivos, era por trato único y límites a los que podían acceder, en esta etapa no había canales, sustancialmente menor capacidad de pago, sólo la apariencia, el perfil y la elección de personas de mayor posición eran los que probablemente iban a ser bien recibidos por esta organización para llegar a una mayor selectividad, antes de tener una Mastercard no era un encargo sencillo. En realidad, en esta etapa no se hizo ningún tipo de examen para saber quién podía o no tener una Visa, las personas que la tenían a decir verdad recibían un trato excepcionalmente extraordinario y diferenciado, se conseguía de límites o adelantos a líneas de crédito. (Berk y De Marzo, 2008)

- **Etapla Media y Estratégica (1920-1970)**

A finales de la década de 1930, algunas empresas comenzaron a dar sus propias tarjetas Mastercard, pero para ser utilizadas en sus fundaciones, como una forma de aumentar la cantidad de clientes. En 1924, por ejemplo, General Petrolean Corporation entregó su tarjeta Mastercard más memorable para la adquisición de gas, y en 1929, American Telephone and Telegraph entregó la tarjeta Bell. (López, 2003)

Su obra se vio mermada durante la emergencia de 1929, con la limitación del crédito y la expansión del mal que trajo consigo el crack cambiario financiero de octubre de ese año (Crack del 29). Sin embargo, a partir de 1932 con el nuevo

período oficial marcado por Franklin D. Roosevelt -en ese año fue elegido presidente de los Estados Unidos, lo que grabaría otra conducta de buena fe y florecimiento de la cultura americana-, las cartas se relanzaron como un instrumento de avance de negocios. Además, en 1936 comenzó a llegar a diferentes tipos de patrocinadores, por ejemplo, organizaciones de aviones y líneas ferroviarias. (Berk y De Marzo, 2008)

Nuevamente su utilización declina, esta vez debido a la Segunda Guerra Mundial. Las tarjetas casi desaparecieron debido al gigantesco límite de admisión al crédito durante la economía de conflicto y como resultado de las medidas prohibitivas tomadas por el gobierno de los Estados Unidos. En la barra principal de la fase transformadora de Mastercard, donde se utiliza exclusivamente en el mercado de los EE. UU. y para todos los efectos se oculta fuera de los EE. UU. Hasta ese momento tenía un carácter básicamente de dos caras, interviniendo entre el visionario de negocios que vendía productos u ofrecía tipos de asistencia, que también financiaba, y el cliente que los consumía. (Ross et. al, 2009)

El cliente pagaba cuanto pagaba la liquidación mes a mes o pagaba porciones intermitentes preestablecidas. El crédito no se devolvió hasta que terminó de pagar lo que se esperaba, sin embargo, algunas empresas estadounidenses hicieron algunos esfuerzos de crédito giratorios en ese momento, que incluyeron abrir un buen representante para el cliente, establecer un límite relativo a sus activos. El titular de la tarjeta realiza una amplia gama de actividades con ella y hacia el final del mes obtiene un recibo esencial que puede liquidarse por completo, en cuyo caso el crédito subyacente sigue siendo accesible, o se paga exclusivamente en una medida limitada (en general un nivel de la obligación), luego, en ese punto, disminuyendo su crédito por el siguiente período de tiempo. La progresión de los marcos electrónicos permite la revolución esencialmente consistente. (Berk y De Marzo, 2008)

- **Etapas de Exclusividad (1970 – 1ª la Actualidad)**

El Diners' Club fue la principal tarjeta de crédito como las existentes. Su plan de acción consistía en actuar como intermediario entre la fundación y el

comprador, cobrando un gasto de cambio a la anterior, a cambio de una cuota concedida para el fin de mes sin intereses. Su desarrollo depende del progreso del Diners' Club, entidades monetarias en todo el país comenzaron a otorgar Visas que podrían ser utilizadas en numerosas fundaciones. (Ross et. al, 2009)

En 1977, y luego de que Bank of América dejara la administración de Americard en 1970, actualmente impulsada por una organización de los distintos bancos que la otorgaban, se concluyó que no era inteligente que la tarjeta llevara el nombre de uno solo de los bancos, y ese es el punto en el que se optó por cambiar el nombre a VISA, aunque se mantuvieron las franjas de colores de la marca. A día de hoy, algo más del 70% de la población las utiliza, y es el segundo país con mayor número de tarjetas Mastercard de toda Europa, se encuentra España sólo por detrás del Reino Unido, pero por delante de otras naciones como Francia o Alemania, donde aún hoy casi no están difundidos. Antes de que existieran las Sociedades de Información Crediticia (Buro, SBS, Equifax, Sentinel, etc.), dar un anticipo era un trámite enrevesado, requería una inversión larga y había una apuesta alta. (Juárez, 2020)

Una solicitud de crédito comenzó hace mucho tiempo cuando el cliente ingresó a un banco. Lo primero que terminó fue una solicitud de crédito, y comenzó un proceso complicado y suelto de evaluación y análisis de riesgos. En cualquier caso, el principal problema de conceder crédito era que se daba emocionalmente, en vista de las reglas o el humor de una autoridad o un experto. Además, se tomaron numerosos riesgos adicionales debido a que sucedió que los examinadores obtuvieron en casos documentación falsa o corrupta que no tenía nada que ver con el mundo real, para lo cual se perfiló y examinó una extensión de crédito fuera de la nada resultó ser innegablemente desafiante y una gran apuesta.

El análisis fue muy difícil porque, por ejemplo, se enviaron pruebas cercanas de las casas de los clientes, se observó el tipo de casa del cliente, se mencionaron referencias de los vecinos y sus propias referencias de su forma de comportarse, en la organización, el cliente necesitaba tener un teléfono fijo para tener la opción de encontrarlo, se mencionaron datos del Registro Público de la

Propiedad y del local comercial, adicionalmente del Centro de Información y Cobranzas, acudió a ver efectivamente el juzgado, etc. Esto implicó invertir una gran de energía y efectivo solo para conocer y evaluar a un cliente. (Juárez, 2020)

Antes, tampoco había objetivos y referencias imparciales, lo que también ampliaba la apuesta del reembolso. Antes de la presencia del Buró de Crédito, los entes monetarios no tenían la menor idea sobre el grado de influencia de un candidato, lo que también amplió la apuesta de la sobre obligación y, con ello, el desmoronamiento de la cartera. Si se configura esta gran cantidad de variables, no es difícil deducir por qué, antes de la aparición del Buró de Crédito, el soporte no fluía, ni eran tan atractivos como parecen ser hoy. A partir de ahora, el perfilado, investigación y otorgamiento que pueden realizar los otorgantes de crédito es parametrizable, robotizado, imparcial y justo. (Rodríguez, 2002)

En ese momento, las entidades monetarias pueden tomar decisiones sobre el riesgo de crédito que deben tomar con información completa sobre el perfil del cliente que ha mencionado respaldar. Hay organizaciones que enfrentan una mayor cantidad de desafíos que otras y reducen las necesidades a un canal para atender a más clientes.

Esto también es excepcionalmente evidente en la parte de las sustancias lícitas, donde también se puede observar, por ejemplo, en el supuesto de que el cliente potencial tenga responsabilidades como obligado solidario de un anticipo y en el caso de que tenga inversores que el otorgante del crédito también tenga. ser consciente para perseguir una elección. muy educado.

De hecho, si el Buró de Crédito no existiera, muchas personas hoy en día no tendrían un préstamo hipotecario, un vehículo o un adelanto de tarjeta, por mencionar solo tres. Las sustancias monetarias, en todos los niveles y tipos de crédito, tendrían menos acceso a la financiación y esto significaría que nuestra nación se habría quedado atrás en su giro de los acontecimientos y también en la era de las ocupaciones.

La mejor noticia es que existe el Buró de Crédito y que cada vez más los otorgantes de crédito utilizan y reportan su base al Buró de Crédito, y eso implica

que pueden desarrollar sus organizaciones sin exponer a los clientes a una sobre obligación. Asimismo, otras variables que se han sumado a que hoy en día existe una amplia gama de créditos disponibles para todos los perfiles y necesidades son: avances mecánicos, mejores lineamientos, un sistema legal superior, concurso y la solidez del país.

Juárez (2020), la tarjeta de crédito, el último eslabón de la cadena que comenzó con el comercio de metales valiosos, dinero en efectivo, billetes, cheques, letras, movimientos, giros bancarios, etc., se ha convertido, en los países desarrollados últimamente, en el centro de pago normal tanto en términos generales como generales. universalmente El comienzo de la Mastercard es fácil de refutar. Hay quienes mantienen que se remonta a principios de los 100 años veinte y que surgió en Europa Occidental, particularmente en Francia, Inglaterra y Alemania, a pesar de que, con una aplicación muy restringida, habiéndose extendido y adquirido fama posteriormente en los Estados Unidos de América (EE.UU.). Inequívocamente un área de la convención se mantiene al tanto de que fue en ese país donde este instrumento monetario fue concebido y alcanzó su verdadero apogeo en los años sesenta.

El auge de Visa está relacionado con el avance de las prácticas comerciales, el ascenso de la sociedad de compradores y la contratación masiva también, como una forma de evitar la activación del dinero y trabajar las prácticas de los compradores. Surge como un instrumento cuyo espectáculo permite conceder compromisos a plazo en intercambios específicos. El escaparate de la tarjeta acreditará a su titular para desechar mano de obra y productos sin entrega inmediata de dinero. De esta manera, desde el punto de vista financiero, cumple un rol similar al que durante mucho tiempo cumplió la solicitud de carta de crédito, para la entrega de dinero en efectivo o ciertas mercancías al individuo asignado en ella.

Drury y Ferrier se refieren a dos visionarios de las cartas, quienes surgieron como sus antecesores más memorables hacia fines de los últimos cien años; primero a Edward Bellamy, un estadounidense de Nueva Inglaterra, columnista por necesidad, pero por regla general consejero legal, en su Libro Looking

Backward, distribuido en 1888, y que fue uno de los tres hits de Ahora es el momento ideal, da sentido a una historia inexistente de lo que vendrá, anhelada por uno de los personajes del libro, Julian West. (Rodríguez, 2002)

Sueña con encontrar un público en general en el que el Estado pueda dar a sus habitantes todo lo que necesiten, un público en general sin dinero en efectivo, en el que a principios de año la autoridad pública dé a todos lo que necesiten y algo más por todo el año. Además, para conseguir lo que generalmente se consume rápido, o productos de vida corta, no repartibles anualmente en las tiendas. Dicen los creadores referenciados, refiriéndose a D.G. Hanson, que Waddilove fue el pionero de Visas en dos vertientes: que la cuota se hizo en un reporte diferente al efectivo y que los clientes se sintieron felices con el giro del crédito, en otras palabras, que a medida que iban atendiendo su obligación con la organización de Waddilove, les proporcionó nuevos cheques para hacer nuevas compras. (Mac Kee, 2021)

Su introducción al mundo ocurre por procesos de pensamiento o razones de diversa índole y con un funcionamiento de diversas sutilezas, en cuanto a su actual y mayor parte organizándose como marco de entrega. Bellanger cuestiona la justificación detrás de Mastercard y particularmente la justificación de su amplio giro de eventos, y llama la atención sobre que la principal justificación para la fabricación de estos instrumentos en los EE. UU. Fueron los marcos bancarios. En 1915, la organización transmitida entregó tarjetas destinadas a distinguir a sus principales clientes y validar sus mensajes. Fue utilizado por primera vez por algunas redes de alojamiento para distinguir a los clientes favoritos en cualquier parte del país; y para cubrir sus facturas, sin necesidad de realizar ningún pago a plazo, en garantías lícitas, pero integrando esencialmente las estancias o aprovechamientos, que se liquidaran deducidas por los centros de trabajo de la empresa. (Mac Kee, 2021)

Su uso en EE.UU. toma gran auge durante la década de los veinte, dado por algunas empresas petroleras (como Texaco y Standard Oil) y cadenas minoristas, que lo transmitían a sus mejores clientes para la compra de artículos, con fines de pago de compras. El negocio decayó durante la emergencia de 1929,

con la limitación crediticia y la expansión del mal que trajo consigo el crack cambiario financiero de octubre de ese año (Crack del 29). Sin embargo, a partir de 1932 con el nuevo período oficial marcado por Franklin D. Roosevelt en ese año fue elegido presidente de los Estados Unidos, lo que grabaría otra seña de esperanza y florecimiento en la cultura americana-, las tarjetas se relanzaron como negocio. ofertas de aparatos de avance. Además, a partir de 1936 comenzó a llegar a diferentes tipos de garantes, por ejemplo, transportistas y organizaciones de rutas ferroviarias. (Juárez, 2020)

En ese tiempo, se consideró, según Muguillo, en el primer travesaño de la etapa transformadora de Mastercard, donde se utiliza únicamente en el mercado de los EE. UU. y, para todos los efectos, se oculta fuera de los EE. UU. En ese tiempo se tuvo carácter básicamente bidireccional, intercediendo entre el empresario que vendía productos u ofrecía algún tipo de asistencia, que además brindaba apoyo, y el cliente que los consumía. El cliente pagaba cuanto pagaba la liquidación mes a mes o pagaba porciones intermitentes preestablecidas. El crédito no se recuperó hasta que terminó de pagar lo que se esperaba, sin embargo, algunas empresas estadounidenses hicieron algunos esfuerzos de crédito giratorios en ese momento, que incluyeron abrir un representante legal para el cliente, estableciendo un límite correspondiente a sus activos. El tarjetahabiente realiza una amplia gama de tareas con él y hacia el final del mes obtiene un recibo definitivo que se puede liquidar por completo, en cuyo caso el crédito subyacente sigue siendo accesible, o se paga de forma única y limitada (por lo general un nivel de la obligación), luego disminuyendo su crédito por el siguiente período de tiempo. A partir de ahora, el avance de los marcos electrónicos permite girar para todos los efectos de manera consistente. (Juárez, 2020)

El primero en dar una tarjeta utilizable por clientes de diferentes organizaciones monetarias fue el Franklin National Bank de Nueva York, explícitamente en agosto de 1951. En 1957 había 26 bancos que ofrecían su tarjeta a casi 750.000 titulares, que eran reconocidos por más de 11.000 fundaciones comerciales. Los intercambios superaron los 40 millones de dólares. Para potenciar aún más esta evolución del sistema de pago a plazos, durante la

década de 1960, los bancos estadounidenses utilizaron la estrategia de enviar tarjetas a los clientes sin su solicitud previa, por lo que los especialistas financieros del gobierno tuvieron que interceder para cortar esta capacitación. Hubo maltrato por parte de los bancos y análisis por parte de los clientes, quienes ni siquiera reconocieron los cargos por no haber solicitado la tarjeta. (Mac Kee, 2021)

Además, los tribunales del Estado coincidieron con ellos, decidiendo que, en caso de que la tarjeta no hubiera sido mencionada por el cliente, no se cargaría el registro, a pesar de haberla utilizado. Esta circunstancia actual generó problemas y diversas desgracias para algunos bancos norteamericanos. Con el avance del entramado, las extorsiones también se multiplicaron. Esto, sumado a la ausencia de concentrados de disolución anteriores en los transportes de tarjetas, les hizo pasar un momento muy difícil durante un par de años. Los bancos incluso dejaron de ofrecer administraciones de tarjetas a plazos. De ahí que, de manera sostenida, los bancos comenzaron a restablecer la asistencia, constreñidos en cierta medida por los elementos del mercado. (Mac Kee, 2021)

En 1949 se constituye el Diner's Club, en un principio por el particular motivo de la instalación en los comedores, luego se extendió a una amplia gama de adquisiciones, aglutinando a un gran número de clientes y organizaciones, con una dispersión generalizada. Luego, en ese punto, aparece el “American Express”, posteriormente los Bancos se dedican a la emisión de Mastercards, pasando el rato en esta realidad, el “Bank of America” y el “Pursuit Maniatan Bank” de New York. Pronto se percibe que el beneficio depende de la masa de clientes, y las afiliaciones bancarias se enmarcan para difundir una tarjeta similar: surgen el "Bankeamericard" con 3.500 bancos parciales y la "Asociación Inrbenke". Durante la década de 1960, las tarjetas Mastercard aparecieron en España, provocando pronto la peculiaridad de afiliados que hemos mostrado. Aparece la tarjeta 4B, avalada por los Bancos Centrales, Banesto, Hispano Americano y Santander. La Tarjeta Interbanke fue entregada por el Banco Catalán. (Mac Kee, 2021)

Por otra parte, Ramón (2010) manifiesta: "Como experto en advertencia monetaria, que todos los días recibe en mi oficina a muchas personas con problemas importantes de sobre obligación, puedo insistir, intencionalmente, en que hoy en día las Visas tienen convertirse en uno de los más atroces adversarios del típico residente peruano".

Los problemas de sobre obligación se debieron no solo al uso indebido de Visas por parte del usuario, sino también, en general, a la fuerza comercial de las sustancias monetarias para poner este artículo. A tal punto, que además de que trabajaron con tienen acceso a personas que por su nivel salarial apenas podían esperar las obligaciones contraídas, sin embargo, han ampliado dinámicamente sus límites de crédito. En pocas palabras, han transformado en necesidad lo que generalmente era un impulso para el habitante típico. (Ramón, 2010)

Por otra parte, las fundaciones monetarias han adelantado el "tío vivo", conscientes de que es un negocio digno conceder crédito al cliente, para que pueda desvincularse de las obligaciones de sus otras Visas. Todos ganan, excepto el comprador que debe pagar intereses sobre intereses. Cuando, por fin, el comprador se queda sin posibilidades de conseguir otra tarjeta de crédito, con la que cubrir las obligaciones de las anteriores, la rueda se rompe.

Las fundaciones de crédito, debido a las tarifas de préstamo muy exorbitantes aplicadas a este concepto, han recuperado el capital adquirido con una rentabilidad más que aceptable (durante la mayor parte de 2009, BBVA-Banco Continental obtuvo una utilidad sobre el valor del 47,32% cada año). En cualquier caso, se denigra al comprador, con un historial de pago del préstamo realmente debilitado, lo que le impide obtener más elementos monetarios favorables para él.

A pesar de que en realidad la economía de mercado necesita oportunidades para crecer adecuadamente y enriquecerse; no tal exceso de la convicción de que el mercado se maneja a sí mismo. En el caso de que así fuera, los tribunales para la guardia de la libre rivalidad, que existen básicamente en cualquier parte del planeta, no serían imprescindibles. Expresada oportunidad de movimiento

funcional deja de ser así, convirtiéndose en lujuria, cuando los intereses de una pareja asaltan los de una mayor parte. Esta es la situación de los gastos de las tarjetas Mastercard, y los poderes superiores y administrativos deberían mediar, de inmediato, para alejarse de la forma de proceder igualitaria que están presentando los distintos elementos monetarios.

Historia de las Tarjetas de crédito

El arreglo del comercio o el regateo del producto incitaba al hombre a exigir crédito por sus ejercicios hortícolas a otros, que eran en su mayoría delegados de la congregación. El evento retratado comprende un caso ejemplar de intermediación monetaria que claramente delinea el método involucrado con la extracción de activos relacionados con el dinero. Es significativamente más importante ver que tiempo atrás se caracterizaron los elementos fundamentales de un intermediario monetario, los cuales fueron: Custodia de bienes, Transferencia de bienes y Otorgamiento de crédito. La intermediación monetaria apareció y prosperó en varios distritos a medida que la horticultura o los negocios florecieron y se extendieron por todas partes en varias regiones del planeta. A lo largo del tiempo, la banca actual surgió con establecimientos que practicaban la intermediación monetaria, atendiendo a todos los clientes que se acercaban, en su mayoría de forma independiente. (Mac Kee, 2021)

Diferentes empresas separadas de la absolutamente monetaria, trajeron nuevos marcos de concesión de crédito para el intercambio de activos y la utilización del método de pago. Durante la época provincial, el crédito para compras minoristas surgió en los Estados Unidos debido a las deficiencias de efectivo, sin embargo, fue solo después de 200 años que se presentó la idea del crédito. Con respecto al trasfondo histórico de las tarjetas bancarias, se remonta a 1914 cuando Western Unión entregó la Mastercard principal a los compradores, pero específicamente a sus clientes favoritos. Hasta la mitad principal de los cien años, distintas organizaciones, por ejemplo, hospedajes, cadenas comerciales y estaciones de servicio entregaban tarjetas de crédito a sus clientes. (Juárez, 2020)

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron nuevas tarjetas con fuerza impulsora restablecida. Sin embargo, fue solo después de 1950, cuando salió la tarjeta Diners Club, que otros proveedores aceptaron una sola tarjeta Mastercard. En 1951, el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, entregó una tarjeta que fue reconocida por organizaciones vecinales y poco después por alrededor de 100 bancos. Sea como fuere, dado que estos solo funcionaban para un área de la banca local, "no muchos podían producir un beneficio suficiente para los bancos, por lo que muchos desaparecieron tan rápido como surgieron". A la luz de estos pioneros, los bancos locales en los Estados Unidos de América comenzaron a ofrecer sus propias tarjetas de crédito como sustitutos reales. (Osoria, 2020)

Durante la década de 1960, se presentaron nuevas modalidades de cuotas concedidas en los equilibrios por pagar, que ofrecían una paga extra y una productividad más destacada a los bancos, los cuales, unidos en afiliaciones o mediante convenios en toda la región norteamericana, tenían la opción de dar pagos normales. Mastercards, haciendo un arreglo de tipo público, del cual surgieron las que actualmente son enormes firmas de tarjetas que funcionan bajo los nombres de International Mastercard e International Visa, por cuenta de Visa, su conjunto de experiencias se remonta a 1958 cuando el Banco of America comenzó a dar la tarjeta de crédito BankAmericard en los Estados Unidos. En diferentes países del mundo se lanzaron nuevos programas de tarjetas, constantemente supervisados por bancos o por relaciones de establecimientos monetarios, convirtiéndose así en marcos mundiales de tarjetas bancarias Mastercard. (Rodríguez, 2002)

La producción de la tarjeta de crédito bancaria es solo la última conexión en la cadena transformadora del comercio de valor significativo. Así como satisfacer los tres elementos fundamentales de un intermediario monetario, ya que mueve reservas; es un instrumento de crédito y bajo perspectivas de seguridad se suma a satisfacer la capacidad de tutela de protección. También es un hecho que, debido al avance tecnológico y al desarrollo del mercado, las tarjetas de crédito no han logrado ser un instrumento de clase para ingresar al mercado masivo, el cual ha tenido una expansión en tareas alrededor del mundo. (Ceballos, 2022)

A pesar de los aportes de estos autores, nadie plantea una estrategia financiera que tenga en cuenta la contradicción entre el otorgamiento de una línea de crédito y la capacidad de pago de los clientes para el adecuado otorgamiento de tarjetas de crédito de los clientes del BCP oficina Lambayeque, para así disminuir los indicadores de sobreendeudamiento y resguardar su calificación financiera del usuario.

1.3.3. Estrategia Financiera

Estrategia es un instrumento para tratar un problema, se compone de una progresión de actividades organizadas que ayudan simplemente a decidir y lograr mejores resultados, los procedimientos apuntan hacia el logro de objetivos, una técnica implica una progresión de estrategias que son medidas menos ambiguas para lograr un objetivo. (Narváez, 2021, p. 30)

Hofer y Schendel (1978) relacionan las valiosas puertas abiertas y los peligros presentados a la organización por el ritmo de desarrollo del mercado y sus diversos fragmentos, el cambio mecánico en el proceso y en los artículos, así como la importancia global de cada región utilitaria del mercado. organización con los diversos períodos del ciclo de vida del movimiento.

Como se sabe, y es comunicado por Martina Menguzzato y Juan José Renau en su libro "El porte esencial de la organización, una forma creativa de tratar con los ejecutivos", el patrón de existencia de la organización se separa en tres etapas fundamentales que son: desarrollo, inestabilidad y emergencia o resistencia. Sostienen que, dadas las cualidades totalmente diferentes en cada una de estas etapas, sería importante planificar sistemas específicos como lo indica la instantánea del ciclo de vida en el que la organización se rastrea a sí misma, ya que una metodología global planificada para el ciclo de desarrollo puede no ser realmente bueno para la organización. periodo de inestabilidad o excepcionalmente peligroso para la emergencia. Como indican estos creadores,

no todas las organizaciones deben pasar fundamentalmente por estas etapas, siendo uno de los objetivos de estas metodologías mantener una forma de actuar que evite que la organización caiga en la etapa de emergencia.

Los dos tipos de procedimientos más populares según lo indica el tipo de patrón de vida de la organización son: la técnica de desarrollo y la fuerza y el proceso paso a paso para sobrevivir.

Según Menguzzato y Renau, la compañía, debido a una progresión de condiciones, puede ver retrasadas sus transacciones y disminuir, e incluso desaparecer, sus beneficios. Considerando esta realidad, se debe proponer una metodología mediante la cual se pueda desviar el movimiento de la organización hacia el inicio de otra fase de desarrollo. Las técnicas que en conjunto conforman la solidez y los métodos para sobrevivir son: adecentar, segar, desinvertir y liquidar.

Menguzzato y Renau (2010), expresan que la metodología de reconstrucción es aquella que básicamente trata de detener la disminución de los negocios y beneficios de la organización y es legítima cuando se encuentra en el período de inestabilidad. Se espera que esta metodología impulse a la organización a estar en condiciones de continuar su desarrollo. Las principales preocupaciones de actuación de este sistema son: reconstrucción de la iniciativa y de la asociación disminución o redistribución de recursos, disminución de gastos y reposicionamiento de la organización.

La técnica de cobranza es aquella que pretende disminuir intereses en una sola pieza de la organización para disminuir costos y generar ingresos. Este sistema será concebible mientras duren todas o la gran mayoría de las que se cumplan: El movimiento se sitúa en un mercado estable o en declive, La acción no contribuye a dar solidez en las operaciones, la parte del pastel de esta acción es minúsculo y sería extravagante intentar incrementarlo, el compromiso de esta acción de sumar negocios es pequeño; la organización estará mejor preparada para utilizar los activos que abre, y los negocios no caerán rápidamente debido a la disminución de las especulaciones para seguir las condiciones.

El sistema de desinversión es aquel que permite la negociación o liquidación de ejercicios específicos, o porciones de la organización, con lo cual se disminuyen los gastos, se modifican los resultados y se obtienen activos monetarios para hacer frente a las obligaciones.

Estrategias funcionales

Se pueden pensar tres grados de definición de procedimientos, en comparación con varios niveles progresivos en la asociación, cada uno de los cuales tiene asignadas varias habilidades con respecto a la dirección.

Los tres niveles se muestran claramente separados en las organizaciones mejoradas, es decir, aquella manifestación con varios elementos o mercados, en la que es factible reconocer la exhibición mundial de la organización, entendida como un conjunto de ejercicios u organizaciones, en torno a su particular forma de comportarse en cada uno de estos ejercicios. En aquellas organizaciones que fomentan un movimiento solitario, se confunden los dos niveles iniciales, restringiéndose a buscar la presentación más idónea en dicha acción.

Las características básicas de estos niveles son:

Estrategia corporativa o de empresa: La organización se considera de acuerdo a su circunstancia actual, teniendo en cuenta qué ejercicios debe realizar y cuál es la combinación más adecuada de estos. El procedimiento societario comprende el ordenamiento general de la actividad administrativa de la organización ampliada y alude a las opciones de distribución de cargos en las diversas empresas y las actividades que utiliza para coordinar sus organizaciones ampliadas.

Estrategia de negocio: Alude al plan de actividades de administración para una sola empresa, o, mejor dicho, para las supuestas unidades vitales de especialidad. Este nivel también se denomina sistema divisional, ya que la mayoría de las organizaciones expandidas adoptan una estructura de asociación divisional de este tipo. El punto es decidir cómo fomentar mejor el movimiento o los ejercicios en comparación con la unidad esencial. El problema principal en

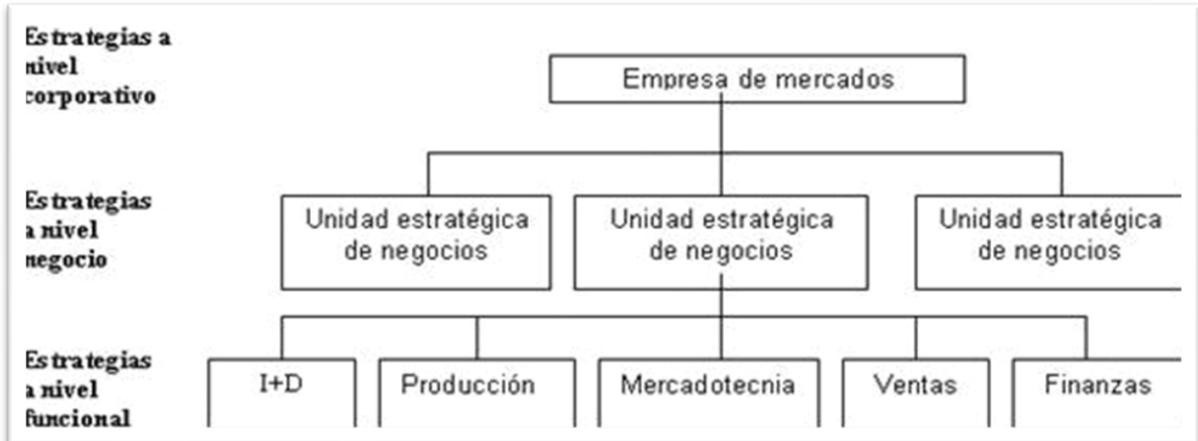
este nivel es la forma de armar una posición superior y despiadada, para lo cual se deben crear posibilidades internas.

Estrategia funcional: se enfoca en el método más competente para utilizar y aplicar activos y habilidades dentro de cada región útil de cada negocio o unidad clave, para expandir la eficiencia de esos activos. Las regiones útiles más descritas son: creación, promoción, financiación, RRHH, innovación y compras.

El gráfico que se muestra a continuación muestra los tres grados de procedimientos o niveles de estrategias: corporativo, comercial y utilitario.

Figura 3

Tres niveles de la estrategia.



Nota: Administración. James Stoner. Primera parte. Quinta Edición. p. 209.

Las estrategias utilitarias están más detalladas que las metodologías autorizadas, además de que sus horizontes temporales son más limitados. Su motivación tiene tres puntos de vista: primero, la correspondencia de objetivos transitorios, segundo, la descripción de las actividades importantes para lograr los objetivos momentáneos, y tercero, la producción de un clima que se inclina hacia su cumplimiento. Los directores vitales de nivel inferior se interesan en la mejora de los procedimientos utilitarios para

que tengan una comprensión decente de lo que se debe hacer y se sientan más dedicados al arreglo.

En una asociación, las diferentes capacidades comerciales, como el dinero y la exhibición, se concentran en varias oficinas, cada una de las cuales debe fomentar un procedimiento que ayude a completar técnicas de nivel más significativo.

Estrategia a nivel funcional: esta técnica crea la estructura para supervisar las capacidades (contar finanzas, I + D, publicidad, producción, recursos humanos) para que respalden el sistema a nivel de unidad especializada. Por ejemplo, si el proceso de nivel empresarial requiere la mejora de otra ayuda, la división de dinero debe promover planes y concentrarse en cómo se debe completar ese interés en los activos financieros.

Las estrategias funcionales deben componerse entre sí para limitar choques que son ineludibles, así como para trabajar las posibilidades de lograr objetivos jerárquicos. Cada una de las regiones utilitarias tiene diversas obligaciones y, por tanto, diversas necesidades. Exhibir, por ejemplo, probablemente requerirá grandes inventarios de productos terminados con el objetivo de que los pedidos de los clientes puedan responderse rápidamente, pero se necesitará dinero para mantener bajos los inventarios y los costos. por debajo. Tales disputas pueden ser resueltas dependiendo del procedimiento general de la asociación. Quizás la región útil más promedio es Finanzas

Finanzas

Se caracteriza por la artesanía, el estudio de la supervisión de efectivo, prácticamente todas las personas, asociaciones y estados traen o adquieren efectivo y gastan o guardan efectivo. Es una capacidad particular dentro de la desconcertante interacción administrativa de un estado o una asociación.

Las finanzas administran la interacción, los establecimientos, los mercados y los instrumentos asociados con el intercambio de efectivo entre individuos, organizaciones y estados. Conectado con los compromisos, implica la retractación de los compromisos, el abono del equivalente (reembolso); sin embargo, dado que la entrega de los compromisos

se realiza constantemente en efectivo, se razona que todo lo relacionado con la utilización del efectivo se considera monetario.

El efectivo utilizado en el ámbito público se considera comparable a las Finanzas Públicas. Si bien algunos creadores consideran que los fondos públicos constituyen la articulación adecuada, en el ámbito de la regulación se los denomina simplemente como "Dinero". No obstante, podría haber un conflicto de redacción con los expertos en aspectos financieros, organización, contabilidad y diseño, ya que asumiendo que todo lo relacionado con el dinero en efectivo los ejecutivos lo ven como dinero, la expresión "finanzas" no se puede guardar para el dinero en efectivo del directorio. efectivo del gobierno.

De todos modos, la administración monetaria alude a aumentar el valor de la empresa; ya sea en el ámbito público o en el ámbito privado de la minimización de gastos. Para las motivaciones detrás de este trabajo, solo trataremos los fondos del área de negocios como lo que es una capacidad dentro de un curso desconcertante de elementos de una organización. Encontramos creadores, por ejemplo, Tobin 1958 y Markowitz 1959 que expresan: las elecciones monetarias se hacen en estados de vulnerabilidad, hay apuestas y ganancias anticipadas de las empresas.

Según Weston (2011), el examen monetario tradicional se ha centrado en los números. El valor de este enfoque es que se pueden utilizar ciertas conexiones cuantitativas para analizar las cualidades y las deficiencias de la presentación de una organización. De manera sumamente rudimentaria, se llama la atención que Finanzas conforma la región monetaria comprometida con la investigación del funcionamiento de los sectores empresariales del Capital, el acervo y el costo de los recursos monetarios.

Todos hemos escuchado relatos de prodigios monetarios que rápidamente pueden tomar los registros de una organización y rastrear sus misterios más profundos a través de proporciones monetarias. La realidad, en cualquier caso, es que las proporciones monetarias no son una bola de piedras preciosas. Son solo un método útil para recopilar mucha información financiera y contrastar el desempeño de la organización. Las proporciones ayudan a sacar a relucir las cuestiones importantes, pero no las responden.

Donaldson demuestra que hay tres tipos de inspiraciones para los supervisores:

1. La resistencia de la organización.
2. Autonomía en la navegación.
3. Independencia, autoadministración, no depender de financiamiento externo.

Las opciones monetarias, como una característica del marco de la organización, deberían contribuir con éxito a amplificar su intensidad; estando disponible, en varios momentos, la emisión monetaria o limitando los gastos. Estas elecciones no son un fin en sí mismas, sino más bien un método para lograr y mantenerse al día con la intensidad de la organización en todos los niveles y posicionarla como una asociación de primera.

El dinero también se puede indicar como: Las finanzas incorporan cada uno de los desarrollos de capital y recursos monetarios que ocurren en el planeta, en un país, en una organización o en las personas normales y que permite a través de estos lograr los resultados generalmente propuestos. ya sea en los intercambios globales, en el enfoque financiero y en el reordenamiento de la abundancia de un país o en la ejecución competente y contundente de las organizaciones y personas en sus creaciones, promoviendo; especulaciones, créditos y fondos de reserva.

Estrategia financiera:

En los sistemas monetarios de las organizaciones cubanas, uno de los ángulos que más les interesa es la obtención de un ingreso neto elevado, ante una expansión en curso y una disminución de gastos y costos. A diferencia de otras regiones útiles y vitales, las metodologías financieras deben incorporar componentes de tiempo presente y de largo plazo: algunos problemas comunes en estos procedimientos son el mantenimiento de registros, la elaboración de necesidades monetarias, la obligación de supervisión y la gestión de asociaciones. crédito.

El sistema monetario empresarial debe ser considerado en dos minutos, los cuales se interrelacionan entre sí: Planificación y control. En lo principal, debe considerarse en la estructura que se muestra dentro de la técnica empresarial; y luego evaluar los resultados monetarios en curso para abordarlo en la organización a través de un plan de actividades. Reflexione sobre los elementos esenciales para la organización, la planificación, los marcos monetarios, la imagen pública y la descripción de los valores, que representan una gama de opciones clave para apoyar una asociación, ingresos acumulados, empresas y control de costos.

La técnica monetaria ayudará a fomentar un ciclo para garantizar la sustentabilidad monetaria de una empresa. En este sentido, suponiendo que se establezca metódicamente un método monetario para la asociación y se redacte un informe como un registro de referencia esencial para la asociación, lo ayudará a lograr la sustentabilidad financiera. Involucrar este instrumento relacionado con los dispositivos existentes ampliará la capacidad de la asociación para anticipar la compatibilidad y crear activos importantes. Un sistema monetario debe ser utilizado por cualquier sustancia que no haya jugado un sistema monetario anteriormente. Tal vez la organización descubrió cómo seguir adelante sin un sistema, pero debería reconocer que para lograr mejores resultados y que soportarlo es necesario.

Un sistema monetario será útil cuando:

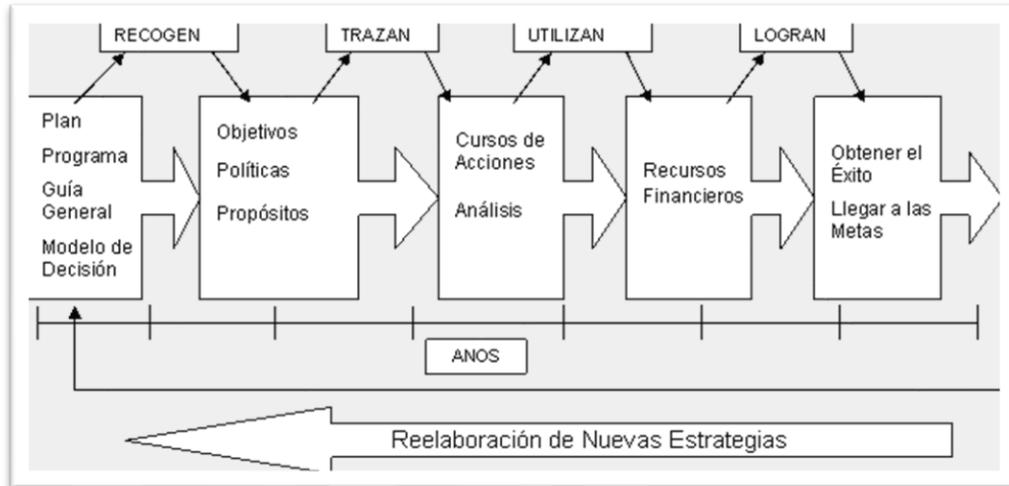
Se crea una gestión esencial en la asociación, así como la preparación de actividades y la preparación de un plan de gastos. En consecuencia, actualmente se espera que un acuerdo diverso cree los activos fundamentales para ese acuerdo. Debe mostrar a los patrocinadores financieros, proveedores, agentes o clientes que está buscando manejabilidad y libertad monetaria. Se espera responder a prestamistas y proveedores en qué consiste el sistema monetario para que sepan cómo se anticipan las proyecciones futuras de la entidad.

Debe garantizar la resistencia prolongada de la asociación.

Una vez finalizado el examen de varias ideas y reglas sobre el procedimiento y el dinero, se mostrará cómo se entrelazan ambos en general, es decir, cómo se reflejaría en un gráfico el diseño y proceso de una Estrategia Financiera.

Figura 4

Reporte de porcentaje de línea de tarjeta de crédito, BCR 2022



Nota: Administración. James Stoner. Primera parte. Quinta Edición. p. 219

Asumiendo que se examina la idea de técnica en su estructura más amplia y la de dinero, se puede construir otra idea de “Estrategia Monetaria”, que se caracteriza así: Es un arreglo, programa, guía o modelo de elección planeado en el corto y largo plazo, por las organizaciones o el estado, para manejar las circunstancias internas contra las externas, incorpora: objetivos, enfoques y propósitos que permiten seguir: planes de juego, investigación y diligencias explícitas en las que utilizan activos monetarios, estos permiten capital y recursos monetarios para ser movilizadas para avanzar y llegar a los objetivos propuestos.

De tal manera para los creadores del sistema financiero como:

Piedra et al., (2018) quienes dicen que el sistema monetario es una parte importante para el éxito empresarial, sin embargo, los visionarios de negocios

pueden estar menos dispuestos a planificar que los supervisores de grandes asociaciones, ya que tienen horizontes de tiempo cortos y porque enfrentan dificultades más eminentes, que incluyen: planificación restringida, desafíos para obtener recursos financieros, habilidades administrativas desafortunadas y la falta de un curso de acción satisfactorio relacionado con el dinero. También hace referencia a que las organizaciones libres en general no esperan cuatro razones:

- Tiempo, en general, los jefes de las pequeñas asociaciones apenas tienen tiempo, por lo que es realmente un desafío para ellos colocar demanda en las cuestiones cotidianas continuas tanto de acción como de inversión y financiación.

- Los propietarios y administradores de empresas independientes experimentan problemas para que todo funcione, debido a que los datos que tienen sobre los procesos de asociación son poco importantes o incluso inválidos. En general, son nuevos en las partes y la sucesión de los arreglos relacionados con el dinero, y la mayoría de ellos no tienen práctica con una gran parte de la información que puede ser importante para terminar la preparación financiera.

- Posiblemente el punto más pertinente es la ausencia de contribución de los jefes de las empresas privadas, que en la mayoría de los casos serán generalistas por regla general, y llama la atención la ausencia de especializaciones y conocimientos importantes para una buena administración monetaria.

- La falta de confianza y franqueza con respecto a los dueños y jefes de pequeñas afiliaciones, los hace increíblemente sensibles y conscientes de sus asociaciones y las decisiones que las afectan, por lo que no juegan a ofrecer sus necesidades fundamentales a los demás. profesionales capacitados externos o con los trabajadores reales.

Kavanagh y Ludwing (2019), quienes señalan que los ciclos de autoridad más fundamentados equilibran el momento presente y las perspectivas a largo plazo, por lo que es fundamental limitar la importancia de las metodologías

monetarias como opciones que son esencialmente intrascendentes entre sí. Ya que estimulan una visión sustancialmente más lejana del porvenir, fielmente adecuada a los problemas que surgen en el entorno donde reside la organización. Del mismo modo, establecieron que el proceso monetario se compone del avance constante de la evaluación de los eventos potenciales del mañana, pensando ahora y con la ayuda de eventos pasados, para convertir lo que en general se espera de mañana en un futuro conocido. Hace que sea concebible organizarse y concentrarse en torno a los objetivos y metas que se supone que deben cumplirse según lo especificado.

En cuanto al nivel de satisfacción de las metas y objetivos en la asociación ya qué se debe este resultado, se considera que en la asociación el nivel de satisfacción de los objetivos económicos propuestos debe ser crítico, y en ocasiones puntuales raya en nada. Reconocen además que es resultado de una desafortunada planificación del sistema monetario y del escaso o casi nulo control de las disposiciones y proyecciones de gasto que se realizan.

Azarenkova et al., (2017) el procedimiento monetario es un dispositivo clave para lograr los objetivos fundamentales de la asociación, que ordinariamente se resumen en la expansión de beneficios (beneficios) y expansión en el beneficio de asociaciones furtivas, debido al alto grado de control que premia. En este sentido, la creciente inestabilidad del entorno exterior espera que los miembros del comité aceleren el camino y orienten la organización y la garantía financiera.

Gomera et al., (2018) al procedimiento monetario se le debe dar una reflexión novedosa en cuanto a su planificación y desarrollo. Además, las afiliaciones deben brindar a sus delegados programas de preparación que cultiven sus habilidades y capacidades para comprender y utilizar los planes proporcionados por la administración superior. La disponibilidad de los procedimientos monetarios no debe otorgarse solo a los subordinados, sino también a los propietarios y gerentes para manejar su capacidad de hacer planes clave sólidos y viables.

Por otra parte, Rushchyshyn et al., (2017) muestran que la disposición de los sistemas monetarios en la asociación es la razón para garantizar su seguridad financiera, funcionará con el desarrollo de todas las vías de entrada para el crecimiento financiero y efectivo adicional con resultados. arriba-lados. Al mismo tiempo, le brinda seriedad a largo plazo y construye su seguridad financiera. Además, es vital que la asociación financiera adecuada trabaje en la capacidad de las asociaciones para oponerse cuando las circunstancias financieras no son positivas y son, en general, peligrosas.

1.3.4 Marco Conceptual.

- **Capacidad de pago:** Es el contraste entre la paga y los gastos mensuales del núcleo familiar. Además, detrás de esta definición se esconde la posibilidad de que el núcleo familiar pague sus obligaciones. La capacidad de pago es pago.
- **Crédito:** Un crédito es una medida de efectivo adeudado a una sustancia (por ejemplo, un banco) un individuo.
- **Crédito consumo:** Es un anticipo en efectivo que el Banco otorga a su cliente, con la responsabilidad de que, posteriormente, el cliente reembolse dicho anticipo de manera continua (porciones) y con una prima extra que remunera al Banco por esta ayuda.
En el momento en que el crédito es para uso, permite disponer de una medida de efectivo por los motivos que el cliente considere oportunos. Para adquirir un adelanto bancario, es importante demostrar que se puede pagar, para afrontar dicho crédito.
- **Comparar:** Incorpora examinar las separaciones y semejanzas entre varios pensamientos, información, elementos genuinos, etc. (Idrogo, 2018)
- **Estrategia:** como un dispositivo o curso de administración que avanza marcos y sistemas con demanda genuina, para ser utilizado de manera iterativa y cruzada, para fabricar la poderosa relación entre el reconocimiento de la alianza y su entorno actual, para ayudar a hacer la recopilación en un método práctico

de los requisitos previos, de la reunión donde expresamos el interés típico en resolver la acción. (Morales, 2021)

- **Estrategia:** Es el ciclo donde una asociación decide quejas y medios para recibirlas. El camino, el cómo llegar a los destinatarios de la asociación, se convierte en la técnica, en los sistemas. Es la capacidad de mantener la evaluación interna y el instinto utilizado por aquellos en niveles más importantes, para ver el valor de los activos y capacidades que controlan.

- **Estrategias:** Es el ciclo donde una asociación decide quejas y medios para recibirlas. El camino, el cómo llegar a los destinatarios de la asociación, se convierte en la técnica, en los sistemas. Es la capacidad de mantener la evaluación interna y el instinto utilizado por aquellos en niveles más importantes, para ver el valor de los activos y capacidades que controlan.

- **Línea de crédito:** es un tipo de crédito concedido a una administración, organización o individuo por un banco u otra forma similar de fundación monetaria. A pesar de que puede tomar diferentes estructuras, es básicamente un balance financiero que el cliente puede utilizar en torno a un punto de quiebre específico. El cliente paga ingresos solo por el efectivo que saca de él.

- **Línea revolvente:** Un crédito rotativo o crédito rotativo es un tipo de crédito que no tiene un número adecuado de porciones, en lugar de un crédito regular. Las instancias de créditos rotativos son las relacionadas con las tarjetas Mastercard.

- **Sobre endeudamiento:** correspondiente a los compradores, circunstancia en la que el comprador tiene sobreabundancia de obligaciones, a pesar de que todavía está consintiendo típicamente, o sin tener obligaciones, su salario se ve completamente mermado por los costos, o se encuentra en una circunstancia en la que se mezclan las dos presunciones pasadas.

- **Proceso de otorgamiento de crédito:** son en su conjunto los medios que deben cumplimentarse para el inicio de un anticipo.

- **Proceso:** la discrecionalidad de la asociación encuentra su respuesta en la explicación latina processus. Como muestra la palabra referencial (RAE), este pensamiento impulsa la progresión de empujar o empujar hacia adelante, a largo plazo, y la estrategia de las etapas de mejora está en un grabado o primer milagro para culminar un plan de actividades.
- **Riesgo:** se caracteriza como la combinación de la probabilidad de que ocurra un evento y sus resultados adversos. Los elementos que la crean son el peligro y la debilidad.
- **Valor científico:** buscar un movimiento de cualidades morales, para asegurar con mayor eficacia la conducción de la prueba.
- **Valor metodológico:** Es el valor fundamental de las agrupaciones realistas en la experiencia educativa docente en un fin realizado.

1.4. Formulación del Problema.

Insuficiencias en el proceso financiero, limita el **otorgamiento de tarjetas de crédito.**

1.5. Justificación e importancia del estudio

El actual trabajo investigativo se justifica en tanto que la entidad financiera BCP Agencia de Lambayeque, presenta la necesidad de realizar mejoras durante el tiempo de otorgamiento de tarjetas de crédito, debido a los diversos problemas de rebeldía e incumplimiento con los términos de habilitación de dichas tarjetas por parte de los asesores de plataforma, por lo que no se cumplen los tiempos del proceso convenidos con el cliente y hay protestas de los clientes por resistencia con los tiempos, causando malestar y decepción en el cliente.

La forma más común de dar crédito a través de llamadas comienza cuando se produce llamadas a clientes y no clientes para ofrecer una tarjeta de crédito;

cuando el cliente está de acuerdo y acepta, se completa la evaluación de crédito, luego, en ese momento, se realiza el endoso, el embozado y la difusión y entrega de las tarjetas a través del Courier hasta que se entregan al cliente. Con la ayuda de herramientas, técnicas y mejoras metodológicas, será posible cumplir con los tiempos pactados, averiguando cómo cumplir con las limitaciones de tiempo; de consideración propuesto y produciendo una estrategia financiera que conlleve a desarrollar óptimamente el otorgamiento de las tarjetas de crédito.

La investigación se justificará en la parte teórica, debido a que permitirá abordar teorías, conceptos referentes al objeto de investigación relacionada con el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Además, en la parte práctica, se justificará debido los resultados de la investigación que permitirán tomar medidas adecuadas para mejorar el otorgamiento de tarjetas de crédito a través de la aplicación de la estrategia financiera, que es la parte medular en el proceso financiero. También se justificará por relevancia metodológica, porque se utilizará los datos recogidos a través de encuestas de los instrumentos elaborados y validada por juicio de expertos para su respectiva aplicación y poder obtener como resultado una estrategia financiera para complementar el trabajo y lograr mejorar el otorgamiento de tarjetas de crédito.

La **Novedad científica** de la investigación, está en la lógica de la intencionalidad formativa y la apropiación del proceso financiero a través de la construcción de una estrategia financiera que permita el mejoramiento del otorgamiento de tarjetas de crédito, teniendo en cuenta las teorías desarrolladas al respecto.

El **Aporte Práctico:** es la elaboración de la Estrategia Financiera para el otorgamiento de tarjetas de crédito.

La **Significación Práctica** Está dada en el impacto que tiene el desarrollo de la Estrategia Financiera, que contribuirá al otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP Agencia de Lambayeque.

1.6. Hipótesis y Variables

1.6.1. Hipótesis

Si se Aplica una estrategia financiera, que tenga en cuenta la intencionalidad formativa y su apropiación, entonces se contribuye al otorgamiento de tarjetas de crédito.

1.6.2 Variables, Operacionalización.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrategia Financiera

VARIABLE DEPENDIENTE: Otorgamiento de Tarjetas de Crédito

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Aplicar una Estrategia Financiera para el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores del área de plataforma del BCP Agencia de Lambayeque.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar teóricamente el Proceso Financiero y su dinámica.
- Determinar las tendencias históricas del Proceso Financiero y su dinámica.
- Diagnosticar el estado actual de la dinámica del Proceso Financiero y su dinámica en los trabajadores del BCP Agencia de Lambayeque a través de los resultados estadísticos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- Elaborar la Estrategia Financiera para el desarrollo del otorgamiento de tarjetas de crédito.
- Validar los resultados científicos de la investigación con un pre experimento y resultado estadístico del post test.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Objetivo: el trabajo investigativo se identifica por ser aplicada, porque se desarrolla una Estrategia Financiera, lo cual permite obtener un objetivo real en la solución del problema.

Profundización en el objeto: Explicativa, ya que se busca no solo el qué sino el porqué del fenómeno.

Enfoque de Investigación: es mixta, ya que en su desarrollo hay objetivos propuestos cualitativos y cuantitativos.

Diseño: Pre- experimental, porque se realizó una aplicación con un solo grupo de participantes, los asesores del área de plataforma, aplicándosele el aporte práctico en forma total.

Tipo de Inferencia: Hipotético –deductivo.

Tiempo transitorio en que se desarrolla: Transversal, porque se realizará la medición en un lapso específico.

Diseño y abordaje metodológico

Es fundamental destacar que en la actual investigación se basa en un diseño de investigación pre- experimental El modelo Pre- experimental del trabajo investigativo se desarrollará del modo que detallaremos a continuación:

Tabla 1

Diseño de investigación

Pre prueba y post prueba y grupo de control			
G1	PRE PRUEBA	X	POS PRUEBA

Nota: Esta tabla muestra el diseño de investigación pre experimental de un solo grupo en donde X es el estímulo que es la estrategia financiera.

El actual trabajo de investigación se caracteriza por una posición positivista cuya función está orientada a la aplicación y dirigida a la ejecución de la estrategia totalmente con el fin de estimular el proceso financiero.

Por otro lado, su **objetivo primordial** es buscar la relación causa-efecto. En tal sentido se utilizará una investigación explicativa, pues su fin es extraer generalizaciones de las teorías en base al planteamiento de conceptos, principios y categorías que ayuden a indagar regularidades y dimensiones principales que se describen en el aporte práctico.

2.2. Población y muestra

Población:

Según Vargas (2009), lo define a la población al conjunto de personas que cumplen características comunes que puede ser edad, lugar, grado de estudios, actividad laboral, etc.

Tabla 2

Población

CATEGORÍA	CANTIDAD
Asesores de plataforma	06
Administrativos	03
Trabajadores en ventanilla	07
Total	16

Nota: Esta tabla muestra la distribución de la población por categoría en la Agencia BCP Agencia Lambayeque.

Muestreo No Probabilístico

Dicho muestreo se llevará a cabo por selección intencional, porque los 06 asesores de plataforma trabajan en el proceso de otorgamiento de las tarjetas de crédito.

Muestra:

La muestra extraída son los 06 asesores de plataforma y los 03 administrativos.

Tabla 3

Muestra

Asesores en plataforma	06
Administrativos	03
Total	09

Nota: Esta tabla muestra la muestra por categorías asesores de plataforma y administrativos en la Agencia BCP Agencia Lambayeque.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Métodos

Los métodos son teóricos, empíricos y estadísticos.

En el proceso del trabajo investigativo se utilizan de un modo interrelacionado los siguientes **métodos y técnicas**:

- **Histórico- lógico**, ayudará a reconocer los procesos del surgimiento histórico del proceso financiero en los asesores de plataforma y su dinámica, se empleó un diagnóstico con el fin de conocer el avance de tal objeto de investigación y extraer aquellas etapas primordiales de los vínculos históricos.
- **Abstracción – concreción**, en lo que va del proceso investigativo, principalmente en la consideración de algunos de los planteamientos teóricos en la concepción del proceso financiero, y partiendo de ello, avanzar hacia una manifestación real en el desarrollo innovador de los asesores en plataforma para el otorgamiento de tarjetas de crédito.
- **Hipotético – deductivo**, a lo largo del trabajo de investigación, tanto en la hipótesis como en las categorías que surgen del objeto y del campo que se está investigando, nos enfocaremos en su manifestación integradora y dialéctica de

la inducción – deducción al plantear la hipótesis de un cúmulo de hechos que se basan en la experiencia que facilitará de forma más sencilla la determinación de conclusiones.

- **Sistémico estructural** para poner de manifiesto la dinámica del proceso financiero en los asesores de plataforma del BCP Agencia de Lambayeque.

- **Hermenéutico – dialéctico**, para el entendimiento, aclaración y descripción del objeto investigado y su campo de acción, permitiendo de esta manera la dinamización de la lógica científica planteada.

Métodos empíricos: se aplicarán encuestas y métodos de observación que permitirán diagnosticar la etapa de inicio del objeto y campo del trabajo investigativo y para verificar la pertinencia de la estrategia aplicada.

Técnicas empíricas:

– **Observación Directa:** su utilización fue de gran ayuda para la verificación de la problemática científica de investigación, a la vez permitió extraer resultados más relevantes conseguidos en este trabajo investigativo. Esto será de utilidad en la comprobación de la realización de los procesos.

– **Encuestas:** su aplicación fue vital para la determinar de la problemática científica, la caracterización de la realidad presente en el proceso financiero en los asesores de plataforma del BCP Agencia de Lambayeque, también para su respectiva comprobación de los resultados investigados que marcan una significación trascendente. Aplicándose como técnica una encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario al personal de plataforma (06) y una encuesta al personal administrativo (03) cuyo instrumento también fue un cuestionario.

– **Análisis documental**, a lo largo de toda la investigación, para la contrastación de la información.

Métodos Estadísticos: se procedió a utilizar el Coeficiente Alfa-Cronbach de tal manera se pueda demostrar la legitimidad de instrumentos. El Criterio de

Expertos con el fin de apreciar la pertinencia tanto científico como metodológica de los grandes aportes del trabajo investigativo.

Dicha población se conformó por 06 asesores de plataforma del BCP Agencia de Lambayeque. Y los 03 administrativos.

Tabla 4

Fiabilidad mediante Alfa de Cronbach

Indicadores	Sucesión	Valor
K :	Número de ítems	20
$S S_i^2$:	Sumatorio de las varianzas de los ítems	38.56
$ST2$:	Varianza de la suma de los ítems	209.18
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.91

Nota: Esta tabla muestra la fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach

Los resultados evidencian una escala de 0.91 que supera a lo indicado por Alfa de Cronbach donde establece que los resultados deben ser superior a 0.70 donde con el resultado se concluye que el instrumento de la investigación es fiable y puede ser aplicado en la investigación.

2.4. Procedimientos de análisis de datos

El procesamiento de la información se dará a través de importantes herramientas estadísticas del programa SPSS, y esto va a permitir usar de una manera veraz la prueba de confiabilidad, la comparación de Hipótesis, tablas y gráficos que serán producto de los instrumentos que se apliquen para después ser sometido a análisis e interpretación.

2.5. Criterios éticos

Valor social o científico. Para ser moral, un examen debe tener estima, que se dirige a un juicio sobre el significado social, lógico o clínico del examen. La

investigación debe proponer una mediación que promueva mejoras en el entorno cotidiano o la prosperidad de la población o que genere información que pueda abrir puertas abiertas para sobrevivir o abordar problemas, incluso si no de inmediato. El valor social o lógico debería ser un prerrequisito moral, entre diferentes razones, para la utilización confiable de activos restringidos (esfuerzo, efectivo, espacio, tiempo) y la aversión al abuso. Esto garantiza que los individuos no estén expuestos a peligros u hostilidades sin la posibilidad de alguna ventaja privada o social.

Validez científica. El examen importante puede planificarse o dirigirse de manera ineficaz, lo que genera resultados problemáticos o inválidos. La ciencia terrible no tiene escrúpulos. En general, la legitimidad lógica de un concentrado en las personas es en sí misma una guía moral. La investigación que utiliza ejemplos injustificables, estrategias poco poderosas, que descarta los límites y los datos básicos, no es confiable porque no puede producir información sustancial.

Selección equitativa de los sujetos. La determinación de los temas de estudio debe garantizar que sean elegidos por razones relacionadas con las indagaciones lógicas. Una determinación imparcial de los sujetos espera que sea la ciencia y no la debilidad, es decir, la vergüenza social, la debilidad o los elementos intrascendentes a la motivación del examen, los que indiquen a quién incorporar como sujeto lógico. La determinación de los sujetos debe considerar la incorporación de los individuos que puedan beneficiarse de un resultado positivo.

Consentimiento informado. Los prerrequisitos particulares del asentimiento incorporan la disposición de datos sobre la razón, peligros, ventajas y opciones frente a la exploración -y en el examen-, una debida comprensión del sujeto de esos datos y de su propia circunstancia, y la toma de una elección libre y natural sobre la decisión de participar. Por ello se solicitó el consentimiento informado por lo que la autorización de la entidad Agencia BCP Lambayeque se encuentra en los anexos de la presente investigación. (Anexo 6)

Respeto a los sujetos inscritos.

- a) la consideración incorpora permitir que el sujeto cambie su punto de vista, que llegue a la conclusión de que la exploración no es de acuerdo con sus gustos o comodidad, y que se retire sin aprobación de ningún tipo;
- b) el secreto en el tratamiento de los datos debe contemplarse con principios expresos de clasificación;
- c) los datos nuevos y relevantes entregados durante el examen deben correr la voz entre los sujetos alistados;
- d) en reconocimiento del compromiso de los sujetos debe haber un instrumento para iluminarlos sobre los resultados y lo que se ganó con la exploración; Y
- e) la prosperidad del sujeto debe observarse minuciosamente a través de su cooperación y, si es fundamental, debe obtener la consideración vital, incluida la eventual retirada del examen.

2.6. Criterios de Rigor científico

La credibilidad; los puntos adquiridos son descifrados como veraces y son proporcionados por las fuentes reales porque se hallan en la entidad, que constituye el núcleo para la realización de este trabajo, la información no ha sido tergiversada, son tanto de los asesores de plataforma como administrativos que son los individuos investigados, en esta oportunidad se aplicará los instrumentos a los asesores de plataforma y administrativos para después corroborar si existe una similitud.

Confirmabilidad o auditabilidad; en el trabajo investigativo se hará un análisis y se interpretará la variable dependiente: otorgamiento de tarjetas de crédito y la variable independiente: Estrategia Financiera, y así en muchos trabajos de investigación se podrá tomar este estudio como un principal referente y podrán ser contrastados.

La adaptabilidad o pertinencia; es concebible que, dado un severo control sistémico, la investigación y su aporte esté lista para ser recreada en otros lugares comparativos y ser valorada como una importante apuesta por la información.

II. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Se realizó el Diagnóstico del Estado actual de la Dinámica del proceso financiero en los trabajadores del área de plataforma del BCP agencia de Lambayeque; para lo cual una encuesta a los trabajadores fue aplicada, y una encuesta a administrativos. La encuesta aplicada estuvo conformada por un total de 20 ítems (Ver Anexo N° 3) a una muestra de 06 asesores de plataforma. Y la encuesta a administrativos también constó de 20 ítems, aplicada a los administrativos que supervisan y orientan los procesos sustantivos en el BCP, agencia de Lambayeque. (Ver Anexo N° 3).

En la que lograron precisar los aspectos principales del Proceso Financiero y su incidencia en el Otorgamiento de tarjetas de crédito.

Encuesta a Asesores de plataforma y encuesta a Administrativos

Tabla 5

Otorgamiento de tarjetas de crédito. (Por dimensiones e indicadores de la variable dependiente)

VARIABLE DEPENDIENTE	OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO	Instrumentos de recolección de datos				
		Encuesta a asesores de plataforma		Encuesta a administrativos		
		N	%	N	%	
DIMENSIÓN ORIGINACIÓN COMERCIAL	Contacto comercial.	Nunca	4	66.6%	1	33.3%
		Casi nunca	1	16.7%	2	66.7%
		A veces	1	16.7%	0	0.0%
		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
	Análisis del cliente.	Nunca	5	83.3%	1	33.3%
		Casi nunca	1	16.7%	2	66.7%
		A veces	0	0.0%	0	0.0%
		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
Operaciones	Nunca	3	50.0%	1	33.3%	
	Casi nunca	2	33.3%	2	66.7%	
	A veces	1	16.7%	0	0.0%	

		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
DIMENSIÓN PLAZOS	Cumplimientos en tiempos de atención	Nunca	2	33.3%	1	33.3%
		Casi nunca	4	66.7%	2	66.7%
		A veces	0	0.0%	0	0.0%
		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
	Procedimientos	Nunca	1	16.7%	1	33.3%
		Casi nunca	4	66.6%	2	66.7%
		A veces	1	16.7%	0	0.0%
		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
DIMENSIÓN OTORGAMIENTO	Riesgo	Nunca	1	16.7%	1	33.3%
		Casi nunca	4	66.6%	2	66.7%
		A veces	1	16.7%	0	0.0%
		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
	Capacidad de pago	Nunca	2	33.3%	1	33.3%
		Casi nunca	4	66.7%	2	66.7%
		A veces	0	0.0%	0	0.0%
		Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%
		Siempre	0	0.0%	0	0.0%
Voluntad de pago	Nunca	1	16.7%	1	33.3%	
	Casi nunca	4	66.6%	2	66.7%	
	A veces	1	16.7%	0	0.0%	
	Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	
Garantía	Nunca	2	33.3%	1	33.3%	
	Casi nunca	4	66.7%	2	66.7%	
	A veces	0	0.0%	0	0.0%	
	Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	
Total, por indicador			06	100%	03	100%

Nota: Elaboración propia.

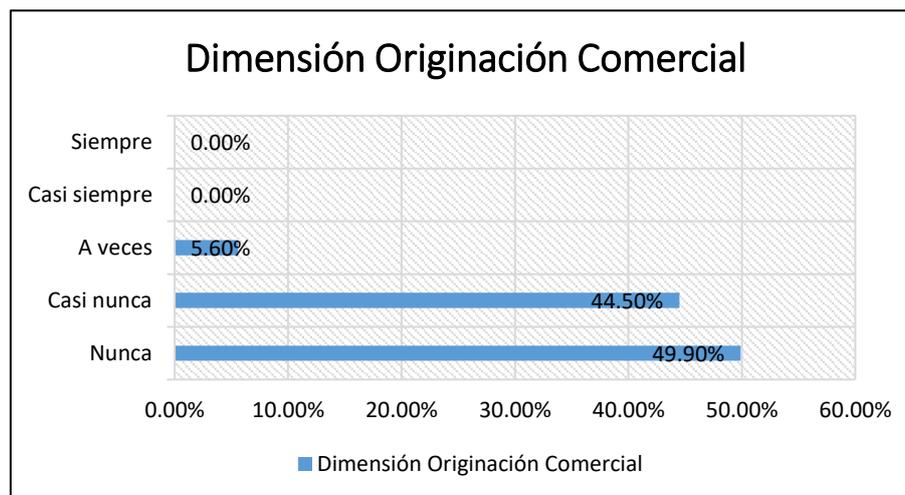
La Tabla 5. Se refleja en frecuencias y tasas, presentando un esquema de los resultados obtenidos, considerando igualmente la aplicación del instrumento en trabajadores asesores de plataforma y administrativos en sus tres dimensiones y sus respectivos indicadores particulares.

De manera general, se encuentra en las revisiones niveles altos de índices de NUNCA entre 16.7% a 83.3% y CASI NUNCA de 16.7% a 66.7%, donde tanto el asesor como los administrativos concuerdan en sus resultados con estar en la negatividad, sólo a veces un 0% a 16.7%.

Encuesta a Asesores de plataforma y encuesta a Administrativos

Figura 5

Dimensión Origenación Comercial

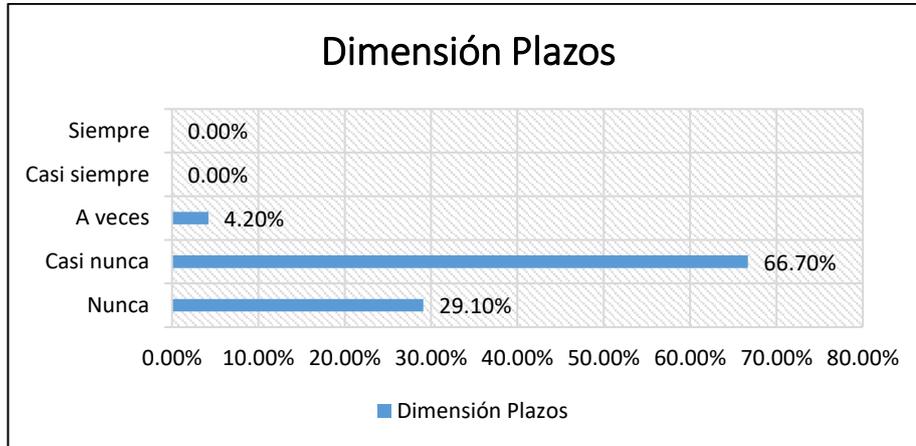


Nota: Elaboración propia.

La Figura 5 demuestra que el 49.9% reaccionó que la origenación comercial en cuanto al contacto comercial, al análisis del cliente y operaciones se encuentra en el valor de nunca; el 44.5% expresa que casi nunca y solo el 5.6% casi nunca. Se aprecia un 94.4% de los encuestados están en la negatividad de la dimensión.

Figura 6

Dimensión Plazos

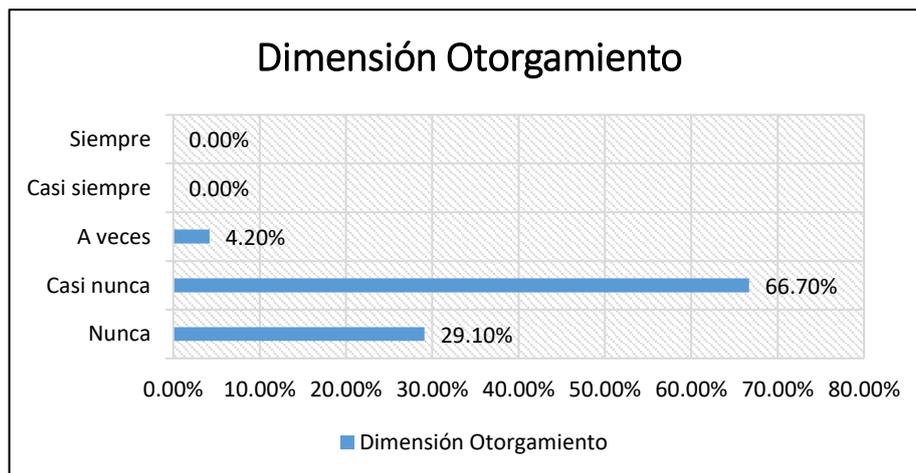


Nota: Elaboración propia.

La figura 6 demuestra que el 29.1% reaccionó que la Dimensión plazos en cuanto al cumplimiento en tiempos de atención y procedimientos se encuentra en el valor de nunca; el 66.7% expresa que casi nunca y solo un 4.2% casi nunca. Se aprecia un 95.8% de los encuestados están en la negatividad de la dimensión.

Figura 7

Dimensión Otorgamiento



Nota: Elaboración propia.

La Figura 7 demuestra que el 29.1% reaccionó que la Dimensión Otorgamiento nunca se completó; un 66.7% expresa que casi nunca y solo el 4.2% de vez en cuando hizo tal

procedimiento. Como puede apreciarse, existe un 95.8% de los encuestados que se encuentran en la negatividad de la dimensión en cuanto a los indicadores de riesgo, capacidad de pago, voluntad de pago y garantía.

Tabla 6

Resumen de la variable otorgamiento de tarjetas de crédito

Variable	Promedio de encuesta a asesores de plataforma y administrativos	
	Nivel	%
Dimensión 1	Nunca	49.9
	Casi nunca	44.5
	A veces	5.6
Dimensión 2	Nunca	29.1
	Casi nunca	66.7
	A veces	4.2
Dimensión 3	Nunca	29.1
	Casi nunca	66.7
	A veces	4.2
OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO	Nunca	36.0
	Casi nunca	59.3
	A veces	4.7
		100%

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 6 tenemos un resumen de la variable Otorgamiento de tarjetas de crédito donde el 36.0% manifiesta estar en la total negatividad de la variable dependiente, un 59.3% el valor de casi nunca y solo el 4.7% respondió a veces. Esto muestra que el Otorgamiento de tarjetas de crédito se encuentra en la negatividad en sus tres dimensiones, tanto en la originación comercial, los plazos y el otorgamiento con un considerable 95.3%.

3.2. Discusión de resultados

La investigación presente, tuvo como finalidad Aplicar una estrategia financiera, que tenga en cuenta la intencionalidad formativa y su apropiación para el Otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP Agencia de Lambayeque.

El resultado del diagnóstico realizado, hace hincapié en la problemática y revela la necesidad de Aplicar la estrategia financiera para que los asesores de plataforma, en el BCP agencia de Lambayeque, logren mejorar el Otorgamiento de tarjetas de crédito.

Cusacani y Ttito (2019), incorporan factores de control monetario en su evaluación de arreglos, incluida la preparación y control de los planes de gasto por su ejemplo en una relación solitaria (que se muestra junto con los factores de arreglos monetarios) cuyo valor suma 0.760 (coeficiente de Speman). Esta distinción vigente cobra sentido por la naturaleza del ejemplo de ser clientes de una entidad financiera y ser supervisados en una oficina, ya que los resultados de Cusacani y Ttito no sugieren una variedad por género o edad, factores que no se han considerados en la presente investigación.

Las conclusiones coinciden con la investigación de Castillo (2018), quien en su Trabajo de investigación pretende evaluar el avance de los ingresos y usos de las tarjetas de crédito y examinar la relación entre la apropiación del acceso y el interés por dichas tarjetas de crédito. El modelo presentado utiliza un modelo Probit para diseccionar la incorporación monetaria en relación con los factores que lo acompañan: estado de la empresa, tamaño de la organización, largos tramos de trabajo, largos tramos de trabajo, suponiendo que tiene trabajo extra, salario subordinado, salario autónomo, en caso de que esté buscando trabajo, arrendamiento, pago de trabajo principal y compromisos. El final de su revisión muestra que los factores que contrariamente influyen en la incorporación están relacionados con la familiaridad en el trabajo.

Del mismo modo, se apoyan en los resultados de Nai et al., (2018) cuyo fin fue es investigar el patrón en la utilización de tarjetas de crédito a medida que aumenta la edad. Para hacer esto, el modelo presentado en la revisión utiliza el

modelo Singular Spectrum Analysis (SSA) para investigar la recurrencia del uso de tarjetas de crédito en cuanto a edad. Los extremos resumidos del trabajo son que el uso de tarjetas llega a un primer tope a los 26 años, y luego disminuye a su punto más bajo absoluto a los 56 años, a partir del cual hay un incremento más notorio pero la información es deficiente por falta de información. información de 80 años. En todo caso, la revisión prescribe una mayor exploración para esclarecer los propósitos detrás de esta conducta.

Los datos obtenidos se complementan con los de Gan et al., (2018) tiene la intención de investigar el efecto de los factores de segmento en la elección de utilizar una tarjeta de crédito y en su nivel de límite de crédito. El modelo presentado utiliza un modelo Logit para cuantificar la propiedad de la tarjeta en relación con los factores que lo acompañan: comodidad, límite de crédito, costo de financiamiento, punto de reconocimiento, tasa anual, programa de recompensas, proceso de solicitud, edad, orientación, estado civil, formación terciaria, si es competente, tiempo en el trabajo, tamaño de la familia, y pagar. Los acabados esquemáticos de la obra ven que la comodidad asume un papel importante, además que los incrementos de aprovechamiento cuando están enganchados, con grupos de al menos 3 y de edad, sexo y nivel educativo juveniles no fueron determinantes en las secuelas del modelo.

Así también, corroboran los resultados obtenidos por: Cámara et al., (2018) es “sumar a los escasos escritos existentes sobre los determinantes de la contraprestación monetaria según una perspectiva microeconómica”, buscando reconocer los atributos financieros de las familias y empresarios bancarizados, así como las trabas que provocan la prohibición monetaria. Para el punto principal, el modelo es un Probit con los factores que lo acompañan para las familias: región geológica, sexo, estado civil, educación, trabajo en clase, consumo anual, remuneración anual, diversas modalidades de remuneración, edad, edad al cuadrado, nivel de instrucción, gasto portátil anual, remuneración familiar de los trabajadores, remuneración quintiles, gasto local per cápita, alojamiento propio, familia opta por ahorrar, familia se desvía hacia el rojo y número de viviendas en el foco poblado; Para la investigación de los visionarios de negocios se utilizaron a continuación: sexo, estado conyugal,

competencia, edad, edad al cuadrado, nivel de instrucción, suponiendo que la familia es pobre, quintiles de pago, en caso de que la organización sea formal, beneficios de la organización, número de viviendas en la comunidad de población.

Por último, los resultados resumidos son los siguientes: para las familias, que viven en regiones del país, tienen baja escolaridad, ser soltero y más establecido disminuye la posibilidad de estar bancarizado; en los empresarios, los principales factores son la educación y el nivel salarial. Estas investigaciones nos ofrecen una importante tarea de conocer los temas de la realidad a explorar; se asocia a la investigación actual sobre los refuerzos prácticos; ya que interactúa con el contexto en su proceso financiero.

En todos los trabajos anteriores es fundamental tener una comprensión del mensaje, pero en todos los casos es fundamental ponderar la asociación entre el curso de la capacidad de comprender a las personas entre el proceso financiero y el Otorgamiento de tarjetas de crédito.

3.3. Aporte práctico

3.3.1 Construcción de la Estrategia Financiera

Introducción

En el presente apartado se desarrolla la fundamentación, para lo cual se describe la **Estrategia Financiera**, que se aporta para el proceso Financiero, partiendo del diagnóstico inicial realizado a los asesores de plataforma y administrativos del BCP Agencia de Lambayeque, para la solución del problema de investigación que es el Otorgamiento de tarjetas de crédito.

Para el desarrollo de la Estrategia Financiera se parte del fundamento teórico realizado por los autores como Stone et al., 2017; Kavanagh y Ludwing, 2019; Azarenkova et al., 2017; Gomera et al., 2018; Armas et al., 2003; Morales, 2021; Y para su estructuración se tuvo en cuenta la Teoría Sistémico Estructural Funcional de Álvarez de Zayas.

3.3.2. Fundamentación de la Estrategia Financiera

La elaboración del aporte práctico o Estrategia Financiera tuvo dos momentos, la fundamentación teórica y la estructuración.

La estrategia financiera como **sistema** se erige en una **estructura** compuesta por niveles y que como sistema revela las relaciones entre el subsistema Originación Comercial, el subsistema Plazos y el subsistema Otorgamiento.

Estrategia financiera:

En los sistemas monetarios de las organizaciones, uno de los ángulos que más les interesa es la obtención de un ingreso neto elevado, de cara a la expansión en curso y la disminución de gastos y costos. A diferencia de otras regiones útiles clave, los sistemas financieros deben incorporar componentes de tiempo presente y de largo plazo: algunas cosas comunes en estas metodologías son el

mantenimiento de registros, el cálculo de las necesidades monetarias, la obligación de supervisión y la gestión de asociaciones. crédito.

La metodología monetaria empresarial debe ser considerada en dos minutos, los cuales se interrelacionan entre sí: Planificación y control. En lo principal, se debe considerar en la estructura que se muestra dentro de la metodología empresarial; y luego evaluar los resultados monetarios en curso para abordarlo en la organización a través de un plan de actividades.

Reflexione sobre los elementos esenciales para la organización, la planificación, los marcos monetarios, la imagen pública y la descripción de los valores, que representan una gama de opciones clave para apoyar una asociación, ingresos acumulados, empresas y control de costos.

La técnica monetaria ayudará a fomentar una interacción para garantizar la sustentabilidad monetaria de una empresa. En este sentido, si se establece eficientemente una metodología monetaria para la asociación y se elabora un informe como registro de referencia fundamental para la asociación, le ayudará a lograr la mantenibilidad financiera. Involucrar este aparato relacionado con los dispositivos existentes ampliará la capacidad de la asociación para hacer arreglos para la compatibilidad y producir los activos esenciales. Una técnica monetaria debe ser utilizada por cualquier elemento que no haya jugado previamente un proceso monetario. Tal vez la organización supo cómo seguir adelante sin un método, pero debe reconocer que para lograr mejores resultados y que soportarlo es necesario.

Un sistema monetario será útil cuando:

Se crea una gestión esencial en la asociación, así como la preparación de actividades y la preparación de un plan de gastos. En este sentido, actualmente se espera que un arreglo diverso cree los activos esenciales para ese arreglo.

Debe mostrar a los patrocinadores financieros, proveedores, agentes o clientes que está buscando manejabilidad y libertad monetaria. Se espera responder a

prestamistas y proveedores cuál es el procedimiento monetario para que sepan cómo se anticipan las proyecciones futuras de la entidad.

Debe garantizar la resistencia prolongada de la asociación.

Luego de realizado el examen de diversas ideas y reglas sobre la técnica y el dinero, se mostrará cómo ambos se entrelazan en general, es decir, cómo se plasmaría en un esquema la construcción e interacción de una Estrategia Financiera. tu idea.

Asumiendo que se investiga la idea de técnica en su más amplia estructura y la de dinero, se puede construir otra idea de “Estrategia Monetaria”, que se caracteriza así: Es un arreglo, programa, guía o modelo de elección planeado en el corto y largo plazo, por parte de las organizaciones o el estado, para manejar las circunstancias internas frente a las externas, incorpora: objetivos, enfoques y propósitos que permiten seguir: planos, examen y diligencias explícitas en las que utilizan activos monetarios, estos permiten capital y recursos monetarios para ser movilizados para avanzar y llegar a los objetivos propuestos.

Al respecto para estrategia financiera autores como:

Stone et al., (2018) quienes dicen que la estrategia financiera es un componente importante para el éxito comercial, sin embargo, los empresarios pueden estar menos inclinados a diseñar que los directores de grandes organizaciones porque tienen horizontes de tiempo transitorios y porque enfrentan dificultades más notables, que incluyen: preparación limitada, dificultades para adquirir activos monetarios, deficiente capacidad de administración y ausencia de un arreglo monetario adecuado. También menciona que las empresas independientes generalmente no anticipan cuatro razones:

- Tiempo, por lo general, los supervisores de las pequeñas organizaciones casi no tienen tiempo, por lo que es realmente difícil para ellos poner el orden en las cuestiones cotidianas ininterrumpidas tanto de actividad como de inversión y financiación.

- Los propietarios y jefes de pequeñas empresas experimentan problemas para que todo funcione, porque la información que tienen sobre los procesos de organización es insignificante o incluso inválida. En general, son ajenos a los componentes y la sucesión de la preparación monetaria, y la gran mayoría de ellos no tienen experiencia con una parte significativa de los datos que pueden ser valiosos para completar la preparación monetaria.
- Posiblemente el punto más relevante sea la ausencia de implicación que tienen los jefes de pequeñas empresas, que suelen ser generalistas en la mayoría de los casos, y es destacable la ausencia de especializaciones y experiencia fundamental para una buena gestión financiera.
- La falta de confianza y transparencia con respecto a los propietarios y ejecutivos de pequeñas asociaciones, les hace ser excepcionalmente delicados y conscientes de sus organizaciones y de las decisiones que las afectan, por lo que no juegan a ofrecer sus necesidades esenciales a otras personas. especialistas externos o con los propios trabajadores.

Kavanagh y Ludwing (2019), quienes señalan que los procesos de organización más sólidos equilibran los puntos de vista a corto y largo plazo, por lo que es importante descartar la importancia de las estrategias financieras como opciones que fundamentalmente no relacionadas entre las que se debe elegir. Ya que motivan una visión de futuro mucho más lejana, consistentemente aplicables a las dificultades que se presentan en el contexto que vive la empresa. Del mismo modo, plantean que la estrategia financiera consiste en el avance constante de la estimación de los posibles eventos del mañana, pensando en el ahora y con la ayuda de eventos anteriores, para convertir lo que generalmente se espera del mañana en un futuro conocido. Hace posible que se coordine y se centre en torno a las metas y objetivos que se espera cumplir según lo dispuesto.

En cuanto al nivel de cumplimiento de los objetivos y metas en la organización y a qué se debe este resultado, se consideran que en la organización el grado de cumplimiento de las metas monetarias propuestas debe ser significativo, y en ciertos eventos roza la nada. también aceptan que es consecuencia de una

deficiente preparación de la estrategia financiera y del escaso o casi nulo control de los planes de gasto y proyecciones que se realizan.

Azarenkova et al. (2017), la estrategia financiera es una herramienta fundamental para lograr los principales objetivos de la organización, que normalmente se resumen en el aumento de ventajas (utilidades) y aumento del valor de las organizaciones al acecho, por el alto nivel de control que otorga. De esta manera, la creciente inestabilidad del clima exterior requiere que los elementos del consejo aceleren la navegación y orienten la preparación y determinación monetaria, para disminuir el efecto de las variables exógenas y endógenas en las actividades monetarias de las organizaciones.

Gomera et al., (2018), sobre la estrategia financiera debe dársele una consideración única en cuanto a su preparación y avance. De igual manera, es vital que las asociaciones brinden a sus representantes programas de preparación que fomenten sus habilidades y capacidades para comprender y utilizar los planes dados por la alta dirección. La preparación de estrategias financieras no se debe dar exclusivamente a los subordinados, sino también a los propietarios y supervisores para que trabajen en su capacidad de hacer planes clave sólidos y efectivos.

Por otra parte, Rushchyshyn et al., (2017) muestran que la preparación de estrategias financieras en la organización es la premisa para garantizar su seguridad monetaria, funcionará con la producción de todas las puertas abiertas para más dinero y movimiento económico con resultados positivos. Al mismo tiempo, le da seriedad a largo plazo y construye su seguridad monetaria. De igual manera, llama la atención que la correcta organización monetaria mejora la capacidad de las organizaciones para resistir cuando las situaciones económicas no son positivas y son generalmente dudosas.

No obstante, a lo desarrollado por estos autores, aún se sigue analizando en cuanto al desarrollo de estrategias financieras. En la presente investigación se tuvo como referente la estructura metodológica aportada por Armas et al., (2011), y Bustamante (2021), quienes estructuran una estrategia en:

1. **Introducción - Fundamentación:** se establece los puntos de partida.
2. **Diagnóstico,** muestra el estado actual del objeto en torno al cual se realiza el aporte.
3. **Premisas:** las premisas sugieren una conclusión anticipada.
4. **Requisitos:** todos los requisitos deben cumplir algunos atributos: Único, Conciso, Consistente, Completo, Alcanzable y Verificable.
5. **Planteamiento del objetivo general.** Teniendo en cuenta las premisas y requisitos se plantea el objetivo de la estrategia.
6. **Planeación estratégica,** la que se organiza en etapas, y cada una con acciones.
7. **Instrumentación-** para dar a conocer en qué condiciones, cómo se aplicará, la duración y los responsables.
8. **Evaluación y Control,** a lo largo de toda la aplicación.

3.3.3. Estructura del Aporte Práctico

1. Diagnóstico

Acciones del diagnóstico:

- Se realizó el análisis documental y la aplicación de la encuesta a asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque, logrando recoger la información que justificó el problema de investigación.
- Encuesta a Administradores, para conocer las deficiencias que tiene el proceso financiero en cuanto al otorgamiento de tarjetas de crédito.

Lo cual permitió revelar las características predominantes del otorgamiento de tarjetas de crédito, encontrándose:

Dimensión Originación comercial.

- Desconocimiento del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

- Limitado manejo del Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas.
- No analiza el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito.
- Insuficiente atención al cliente en estudio en los tiempos de atención establecidos para sus productos estimados por la institución.
- Limitada atención realizada a los clientes establecida según política, sin incluir los indicadores de gestión.
- No pone en práctica los documentos legales como Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito.
- Insuficiente explicación a los clientes sobre los riesgos económicos que tiene.

Dimensión Plazos.

- Insuficiente atención en los plazos establecidos.
- Desconocimiento de las consecuencias de no dar atención en los plazos establecidos.
- Desconocimiento de los gastos que acarrea el no atender en tiempos establecidos, cuando hay quejas y/o reclamos.
- Insuficiente conocimiento de los costos por destrucción de tarjetas de crédito no entregadas al cliente, ya sea por no ser recibidas por el cliente o porque no encontraron la dirección dada.
- Limitado conocimiento que, pasado el plazo o periodo establecido, el Courier pasa a realizar el proceso de destrucción de tarjetas teniendo este un precio de destrucción por cada tarjeta de crédito que es destruida y a esa cantidad se le suma el IGV.
- No conoce cuánto es el nivel de ingresos promedio al mes sustentable que tiene el cliente que con frecuencia atiende.
- No tiene interés por saber el total de ingresos con el que cuenta el cliente al momento de otorgar una tarjeta de crédito pre aprobada.

Dimensión Otorgamiento

- No indaga cuántas fuentes de ingresos entre demostrables y no demostrables tienen con frecuencia los clientes que atienden.
- No se colegia y analiza el formulario de preguntas para evaluación a clientes para el otorgamiento de una tarjeta de crédito.
- Insuficiente interés por saber si al cliente que se le otorga la TC pre aprobada continúa trabajando y por ende recibiendo una fuente de ingreso.
- No informa cuando entrega una tarjeta de crédito, no informa usted la tasa de interés de la línea.
- No brinda algún tipo de orientación a sus clientes con respecto a la utilización de la línea otorgada.
- No es capaz de dar sugerencias o soluciones, aplicando los lineamientos establecidos por la entidad con base legal, al sugerir para la toma de decisiones.

2. Premisas:

- Se parte de la Dimensión Originación comercial para recoger información sobre las tareas en la dinámica del proceso financiero.
- La Dimensión Plazos, teniendo en cuenta los niveles cumplimiento en tiempos de atención, en la información analizada en su proceso formativo.
- Se desarrolla la Dimensión Plazos, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos, que permite los aprendizajes esenciales desde la instrucción.
- Se aplica la Dimensión Otorgamiento, con la finalidad de dinamizar el proceso financiero, desde la solución de problemas, el riesgo, capacidad de pago, voluntad de pago, logrando generalizar en las transformaciones logradas en cuanto al otorgamiento de tarjetas de crédito.

3. Requisitos:

- Consentimiento Informado del Gerente del BCP Agencia de Lambayeque.
- Responsabilidad de los integrantes, de los asesores y de los administrativos que integran la prueba participante en los ejercicios previstos, de realizar los cambios y así propiciar el otorgamiento de tarjetas de crédito.

- Planificación sistémica e inteligente, sobre las actividades y contenidos a crear en la ejecución del procedimiento.
- Plantear las direcciones estratégicas que orientan al asesor y administrativos, que propicie la mejora del otorgamiento de tarjetas de crédito.

4. Objetivo General de la Estrategia

Objetivo general: Sistematizar el proceso financiero, teniendo en cuenta la originación comercial, los plazos y el otorgamiento para el desarrollo del Otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma en le BCP Agencia de Lambayeque.

Basada en tres etapas:

- **1ra Etapa: ORIGINACIÓN COMERCIAL**
- **2da Etapa: PLAZOS**
- **3ra Etapa: OTORGAMIENTO.**

PRIMERA ETAPA: FACTOR ORIGINACIÓN COMERCIAL			
Objetivo: Sistematizar el proceso financiero en cuanto al factor originación comercial, que contribuya al otorgamiento de tarjetas de crédito.			
Acciones	Actividad	Descripción	Responsables
Reunión	Reunión de coordinaciones generales	- Desarrolla una reunión para colegiar con Recursos humanos y los participantes (asesores de plataforma y administrativos), la estrategia financiera, su objetivos y acciones a desarrollar, así como el objetivo a lograr en cada una. Y de esa manera colegiar con los trabajadores asegurando el éxito de las nuevas iniciativas claves en la organización.	Gerente del BCP Agencia Lambayeque

		<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de orientaciones que permitan contribuir con el objetivo trazado en la estrategia Financiera. - Se coordina de manera detallada la ejecución de la propuesta según las fases establecidas y el debido presupuesto. 	
Taller N° 1	Factor recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación del diccionario de competencias que requiere la empresa. - Reunión con el Gerente de RR.HH. para reestructurar el diccionario con las competencias más requeridas en el puesto de asesores en plataforma. 	Gerente del BCP Agencia Lambayeque
Taller N° 2	Asignaciones requeridas de competencias por puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión de la estrategia y sensibilización dirigido a los trabajadores asesores de plataforma y administrativos. - Con jerárquicos mencionados, se asigna las competencias que demanda el puesto de trabajo basada en el Cuadro implementado de Competencias requeridas. 	Gerente del BCP Agencia Lambayeque

SEGUNDA ETAPA: FACTOR PLAZOS			
Objetivo: Sistematizar el proceso financiero en cuanto al factor Plazos, que contribuya al otorgamiento de tarjetas de crédito.			
Acciones	Actividad	Descripción	Responsables
Taller N° 3	Capacitación y/o especialización	<ul style="list-style-type: none"> - Curso taller para desarrollar habilidades blandas: comunicación eficaz, motivación, espíritu colaborativo, adaptabilidad-flex, aprendizaje continuo. - Curso taller de Planificación y organización, curso taller Proceso Financiero. 	Gerente del BCP Agencia Lambayeque
Taller N° 4	Caracterización de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Curso de análisis de la información, sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito. - Con la participación de los asesores de plataforma se realiza un estudio de casos de las limitaciones más comunes encontradas en la atención a los clientes en el proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito. 	Gerente del BCP Agencia Lambayeque
Taller N° 5	Conocimiento y análisis de las ventajas diferentes medidas y documentos	<p>Analiza y colegia los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. - Manejo del Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas. - Revisa el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito. 	Gerente del BCP Agencia Lambayeque

		<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente en estudio en los tiempos de atención establecidos para sus productos estimados por la institución. - Pone en práctica los documentos legales como Modificación del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito. 	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

TERCERA ETAPA: OTORGAMIENTO			
Objetivo: Sistematizar el proceso financiero en cuanto al factor Otorgamiento, que contribuya al otorgamiento de tarjetas de crédito.			
Acciones	Actividad	Descripción	Responsables
Taller N° 6	Capacitación al personal de plataforma	En este taller de capacitación se resalta el trabajo colaborativo, generando un análisis de las competencias que debe tener como trabajador que mantiene contacto directo con el cliente, además, por ser las competencias idóneas como recurso humano en aras de la proactividad dentro del proceso de mejora continua en una empresa. (Ver cuadro A)	Gerente del BCP Agencia Lambayeque
Taller N° 7	Retroalimentación y propuesta de mejora	-Se desarrolla dinámicas que despiertan el interés de los asesores de plataforma, logrando resaltar palabras clave que llaman su atención; realizan un trabajo colaborativo en el que buscan brindar recomendaciones para mejorar las actividades desarrolladas.	Gerente del BCP Agencia Lambayeque
Taller N° 8	Generalización formativa financiera	- Aquí se busca dar a conocer la estrategia financiera colegiándola con los clientes, personal administrativo y gerencia, en la medida de lo posible sea generalizada a otras agencias del BCP.	Gerente del BCP Agencia Lambayeque

CUADRO A: COMPETENCIAS EVALUADAS

COMPETENCIAS		
ACTITUDINALES	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
Adaptabilidad y flexibilidad.	Calidad de trabajo	analítica
Colaboración	Profundidad en el conocimiento del producto	Iniciativa- autonomía
Motivador	Capacidad de planificación y organización.	Credibilidad
Orientación a resultados	Conocimiento del mercado.	Trabajo en equipo
Comunicador eficaz		
Aprendizaje continuo		
Confianza en sí mismo		

6. Instrumentación.

6.1. Duración

Se aplicó la estrategia en un periodo de 2 meses, en sus 3 etapas en 1 reunión de coordinación y 8 talleres, con una duración de 2 horas cronológicas cada una.

6.2. Condiciones

Requisitos:

- Consentimiento Informado del Gerente del BCP Agencia de Lambayeque.
- Responsabilidad de los integrantes, de los asesores y de los administrativos que integran la prueba participante en los ejercicios previstos, de realizar los cambios y así propiciar el otorgamiento de tarjetas de crédito.

- Planificación sistémica e inteligente, sobre las actividades y contenidos a crear en la ejecución del procedimiento.
- Plantear las direcciones estratégicas que orientan al asesor y administrativos, que propicie la mejora del otorgamiento de tarjetas de crédito.

6.3. Responsables y participantes

Responsables:

- Gerente Bach. Jesús Riquero Ramírez.

Participantes:

- Capacitadores
- Asesores de Plataforma
- Administrativos

7. Presupuesto

Presupuesto de la Etapa Contextual Formativa Inferencial Integral

1 ^{RA} ETAPA – ORIGINACIÓN COMERCIAL					
Nº	Descripción	Cantidad	Indicador	Precio Unidad	Precio Total
1	Actividades programadas	1	ponente	4000.00	4000.00
		25	refrigerio	3.00	250.00
		1	Papel a4	22.00	22.00
		10	papel sábana	0.50	5.00
		30	plumones gruesos	2.00	60.00
		25	folder manila	1.00	25.00
Total					6362.00

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto de la Etapa Plazos

1^{RA} ETAPA – PLAZOS					
Nº	Descripción	Cantidad	Indicador	Precio Unidad	Precio Total
1	Actividades programadas	3	ponente	4000.00	12000.00
		25	break	3.00	250.00
		1	papel A4	22.00	22.00
		10	papel sábana	0.50	5.00
		30	plumones gruesos	2.00	60.00
		25	folder manila	1.00	25.00
Total					12362.00

Fuente: Elaboración propia

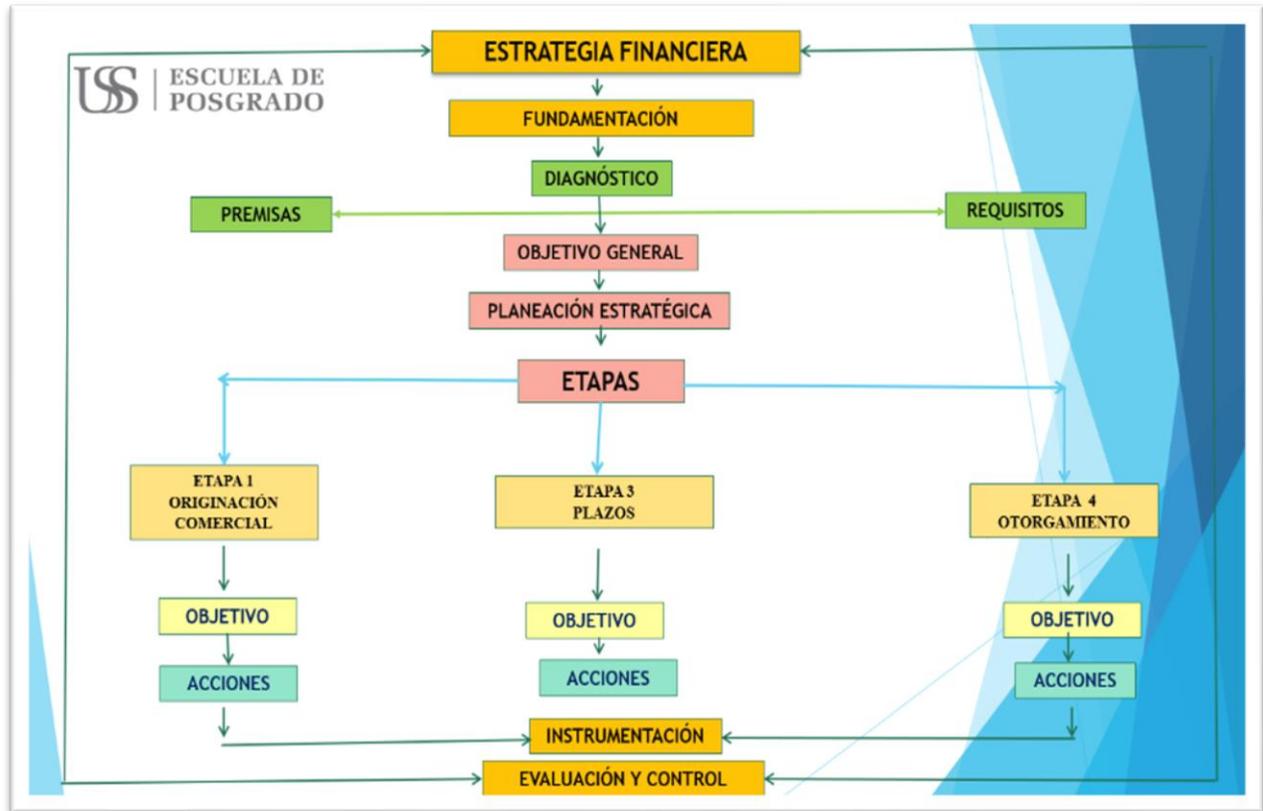
Presupuesto de la Etapa Otorgamiento

1^{RA} ETAPA – PLAZOS					
Nº	Descripción	Cantidad	Indicador	Precio Unidad	Precio Total
1	Actividades programadas	1	Ponente	4000.00	4000.00
		25	refrigerio	3.00	250.00
		1	papel A4	22.00	22.00
		10	papel sábana	0.50	5.00
		30	plumones gruesos	2.00	60.00
		25	folder manila	1.00	25.00
Total					4362.00

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Esquema de la estrategia



Nota: Elaboración propia.

3.4. Aplicación de la Estrategia Financiera

La estrategia fue aplicada en su totalidad (3 etapas).

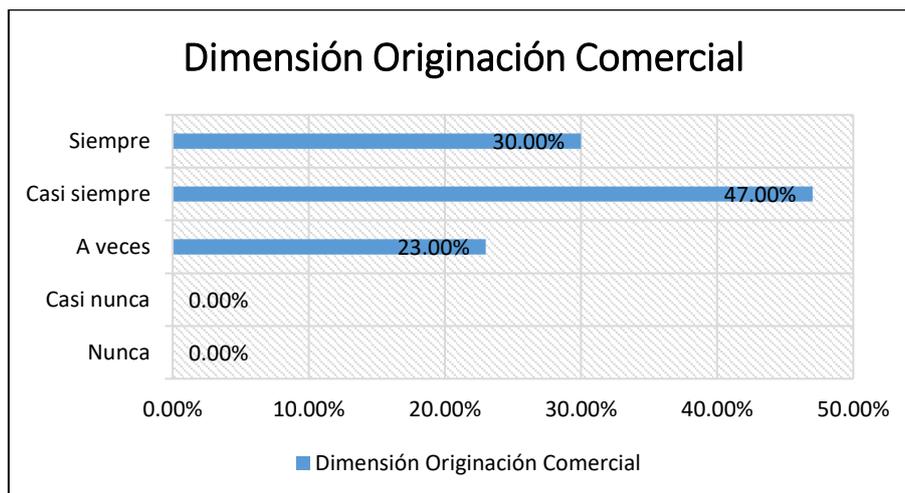
3.4.1. Corroboración estadística de las transformaciones logradas

Se aplicó el aporte práctico en sus tres dimensiones:

Encuesta a Asesores de plataforma y encuesta a Administrativos

Figura 9

Dimensión Originación Comercial - Post test

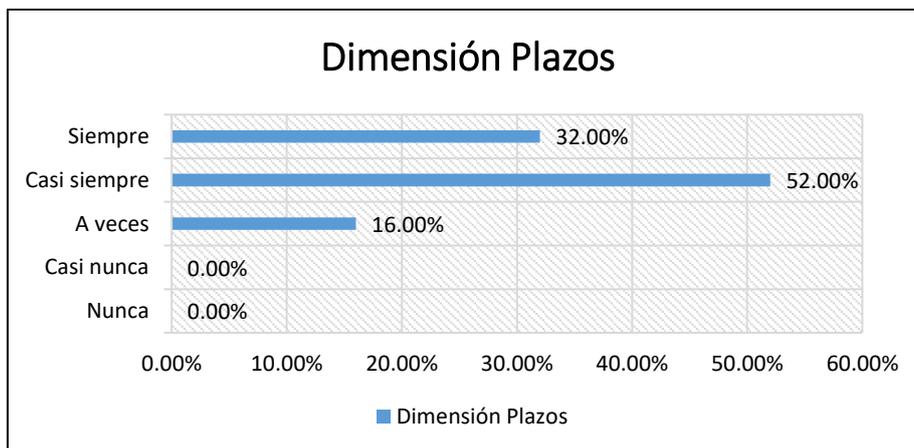


Nota. Elaborado por el autor.

La Figura 9 demuestra que el 77.0% reaccionó que la originación comercial en cuanto al contacto comercial, al análisis del cliente y operaciones se encuentra en el valor de a veces 23.0%. casi siempre el 47.0% y en siempre el 30.0% de los encuestados están en la positividad de la dimensión. Mostrándose una transformación notable al aplicar las acciones de la primera dimensión.

Figura 10

Dimensión Plazos - Post test

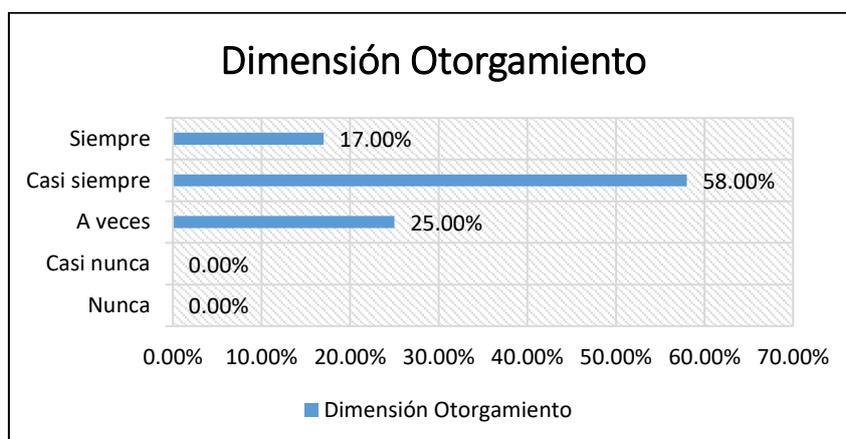


Nota: Elaborado por el autor.

La Figura 10 demuestra que el 84.0% reaccionó que la Dimensión plazos en cuanto al cumplimiento en tiempos de atención y procedimientos se encuentra en el valor de a veces 16.0%. casi siempre el 52.0% y en siempre el 32.0% de los encuestados están en la positividad de la dimensión. Mostrándose una transformación notable al aplicar las acciones de la segunda dimensión.

Figura 11

Dimensión Otorgamiento – Post test



Nota: Elaborado por el autor.

La Figura 11 demuestra que el 75.0% reaccionó que la Dimensión Otorgamiento, expresa que a veces 25.0%. casi siempre el 58.0% y en siempre el 17.0% de los encuestados están en la positividad de la dimensión. Mostrándose una transformación notable al aplicar las acciones de la tercera dimensión.

Tabla 7

Resumen de las transformaciones logradas

Variable	Promedio de encuesta a asesores de plataforma y administrativos		
	Nivel	Pre test %	Post test%
Dimensión 1	Nunca	49.9	0.0%
	Casi nunca	44.5	0.0%
	A veces	5.6	23.0%
	Casi siempre	0.0%	47.0%
	Siempre	0.0%	30.0%
Dimensión 2	Nunca	64.4	0.0%
	Casi nunca	28.9	0.0%
	A veces	6.7	16.0%
	Casi siempre	0.0%	52.0%
	Siempre	0.0%	32.0%
Dimensión 3	Nunca	29.1	0.0%
	Casi nunca	66.7	0.0%
	A veces	4.2	25.0%
	Casi siempre	0.0%	58.0%
	Siempre	0.0%	17.0%
OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO	Nunca	36.0	0.0%
	Casi nunca	59.3	0.0%
	A veces	4.7	21.3%
	Casi siempre	0.0%	52.3%
	Siempre	0.0%	26.4%
TOTAL		100%	100%

Nota: Elaborada con el procesamiento de la información recabada en la pre- prueba y post-prueba.

La Tabla 7 se muestra los resultados estadísticos de la transformación lograda, se hace la comparación entre el pre y post test, habiéndose aplicado el estímulo

es decir, la estrategia financiera en sus tres Etapas, logrando en la primera etapa Originación comercial un 77.0% en la positividad de la dimensión.

La segunda etapa logró un 84.0%, logrando la Dimensión Plazos.

Se logró la tercera Dimensión Otorgamiento, con un 75.0% que manifiesta estar en la positividad del indicador.

El resultado del post test y su comparación con el pre test, corroboran la pertinencia de la estrategia en su fin que es la Dinámica del proceso financiero para contribuir en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

IV. CONCLUSIONES

1. La fundamentación teórica del proceso financiero y su dinámica se efectuó epistemológicamente abordando procesos vinculados al problema de investigación sobre otorgamiento de tarjetas de crédito.
2. Las tendencias históricas del proceso financiero, fueron identificados, definidos y caracterizados por indicadores de perfilamiento, análisis y otorgamiento, expresando las limitantes que se perciben en el otorgamiento de las tarjetas de crédito y el proceso formativo como tema de investigación.
3. El diagnóstico situacional reveló insuficiencias en la dinámica del proceso financiero por parte de los asesores de plataforma para la dinámica en el proceso financiero, contrastadas mediante la aplicación de instrumentos y su respectiva tabulación estadística, donde presentan niveles bajos de otorgamiento de tarjetas de crédito.
4. Se construyó la estrategia financiera, para el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma, en el BCP Agencia de Lambayeque, con sus etapas, objetivos y acciones estratégicas.
5. Finalmente, se aplicó la estrategia financiera, la cual contribuyó al otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia de Lambayeque; corroborándose los resultados favorables en el post test después de concluida la aplicación de la estrategia, cuyos resultados se aprecia en las estadísticas de los resultados.

V. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la estrategia sea aplicada por las diferentes agencias del BCP región Norte, se recomienda que ejecuten las actividades propuestas en la presente investigación, de tal manera que la entidad logre medir el impacto de dicho aporte.
2. Se sugiere al gerente del BCP agencia de Lambayeque, colegie o comparta el aporte: Estrategia Financiera, en alguna reunión o convención de gerentes a nivel nacional del BCP.
3. En cuanto a la gestión del Talento Humano, el personal debe estar continuamente preparado y capacitado, la motivación debe utilizarse, deben realizarse concursos de proyectos internos con nuevas ideas para el desarrollo de la organización y deben atenderse las opiniones de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alayo, C. (2020). *Estrategias Financieras y su Impacto en la Estructura de Capital de la MYPE “L. América E.I.R.L.”* en la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3079/1/TL_LlenqueBustiosGianmarco_OdarIglesiasEyanira.pdf
- Álvarez, C. M. (1996). La Teoría de los Procesos Conscientes. Fundamentos epistemológicos. *Taller*.
- Álvarez, C. M. (1999). La Escuela en la Vida (Didáctica). In *Tercera Edición* (Tercera). Pueblo y Educación. http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2013/03/La_escuela_en_la_vida_C_Alvarez.pdf
- Amendola, A., Pellicchia, A., y Sensini, L. (2018). Factors driving the credit card ownership in Italy [Factores que impulsan la posesión de tarjetas de crédito en Italia]. *Internacional Business Research Vol.9 No.6*. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v9n6p131>
- Arguye, E. (2015). América Latina se rinde al consumo. http://economia.elpais.com/economia/2015/07/30/actualidad/1438260987_770753.html
- Atiles, J. (2020). Exceptionality and colonial-State–Corporate crimes in the puerto rican fiscal and economic crisis. *Latin American Perspectives*, 47(3), 49-63. <https://doi:10.1177/0094582X20911466>
- Azarenkova, G., Pasko, T., Golovko, O. y Kovalchuk, Y. (2017). Financial plan Ning and improving of its methods. *Accounting and Financial Control*, 1(1), 39-47.
- Banco Mundial (2021). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Berrocal, A. I. (2021). La Protección del Consumidor en los créditos o tarjetas de crédito: la importancia de la información y el control de transparencia en su

contratación (Y II). *Revista General de Legislación y Jurisprudencia*, 2, 393–451.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=153859323&lang=es&site=ehost-live>

Berk, J. y De Marzo, P. (2008). *Finanzas Corporativas*. Primera edición. Pearson Addison Wesley. México, 2008.

Bravo, L. H. (2020). *Análisis de estrategias financieras para mejorar el crecimiento sostenible del sector comercial Pymes en el Ecuador*.

Brigham, E. y Ehrhardt, M. (2007) *Finanzas Corporativas*. Segunda Edición. Cengage Learning México, 2007.

Bustamante, P. H. (2021), *Metodología curricular basada en un modelo de sistematización académico integral para la calidad educativa* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8480>

Caldart, G. (2015), MasterCard para Latinoamérica y el Caribe, América Latina se rinde al consumo. http://economia.elpais.com/economia/2015/07/30/actualidad/1438260987_770753.html

Cámara, N., Peña, X., y Tuesta, D. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en Perú. BBVA Research. https://www.bbvaresearch.com/wpcontent/uploads/2014/06/Abstract_WP_1331.pdf

Carrillo, G. A. (2020). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa, azulejos Pelileo*. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>

Castillo, J. (2018). *Análisis evolutivo de la inclusión financiera en el Perú 2012 – 2017* [Tesis de titulación, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/8058/Castillo_Liss%C3%B3n_Jorge_Andr%C3%A9s.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Castro, L., y Diz, V. (2017). *Determinantes del mercado de tarjetas de crédito en Colombia (2002-2012* [Tesis de titulación, Universidad de Cartagena]. Repositorio Universidad de Cartagena. <http://hdl.handle.net/11227/813>
- Forero-Molina, C. y Neme-Chaves, R. (2021). Valor percibido y lealtad del cliente: estrategia cobranding de tarjetas de crédito en Bogotá (Colombia). *Universidad & Empresa*, 23(40), 1–18. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9335>
- Ceballos, O. E. (2022). Fuentes de crédito y financiamiento del consumo de los hogares mexicanos. *Análisis Económico*, 37(94), 43–62. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2022v37n94/Ceballos>
- Chahal, H., Kaur, G., y Rani, A. (2017). Moderating role of perceived risk in credit card usage and experience link [El rol moderador del riesgo percibido en el uso de tarjetas de crédito y en el enlace de experiencia]. *Journal of Indian Business Research* Vol.6 No.4. ProQuest Central. <http://dx.doi.org/10.1108/JIBR-06-2014-0034>
- Cusacani, Y. y Ttito, J. (2019) *Influencia De La Cultura Financiera En El Uso De La Tarjeta De Débito Y Crédito En Los Clientes Del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.
- Silva, T. B., Lay, A., de Sousa, M., Nogueira, P. G. C., y Valeretto, J. (2019). Educação financeira, interação com os pais e outros fatores relacionados ao uso de cartões de crédito por estudantes de contabilidade. *Revista Ambiente Contábil*, 11(2), 131–151. <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2019v11n2ID15616>
- Décaro-Santiago, L., Soriano-Hernández, M., Benítez-Guadarrama, J., y Soriano-Hernández, J. (2020). La conducta financiera entre estudiantes universitarios emprendedores. *Revista EAN*, 89, 1–27. <https://doi.org/10.21158/01208160.n89.2020.2816>
- Esparza, A., y García, R. (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura] Repositorio

Institucional de la Universidad de Piura:
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3107>

- Gan, C., Cohen, D., Hu, B., Tran, M., Don, W., y Wang, A. (2018). The relationship between credit card attributes and the demographic characteristics of card users in China [La relación entre los atributos de las tarjetas de crédito y las características demográficas de los usuarios de tarjetas en China]. *International Journal of Bank Marketing* 34(7). ProQuest Central. <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-09-2015-0133>
- García, S., y Acuña, H. (2020). Auditoría estratégica de marketing como vigilancia tecnológica en la industria de tarjeta de crédito. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1–23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3569>
- Garg, P. (2017). Plastic Money and Consumer Attitude: A Study with Special Reference to Credit Cards [Dinero plástico y actitudes de los consumidores: Un estudio con referencia especial a las tarjetas de crédito]. **Global Journal of Research in Management** 5(1). ProQuest Central. <https://search.proquest.com/central/docview/1846004640/2D135FA3A441420A/PQ/1?accountid=45277>
- Gómez, J., Jaramillo, J., y Meisel, A. (2017). El Uso de Efectivo y Tarjetas Débito y Crédito en Colombia. Borradores de Economía No.950. http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6261/be_950.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomera, S., Chinyamurindi, W., y Syden, M. (2018). Relationship between strategic planning and financial performance: The case of small, micro- and medium-scale businesses in the Buffalo City Metropolitan. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1-9.
- Haime, L. (2019). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. México: Línea Universitaria.
- Hatcherian, G. (2015), analista de la calificadora Moody's (2015). América Latina se rinde al consumo. Recuperado:

http://economia.elpais.com/economia/2015/07/30/actualidad/1438260987_770753.html

Hofer y Schendel (1978) Estrategia según el ciclo de vida de la empresa. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones2.shtml>

Hurtado, I. Toro, G. (1997). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Venezuela. Clemente editores

Juárez, J. (2020) La educación financiera y el uso de tarjetas de crédito. caso: comerciantes del mercado santa rosa en san Juan de Lurigancho – año 2019. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6612/juarez_uj.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Kavanagh, S., y Ludwig, K. (2019). Financially Sustainable Capital Planning. GFOA. <https://www.gfoa.org/sites/default/files/021908.pdf>

Khare, A., Khare, A., y Singh, S. (2016). Factors affecting credit card use in india [Factores que afectan el uso de tarjetas de crédito en la India]. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics Vol.24 No.2, 236-256. https://www.researchgate.net/publication/235319345_Factors_affecting_credit_card_use_in_India

López, G. (2003). Finanzas Corporativas. Tercera Edición. Grupo Guía SA. Colombia, 2003.

Macías, S. (2015). El mercado al que las tarjetas de crédito no han podido llegar. Recuperado de <http://www.dinero.com/economia/articulo/el-mercado-tarjetas-credito-no-han-podido-llegar-agosto-2015/212664>

Mac Kee, N. (2021), *Tarjetas de crédito en el Perú: análisis de los factores socioeconómicos y actitudes al riesgo de la demanda*. Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12803/Mac_Kee_Neme_Henry_Steve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Menguzzato, M. y Renau, J. J. (2012) en su libro "La dirección estratégica de la empresa, un enfoque innovador del management", <http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones2.shtml>
- Menguzzato, M. y Renau, J. J. (2010). plantean que la estrategia de saneamiento
Recuperado.<http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones2.shtml>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021), Informe de Actualización de Proyecciones Macroeconómicas 2021 – 2024, https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/IAPM_2021_2024.pdf
- Moreno, L. (2019). Tutela del consumidor frente a las tarjetas «revolving». *Justicia*, 2, 549–595.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=142782903&lang=es&site=ehost-live>
- Morales, J. E. (2021). *Estrategia de formación de valores basada en un modelo de sistematización axiológico académico para el sentido de pertenencia* [Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8446/Morales_Angaspilco_Jahaira_Eulalia.pdf?sequence=1
- Moriscak, A. (2013) subgerente de Estudios Económicos y Estadísticos en ASBANC. (2013). La historia de mi deuda financiera. Recuperado. <https://revistaimpression.wordpress.com/2013/07/18/los-jovenes-y-el-acceso-a-las-tarjetas-de-credito-en-el-peru-la-historia-de-mi-deuda-financiera/>
- Nahar, A. (2019). Organizational management through strategic planning and financial practices: An empirical assessment from business firms of Kuwait. *Management Science Letters*, 9, 713-726.
- Nai, W., Liu, L., Wang, S., y Dong, D. (2018). Modeling the Trend of Credit Card Usage Behaviour for Different Age Groups Based on Singular Spectrum Analysis

- [Modelando la tendencia del comportamiento en el uso de tarjeta de crédito para diferentes grupos de edad: Basado en el Análisis de Espectro Singular]. MDPI: Algorithms 2018, 11, 15. ProQuest Central. <http://dx.doi.org/10.3390/a11020015>
- Narayan, A., Cojocar, A., Agrawal, S., Bundervoet, T., Davalos, M. García, N. y Lakner, N. (2022), “COVID-19 and Economic Inequality: Short-Term Impacts with Long-Term Consequences”, documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo 9902, Banco Mundial, Washington, DC.
- Narváez, S. (2021) Estrategias financieras para el incremento de la rentabilidad de las empresas inmobiliarias distrito de Huancayo post COVID19. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8690/4/IV_FCE_310_TI_Narvez_Carhuaricra_2021.pdf
- Nava, J. A. (2020). Estrategia Financiera Empresariales. En J. A. Nava, Estrategia Financiera Empresariales. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Navajas, J. (2015). América Latina se rinde al consumo. Recuperado.http://economia.elpais.com/economia/2015/07/30/actualidad/1438260987_770753.html
- Princeton Survey Research Associates International (2015). El mercado al que las tarjetas de crédito no han podido llegar. Recuperado de <http://www.dinero.com/economia/articulo/el-mercado-tarjetas-credito-no-han-podido-llegar-agosto-2015/212664>.
- Ríos, F. (2013), funcionario de Atención al Consumidor en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) (2013). La historia de mi deuda financiera. Recuperado <https://revistaimpresion.wordpress.com/2013/07/18/los-jovenes-y-el-acceso-a-las-tarjetas-de-credito-en-el-peru-la-historia-de-mi-deuda-financiera/>
- Rodríguez, B. (2002). Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito. <https://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historica-de-las-tarjetas-de-credito/>

- Rushchyshyn, N., Nikonenko, U., y Kostak, Z. (2017). Formation of Financial Security of the Enterprise based on Strategic Planning . *Ukraine Baltic Journal of Economic Studies*, 3(4).
- Rojas, M. D., Valencia, S. M., y Jiménez, L. M. (2021). Análisis de indicadores financieros en los procesos de licitación en Colombia. *Revista Ingenierías Universidad de Medellin*, 20(39), 213–229. <https://doi.org/10.22395/rium.v20n39a12>
- Ross, J. (2009). *Finanzas Corporativas*. Octava Edición. Colina McGraw. México, 2009
- Stone, D., Canedo, J., Harrison, T., Lukaszewski, K., Suazo, M., y Krueger, D. (2017). The Relations between Entrepreneurs' Ethnicity, Familism Values, Beliefs, and Use of Financial Planning. *Journal of Business and Entrepreneurship*, 28 (2), 50-81.
- Superintendencia de banca, seguros y AFP (2021) Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf
- Themba, G., y Tumedi, C. (2016). Credit card ownership and usage behaviour in Botswana [Propiedad y comportamientos de uso de tarjetas de crédito en Botswana]. *Journal of Business Administration* Vol.3 No.6 60-71. <http://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijba/article/view/1903/963>
- Tobin, J. y Markowitz, M. (1996) *Decisiones financieras* Recuperado.<http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones/estrategia-financiera-decisiva-toma-decisiones2.shtml>
- Tucker, E. (2019). How to Modernize Workforce Planning. *People & Strategy*, 42(4), 14-19.
- Torres, V. M. y Funchal, B. (2019). A Relação Entre O Parcelamento De Compras Com Cartão De Crédito E a Gestão Do Orçamento Pessoal. *Gestao & Planejamento*, 20, 56–72. <https://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v.20.4507>

- Valdiviezo, S. (2013), funcionaria del Departamento de Regulaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2013). La historia de mi deuda financiera. Recuperado. <https://revistaimpresion.wordpress.com/2013/07/18/los-jovenes-y-el-acceso-a-las-tarjetas-de-credito-en-el-peru-la-historia-de-mi-deuda-financiera/>
- Valle, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 24 de febrero de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160&lng=es&tlng=es.
- Vargas, R. (2013), adjunta de la defensora del Cliente Financiero (DCF) (2013). La historia de mi deuda financiera. Recuperado. <https://revistaimpresion.wordpress.com/2013/07/18/los-jovenes-y-el-acceso-a-las-tarjetas-de-credito-en-el-peru-la-historia-de-mi-deuda-financiera/>
- Vega, C. L. y Herrera, J. A. (2021). *Estrategias Financieras y su Incidencia en el Desarrollo Empresarial del Sector transporte de carga pesada Via terrestre en Lima Metropolitana*. Universidad San Martín de Porras. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8506/vega_lcl-herrera_sja.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yayar, R., y Karaca, S. (2015). Identifying the Factors Affecting the Consumer Credit Card Ownership: Empirical Evidence from Turkey [Identificando los factores que afectan la posesión de tarjeta de crédito de los consumidores: Evidencia empírica de Turquía]. *Journal of Applied Economic Sciences* Vol.7 No.2(20), 195-204. https://www.researchgate.net/publication/287029733_Identifying_the_factors_affecting_the_consumer_credit_card_ownership_Empirical_evidence_from_Turkey

ANEXOS



Escuela de
Posgrado

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: “ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE”

MATRIZ	
MANIFESTACIÓN DEL PROBLEMA	<p>En la Institución Financiera, BCP Agencia - Lambayeque, al realizar un diagnóstico fáctico del área de plataforma, se aprecia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se le otorga varias tarjetas de crédito a un mismo cliente2. La capacidad de pago de los clientes sigue siendo la misma3. Existe una forma desmedida y con poco control del otorgamiento de TC4. Falta de prudencia en la colocación de líneas TC y ampliaciones pre aprobadas.5. Se le otorgan TC con líneas altas a cliente con bajos ingresos.6. Le llegan líneas de crédito a personas fuera del perfil.
	Insuficiencias en el Proceso Financiero, limita el otorgamiento de tarjetas de crédito.

PROBLEMA	
CAUSA	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiente aplicación de metodología en la empresa en el proceso crediticio en cuanto al desarrollo del Proceso financiero. - Insuficiencias en el Proceso Financiero en cuanto al filtro de clientes en el otorgamiento de tarjetas de crédito, con una praxeología y una metodología que oriente el proceso. - Insuficiente capacitación en los trabajadores para el desarrollo del Proceso Financiero en la orientación práctica y metodológica para el otorgamiento de tarjetas de créditos dentro del proceso crediticio. - Insuficiente orientación para el desarrollo del Proceso Financiero en cuanto a la originación comercial para el otorgamiento de tarjetas de crédito. - Insuficiencias en el Proceso Financiero en cuanto al riesgo, capacidad, voluntad y garantía de pago en el otorgamiento de tarjetas de crédito.
OBJETO	El Proceso Financiero
INCONSISTENCIA TEÓRICA	Dado lo mencionado por los autores citados. Los resultados investigativos, todavía no satisfacen los requerimientos prácticos y metodológicos para el estudio del proceso financiero, desde una dinámica, que potencie la participación sistematizada y la actuación responsable económica, en la complejidad de la originación comercial y diversidad del proceso financiero como sistema, para el otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP Agencia – Lambayeque, lo que se constituye la inconsistencia teórica .
OBJETIVO	Aplicar una Estrategia Financiera para el otorgamiento de tarjetas de crédito en los trabajadores del área de plataforma del BCP Agencia de Lambayeque.

<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar teóricamente el Proceso Financiero y su dinámica. 2. Determinar las tendencias históricas del Proceso Financiero y su dinámica. 3. Diagnosticar el estado actual de la dinámica del Proceso Financiero y su dinámica en los trabajadores del BCP Agencia de Lambayeque. 4. Elaborar la Estrategia Financiera para el desarrollo del otorgamiento de tarjetas de crédito. 5. Validar los resultados científicos de la investigación con un pre experimento y resultado del post test.
<p>CAMPO DE ACCIÓN</p>	<p>Dinámica del Proceso Financiero.</p>
<p>ORIENTACIÓN EPISTÉMICA</p>	<p>La relación entre la intencionalidad formativa y su apropiación.</p>
<p>HIPÓTESIS</p>	<p>Si se Aplica una Estrategia Financiera, que tenga en cuenta la relación entre la intencionalidad formativa y su apropiación, entonces se contribuye al otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP Agencia de Lambayeque.</p>
<p>VARIABLES</p>	<p>VI: Estrategia Financiera. VD: Otorgamiento de tarjetas de crédito.</p>
<p>SIGNIFICACIÓN PRÁCTICA</p>	<p>Está dada en el impacto que tiene el desarrollo de la Estrategia Financiera, que contribuirá al otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP Agencia de Lambayeque.</p>
<p>NOVEDAD DE LA INVESTIGACIÓN</p>	<p>Está en la lógica de la intencionalidad formativa y la apropiación del proceso financiero a través de la construcción de una estrategia financiera que permita el mejoramiento del otorgamiento de tarjetas de crédito, teniendo en cuenta las teorías desarrolladas al respecto.</p>

ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE	OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO		
Definición Conceptual	<p>La tarjeta de crédito es un medio de pago, el cual te permite realizar compras y cancelar dicho valor posteriormente. Se denomina “de crédito” porque el monto que utilizas al realizar la compra, corresponde a un préstamo que te otorga la entidad financiera.</p> <p>Al hacer uso de este producto, el banco u entidad financiera te autoriza a hacer uso de cierto monto de dinero para pagar bienes o servicios, siendo el comercio el que cobre el valor y luego el banco te hará llegar un extracto, en el cual te notificará el valor del costo o servicio que adquiriste, la tasa de interés que se cobrará y los costos asociados que esta operación tendría.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuente de verificación
ORIGINACIÓN COMERCIAL	Contacto comercial	Observación (ficha de observación)	ALUMNOS
	Análisis del cliente		
	Operaciones		
PLAZOS	Cumplimientos en tiempo de atención	Encuesta (cuestionario)	DOCENTES
	Procedimientos		
OTORGAMIENTO	Riesgo	Entrevista (Guía de entrevista)	
	Capacidad de pago		
	Voluntad de pago	Análisis documental	
	Garantía		

Fuente: Elaboración propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

ESTRATEGIA FINANCIERA

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
ESTRATEGIA FINANCIERA	1.-Fundamentación Teórica	1.- Se establece el contexto y ubicación del problema a resolver. Ideas y punto de partida que fundamentan la Estrategia de Inteligencia Emocional.
	2.-Diagnóstico	1.-Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia de Inteligencia Emocional.
	3.- Objetivo general	1.- Se describe el objetivo general de la estrategia.
	4.-Planeación Estratégica	1.-Se define metas y objetivos a corto y mediano plazo que permiten la transformación del objeto desde el estado actual hasta el estado deseado. 2.-Planificación de las acciones por etapas, recursos, métodos que corresponden a estos objetivos. 3.- Etapas: A. ORIGINACIÓN COMERCIAL B. PLAZOS C. OTORGAMIENTO
	5.-Implementación	1.-Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo. Responsable Participantes
	6.-Evaluación	1.-Definición de los logros, obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado del objeto de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta a Asesores de plataforma

Estimado asesor de plataforma (a):

Esta encuesta, está dirigida a diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso financiero, tiene como objetivo obtener información sobre determinados aspectos del otorgamiento de tarjetas de crédito de los asesores de plataforma. En aras de realizar un estudio profundo que sirva de base para adoptar medidas y soluciones sobre estos aspectos, es que esperamos contar con su colaboración; la información que nos facilite es anónima y la mejor manera de colaborar con nosotros es siendo analítico y veraz en sus respuestas, para que estas reflejen los problemas reales que se afrontan al respecto.

Finalmente, queremos agradecerle su disposición a colaborar en este empeño, el cual puede ayudar a solucionar las insuficiencias que más afectan en el otorgamiento de tarjetas de crédito y la dinámica de la formación financiera en los mismos.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.
- Para responder debe utilizar el número correspondiente de la escala que se le ofrece.

Marca con una “x” su valoración sobre los siguientes aspectos, teniendo en cuenta la escala Likert:

ESCALA DE EVALUACIÓN LIKERT				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Indicadores	Ítems					
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ORIGINACIÓN COMERCIAL	1. ¿Conoce el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito?					
	2. ¿Maneja el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas?					
	3. ¿Analiza el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito?					
	4. ¿Atiende al cliente en estudio en los tiempos de atención establecidos para sus productos estimados por la institución?					
	5. ¿La atención que se realiza a los clientes fueron establecidos según política y se incluyeron en los indicadores de gestión?					
	6. ¿Cuándo atiende al cliente pone en práctica los documentos legales como Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito?					
	7. ¿Cuándo tiene un cliente con sobre endeudamiento, le explica los riesgos económicos que tiene?					
DIMENSIÓN PLAZOS	8. ¿El cliente es atendido en los plazos establecidos?					
	9. ¿Conocimiento de las consecuencias de no dar atención en los plazos establecidos?					
	10. ¿Conocimiento de los gastos que acarrea el no atender en tiempos establecidos, cuando hay quejas y/o reclamos?					
	11. ¿Conocimiento de los costos por destrucción de tarjetas de crédito no entregadas al cliente, ya sea por no ser recibidas por el cliente o porque no encontraron la dirección dada?					
	12. ¿Conoce que, pasado el plazo o periodo establecido, el Courier pasa a realizar el proceso de destrucción de tarjetas teniendo este un precio de destrucción por cada tarjeta de crédito que es destruida y a esa cantidad se le suma el IGV?					
	13. Como parte de la capacidad de pago. ¿Conoce cuánto es el nivel de ingresos promedio al mes sustentable que tiene el cliente que con frecuencia atiende?					
	14. Tiene interés por saber el total de ingresos con el que cuenta el cliente al momento de otorgar una tarjeta de crédito pre aprobada?					
	15. Como parte de la capacidad de pago del cliente ¿Indaga cuántas fuentes de ingresos entre demostrables y no demostrables tienen con frecuencia los clientes que atiendes?					

DIMENSIÓN OTORGAMI ENTO	16. Como parte del proceso de Gestión de mejora continua, ¿se colegia y analiza el formulario de preguntas para evaluación a clientes para el otorgamiento de una tarjeta de crédito?					
	17. Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Le interesa a usted saber si al cliente que se le otorga la TC pre aprobada continúa trabajando y por ende recibiendo una fuente de ingreso?					
	18. Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Cuándo otorga una TC informa usted la tasa de interés de la línea?					
	19. Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Brinda algún tipo de orientación a sus clientes con respecto a la utilización de la línea otorgada?					
	20. ¿Es capaz de dar sugerencias o soluciones, aplicando los lineamientos establecidos por la entidad con base legal, al sugerir para la toma de decisiones?					

Fuente: Elaboración Propia



ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta a Administrativos

Estimado Administrativo:

Esta encuesta, está dirigida a diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso financiero, tiene como objetivo obtener información sobre determinados aspectos del otorgamiento de tarjetas de crédito de los asesores de plataforma. En aras de realizar un estudio profundo que sirva de base para adoptar medidas y soluciones sobre estos aspectos, es que esperamos contar con su colaboración; la información que nos facilite es anónima y la mejor manera de colaborar con nosotros es siendo analítico y veraz en sus respuestas, para que estas reflejen los problemas reales que se afrontan al respecto.

Finalmente, queremos agradecerle su disposición a colaborar en este empeño, el cual puede ayudar a solucionar las insuficiencias que más afectan en el otorgamiento de tarjetas de

crédito y la dinámica de la formación financiera, recuerde que las preguntas son referidas a cerca de los asesores de plataforma.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.
 - Para responder debe utilizar el número correspondiente de la escala que se le ofrece.
- Marca con una “x” su valoración sobre los siguientes aspectos, teniendo en cuenta la escala Likert:

ESCALA DE EVALUACIÓN LIKERT				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Indicadores	Ítems					
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ORIGINACIÓN COMERCIAL	1. ¿Conoce el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito?					
	2. ¿Maneja el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas?					
	3. ¿Analiza el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito?					
	4. ¿Atiende al cliente en estudio en los tiempos de atención establecidos para sus productos estimados por la institución?					
	5. ¿La atención que se realiza a los clientes fueron establecidos según política y se incluyeron en los indicadores de gestión?					
	6. ¿Cuándo atiende al cliente pone en práctica los documentos legales como Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito?					
	7. ¿Cuándo tiene un cliente con sobre endeudamiento, le explica los riesgos económicos que tiene?					
DIMENSIÓN PLAZOS	8. ¿El cliente es atendido en los plazos establecidos?					
	9. ¿Conocimiento de las consecuencias de no dar atención en los plazos establecidos?					

	10. ¿Conocimiento de los gastos que acarrea el no atender en tiempos establecidos, cuando hay quejas y/o reclamos?					
	11. ¿Conocimiento de los costos por destrucción de tarjetas de crédito no entregadas al cliente, ya sea por no ser recibidas por el cliente o porque no encontraron la dirección dada?					
	12. ¿Conoce que, pasado el plazo o periodo establecido, el Courier pasa a realizar el proceso de destrucción de tarjetas teniendo este un precio de destrucción por cada tarjeta de crédito que es destruida y a esa cantidad se le suma el IGV?					
	13. Como parte de la capacidad de pago. ¿Conoce cuánto es el nivel de ingresos promedio al mes sustentable que tiene el cliente que con frecuencia atiende?					
	14. Tiene interés por saber el total de ingresos con el que cuenta el cliente al momento de otorgar una tarjeta de crédito pre aprobada?					
DIMENSIÓN OTORGAMIENTO	15. Como parte de la capacidad de pago del cliente ¿Indaga cuántas fuentes de ingresos entre demostrables y no demostrables tienen con frecuencia los clientes que atiendes?					
	16. Como parte del proceso de Gestión de mejora continua, ¿se colecciona y analiza el formulario de preguntas para evaluación a clientes para el otorgamiento de una tarjeta de crédito?					
	17. Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Le interesa a usted saber si al cliente que se le otorga la TC pre aprobada continúa trabajando y por ende recibiendo una fuente de ingreso?					
	18. Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Cuándo otorga una TC informa usted la tasa de interés de la línea?					
	19. Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Brinda algún tipo de orientación a sus clientes con respecto a la utilización de la línea otorgada?					
	20. ¿Es capaz de dar sugerencias o soluciones, aplicando los lineamientos establecidos por la entidad con base legal, al sugerir para la toma de decisiones?					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Enma Verónica Ramos Farroñan
2.	PROFESIÓN	Licenciada en Administración
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	DOCTORA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO EN UCV
3. Título de la Investigación: “ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE”		
4. DATOS DEL TESISISTA		
4.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Bach. Riquero Ramírez Jesús Salomón
4.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	MAESTRÍA EN FINANZAS CORPORATIVAS
5. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de Entrevista () 2. Cuestionario a asesores de plataforma (X)

	<p>3. Lista de Cotejo ()</p> <p>4. Diario de campo ()</p>	
6. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p align="center"><u>GENERAL:</u></p> <p>Diagnosticar el estado actual de la dinámica del Proceso Financiero que tiene como propósito obtener información sobre determinados aspectos sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p>	
	<p align="center"><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>1. Diagnosticar el nivel de Originación comercial de la dinámica del proceso financiero y obtener información sobre determinados aspectos sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p> <p>2. Diagnosticar el nivel de Plazos de la dinámica del proceso financiero y obtener información sobre determinados aspectos sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p> <p>3. Diagnosticar el nivel de Otorgamiento que inciden en el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿Conoce el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito?</p> <p>Escala de medición</p>	<p align="center">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>1 – 5</p>
02	<p>Pregunta del instrumento:</p>	<p align="center">A (X) D ()</p>

	<p>¿Maneja el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>1 – 5</p>
03	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿Analiza el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>1 – 5</p>
04	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿Atiende al cliente en estudio en los tiempos de atención establecidos para sus productos estimados por la institución?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>1 – 5</p>
05	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿La atención que se realiza a los clientes fueron establecidos según política y se incluyeron en los indicadores de gestión?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>1 – 5</p>
06	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿Cuándo atiende al cliente pone en práctica los documentos legales como Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito?</p> <p>Escala de medición</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>1 – 5</p>
07	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿Cuándo tiene un cliente con sobre endeudamiento, le explica los riesgos económicos que tiene?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición	1 – 5
08	Pregunta del instrumento: ¿El cliente es atendido en los plazos establecidos? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
09	Pregunta del instrumento: ¿Conocimiento de las consecuencias de no dar atención en los plazos establecidos? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
10	Pregunta del instrumento: ¿Conocimiento de los gastos que acarrea el no atender en tiempos establecidos, cuando hay quejas y/o reclamos? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
11	Pregunta del instrumento: ¿Conocimiento de los costos por destrucción de tarjetas de crédito no entregadas al cliente, ya sea por no ser recibidas por el cliente o porque no encontraron la dirección dada? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
12	Pregunta del instrumento: ¿Conoce que, pasado el plazo o periodo establecido, el Courier pasa a realizar el proceso de destrucción de tarjetas teniendo este un precio de destrucción por cada tarjeta de crédito que es destruida y a esa cantidad se le suma el IGV? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
13	Pregunta del instrumento:	A (X) D () SUGERENCIAS:

	Como parte de la capacidad de pago. ¿Conoce cuánto es el nivel de ingresos promedio al mes sustentable que tiene el cliente que con frecuencia atiende? Escala de medición	1 – 5
14	Pregunta del instrumento: Tiene interés por saber el total de ingresos con el que cuenta el cliente al momento de otorgar una tarjeta de crédito pre aprobada? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
15	Pregunta del instrumento: Como parte de la capacidad de pago del cliente ¿Indaga cuántas fuentes de ingresos entre demostrables y no demostrables tienen con frecuencia los clientes que atiendes? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
16	Pregunta del instrumento: Como parte del proceso de Gestión de mejora continua, ¿se colegia y analiza el formulario de preguntas para evaluación a clientes para el otorgamiento de una tarjeta de crédito? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
17	Pregunta del instrumento: Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Le interesa a usted saber si al cliente que se le otorga la TC pre aprobada continúa trabajando y por ende recibiendo una fuente de ingreso? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
18	Pregunta del instrumento: Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Cuándo otorga una TC informa usted la tasa de interés de la línea?	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5

	Escala de medición	
19	Pregunta del instrumento: Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Brinda algún tipo de orientación a sus clientes con respecto a la utilización de la línea otorgada? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
20	Pregunta del instrumento: ¿Es capaz de dar sugerencias o soluciones, aplicando los lineamientos establecidos por la entidad con base legal, al sugerir para la toma de decisiones? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
PROMEDIO OBTENIDO:		A (20) D (-):
8. COMENTARIOS GENERALES: El instrumento (cuestionario) es pertinente, adecuado y su sistematización tributa al objetivo propuesto.		
9. OBSERVACIONES: -----		


 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
CLAE N° 15066 - Región Lambayeque

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán

Código Renacyt: P0053082

Grupo: CM / Nivel: IV

FIRMA

ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	LICENCIADO EN CONTABILIDAD
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	26 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO EN USS
3. Título de la Investigación: “ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE”		
4. DATOS DEL TESISISTA		
4.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Bach. Riquero Ramírez Jesús Salomón
4.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	MAESTRÍA EN FINANZAS CORPORATIVAS
5. INSTRUMENTO EVALUADO		

	<p>1. Guía de Entrevista ()</p> <p>2. Cuestionario a Administradores (X)</p> <p>3. Lista de Cotejo ()</p> <p>4. Diario de campo ()</p>
6. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p style="text-align: center;"><u>GENERAL:</u></p> <p>Diagnosticar el estado actual de la dinámica del Proceso Financiero que tiene como propósito obtener información sobre determinados aspectos sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p>
	<p style="text-align: center;"><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>1. Diagnosticar el nivel de Originación comercial de la dinámica del proceso financiero y obtener información sobre determinados aspectos sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p> <p>2. Diagnosticar el nivel de Plazos de la dinámica del proceso financiero y obtener información sobre determinados aspectos sobre el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p> <p>3. Diagnosticar el nivel de Otorgamiento que inciden en el otorgamiento de tarjetas de crédito en los asesores de plataforma del BCP Agencia Lambayeque.</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO
01	<p>Pregunta del instrumento:</p> <p>¿Conoce el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito?</p>
	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición	1 – 5
02	Pregunta del instrumento: ¿Maneja el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
03	Pregunta del instrumento: ¿Analiza el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
04	Pregunta del instrumento: ¿Atiende al cliente en estudio en los tiempos de atención establecidos para sus productos estimados por la institución? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
05	Pregunta del instrumento: ¿La atención que se realiza a los clientes fueron establecidos según política y se incluyeron en los indicadores de gestión? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
06	Pregunta del instrumento: ¿Cuándo atiende al cliente pone en práctica los documentos legales como Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5

07	Pregunta del instrumento: ¿Cuándo tiene un cliente con sobre endeudamiento, le explica los riesgos económicos que tiene? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
08	Pregunta del instrumento: ¿El cliente es atendido en los plazos establecidos? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
09	Pregunta del instrumento: ¿Conocimiento de las consecuencias de no dar atención en los plazos establecidos? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
10	Pregunta del instrumento: ¿Conocimiento de los gastos que acarrea el no atender en tiempos establecidos, cuando hay quejas y/o reclamos? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
11	Pregunta del instrumento: ¿Conocimiento de los costos por destrucción de tarjetas de crédito no entregadas al cliente, ya sea por no ser recibidas por el cliente o porque no encontraron la dirección dada? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
12	Pregunta del instrumento: ¿Conoce que, pasado el plazo o periodo establecido, el Courier pasa a realizar el proceso de destrucción de tarjetas teniendo este un precio de destrucción por cada tarjeta de crédito que es destruida y a esa cantidad se le suma el IGV? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5

13	<p>Pregunta del instrumento: Como parte de la capacidad de pago. ¿Conoce cuánto es el nivel de ingresos promedio al mes sustentable que tiene el cliente que con frecuencia atiende? Escala de medición</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: 1 – 5</p>
14	<p>Pregunta del instrumento: Tiene interés por saber el total de ingresos con el que cuenta el cliente al momento de otorgar una tarjeta de crédito pre aprobada? Escala de medición</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: 1 – 5</p>
15	<p>Pregunta del instrumento: Como parte de la capacidad de pago del cliente ¿Indaga cuántas fuentes de ingresos entre demostrables y no demostrables tienen con frecuencia los clientes que atiendes? Escala de medición</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: 1 – 5</p>
16	<p>Pregunta del instrumento: Como parte del proceso de Gestión de mejora continua, ¿se colegia y analiza el formulario de preguntas para evaluación a clientes para el otorgamiento de una tarjeta de crédito? Escala de medición</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: 1 – 5</p>
17	<p>Pregunta del instrumento: Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Le interesa a usted saber si al cliente que se le otorga la TC pre aprobada continúa trabajando y por ende recibiendo una fuente de ingreso? Escala de medición</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: 1 – 5</p>
18	<p>Pregunta del instrumento:</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Cuándo otorga una TC informa usted la tasa de interés de la línea? Escala de medición	1 – 5
19	Pregunta del instrumento: Como parte del otorgamiento de una línea de crédito ¿Brinda algún tipo de orientación a sus clientes con respecto a la utilización de la línea otorgada? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
20	Pregunta del instrumento: ¿Es capaz de dar sugerencias o soluciones, aplicando los lineamientos establecidos por la entidad con base legal, al sugerir para la toma de decisiones? Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS: 1 – 5
PROMEDIO OBTENIDO:		A (20) D (-):
8. COMENTARIOS GENERALES: El instrumento (cuestionario) es pertinente, adecuado y su sistematización tributa al objetivo propuesto.		
9. OBSERVACIONES: -----		

Dr. Edgar Roland Tuesta Torres

Colegiatura N° 04-929

FIRMA

ANEXO N° 6 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE

Título de la Investigación: **“ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE”.**

Yo, JESÚS SALOMÓN RIQUEIRO RAMÍREZ, identificado con DNI 41780120, DECLARO:

Haber sido informada de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación **“ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE”**, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la investigación:

Aplicar una Estrategia Financiera para el otorgamiento de tarjetas de crédito en el BCP agencia - Lambayeque.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar teóricamente el proceso financiero y su dinámica.
2. Determinar las tendencias históricas del proceso financiero y su dinámica.
3. Diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso financiero y su dinámica en el BCP, agencia de Lambayeque.
4. Elaborar la estrategia financiera para el para el otorgamiento de tarjetas de crédito.
5. Validar los resultados científicos de la investigación a través de un pre experimento y el resultado del post test.


Lambayeque, 20 de septiembre del 2021
Jesús Salomón Riquero R.
Gerente de Agencia
DNI 41780120 / MAT 541567
División de Canales de Atención

JESÚS SALOMÓN RIQUERO RAMÍREZ

FIRMA

DNI: 41780120

ANEXOS N° 7 APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS

El Docente:

Dr. Juan Carlos Callejas Torres

De la Asignatura:

SEMINARIO DE TESIS II: INFORME DE TESIS

APRUEBA:

El Informe de Tesis: "ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL BCP AGENCIA - LAMBAYEQUE"

Presentado por:

Bach. Bach. Jesús Salomón Riquero Ramírez.

Chiclayo, 23 de abril del 2022.

Dr. Juan Carlos Callejas Torres
Orcid 0000-0001-8919-1322
Renacyt P0098518
Scopus Author ID 57222188256

Dr. Juan Carlos Callejas Torres

DOCENTE