

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO



**EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL
ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE
SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.
AGENCIA HUÁNUCO – PERIODO 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN:
GESTIÓN EMPRESARIAL**

TESISTA: Mg. PATRICK LIHON BRAVO

ASESOR: DR. CAYTO DIDI MIRAVAL TARAZONA

HUÁNUCO - PERU

2017

DEDICATORIA

A Dios creador, por darme la sabiduría
y fortalecer mi espíritu con voluntad y
firmeza ante las adversidades de la vida.

Con mucho amor a mi mejor
inspiración, Fabiana Lihon por
enseñarme a trascender en la vida.

A mí adorada madre Edelmerith Bravo
Faustino, por su amor, motivación y
paciencia.

Patrick

AGRADECIMIENTO

- A todos los docentes y personal administrativo que forman parte de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, en especial a todos los doctores de la Escuela de Post Grado quienes me ayudaron a formar mi inteligencia y carácter.
 - A mi Asesora metodológica Dra. Melida Rivero Lazo, quien me obsequio su valioso tiempo para el asesoramiento de la presente tesis.
 - A mi Asesor de Tesis Dr. Cayto Miraval, quien no menguo esfuerzos y me apoyo oportunamente.
 - A los clientes y colaboradores de CrediScotia Financiera y SCI, por haberme permitido compartir mi problema materia de investigación y apoyarme en la elaboración del presente trabajo.
 - A mis amigos de la Escuela de Post Grado por su apoyo y motivarme en la concreción de mis metas académicas.
 - Gracias a quienes no me apoyaron y pensaron que nunca lo lograría, a quienes me mostraron su indiferencia y apatía. Eso me ha permitido seguir adelante y demostrarles que si puedo.
 - Muchas gracias a quienes con su apoyo, orientación y motivación me brindaron el soporte necesario para lograr cristalizar este trabajo.
- Muchas gracias a todos.

Patrick.

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo identificar de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con el aspecto económico, afectando a los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco, periodo – 2015. Se analizó los aspectos que contempla saber las consecuencias que genera el problema de sobreendeudamiento. Dicho análisis, ayudará a la empresa a diseñar estrategias de mejora en el otorgamiento de créditos, minimizando el riesgo de sobreendeudamiento que repercute en los consumidores de servicios crediticios. El problema materia de investigación, surgió de la inquietud del investigador por hacer un diagnóstico de las situaciones actuales de como el sobreendeudamiento viene afectando a los consumidores de crédito en el sistema financiero. La investigación se realizó en base a la metodología de estudio de tipo relacional, obteniendo información de diversas fuentes, como documentos internos de la empresa, entrevistas, encuestas, observaciones y una revisión de la literatura. Se analizaron dos variables a lo largo de la investigación que son (i) El sobreendeudamiento y su relación con el (ii) Aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A. Agencia Huánuco. Lo anterior favoreció para la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar a la entidad a obtener una visión general de las condiciones actuales del sobreendeudamiento y el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios, de manera que se tomen decisiones determinantes para revertir el problema del sobreendeudamiento en CrediScotia Financiera SA.

Palabras claves: Políticas de créditos, préstamos múltiples, escasa educación financiera, insolvencia empresarial, inestabilidad económica y exclusión financiera.

SUMMARY

The research work aims to identify how the debt is related to the economic aspect, affecting consumers of credit services in Crediscotia Financiera SA, agency Huanuco, period - 2015. Analyzed aspects that includes knowing the consequences which the problem of over-indebtedness. This analysis, will help the company to design strategies for improvement in the application of credits to consumers, in such a way to promote the permanence and efficiency of the same, as well as become extensive these strategies to other financial institutions. The research problem, grew out of the concern of the researcher to make a diagnosis of the current situations of as over-indebtedness is affecting consumers of credit in the financial system. The research was conducted on the basis of the methodology of study of type applied, accessing information from various sources, such as internal documents of the company, interviews, surveys, observations and a review of the lite rature. We analyzed two variables over research that are (i) the over-indebtedness and its relationship with the (ii) economic aspect of consumer credit services in CrediScotia Financiera S.A. Agency Huanuco. This favoured for the formulation of conclusions, which are intended to help the company to obtain an overview of the current conditions of the debt overhang and the economic aspect of consumer credit services, on a basis that crucial decisions are taken to reverse this crippling problem of over-indebtedness. Not only in the entity that is being investigated, but also in other financial institutions.

Key words: policies, multiple loans, low financial education, corporate insolvency, economic instability, financial exclusión.

RESUMO

A pesquisa tem como objetivo identificar como o excesso de dívida se refere ao aspecto econômico, afetando os serviços de crédito ao consumidor em Crediscotia Financiera SA, Agência Huanuco, período - 2015. Os tópicos incluídos sabendo as conseqüências que foram analisados o problema de sobreendividamento. Esta análise vai ajudar a empresa a projetar estratégias para melhorar a aplicação do crédito aos consumidores, para que favorece a permanência ea eficiência dos mesmos, além de ligar estas estratégias estender-se a outras instituições financeiras. O problema de pesquisa surgiu a partir da preocupação do pesquisador para fazer um diagnóstico da situação atual como o excesso de dívida está afetando crédito ao consumidor no sistema financeiro. A pesquisa foi realizada com base no tipo metodologia de estudo aplicado, a obtenção de informações de várias fontes, incluindo documentos internos da empresa, entrevistas, pesquisas, observações e revisão da literatura. duas variáveis foram analisadas em todo o O excesso de dívida pesquisa são (i) e sua relação com (ii) o aspecto econômico dos serviços de crédito ao consumidor em CrediScotia S.A Financeiro agência Huanuco. Isso favoreceu a formulação de conclusões, que se destinam a ajudar a entidade a obter uma visão geral das condições atuais de sobreendividamento e o aspecto econômico dos serviços de crédito ao consumidor para que as decisões importantes são tomadas para reverter este problema de sobreendividamento en CrediScotia Financiera SA.

Palavras chaves: políticas de crédito, vários empréstimos, educação pobre financeiro, de insolvência corporativa, a instabilidade econômica, exclusão financeira.

INTRODUCCIÓN

Al realizar la investigación se consideró como origen la preocupación por el álgido problema del sobreendeudamiento en los usuarios de la entidad financiera. El desarrollo de este estudio, tiene como objetivo identificar de qué manera el problema del sobreendeudamiento se relaciona con los consumidores de servicios crediticios, afectando su situación económica que se refleja en la insolvencia empresarial, inestabilidad económica y la exclusión financiera.

El sobreendeudamiento es la realidad financiera de las personas que tienen créditos con cuotas vencidas, que asumieron un compromiso de pago mensual y no los cumple. Sus ingresos económicos en el mes no les permite generar excedentes para cumplir sus obligaciones crediticias, disminuye su capacidad de pago por que las deudas son excesivas para su niveles de ingresos, lo que pone en riesgo el pago de sus obligaciones; afectando su imagen de buen cliente, su historial crediticio, su acceso a otros créditos, limitando las posibilidades de tener un desarrollo personal y empresarial al no obtener financiamiento que le permita mejorar su capacidad técnico productiva, su capacidad instalada, su desarrollo comercial, su desarrollo administrativo, su desarrollo estratégico y su desarrollo financiero. El problema del sobreendeudamiento no solo afecta a los consumidores de servicios crediticios, también repercute en el índice de calidad de cartera que tiene las entidades financieras, generándoles mayores gastos en las gestiones de cobranzas, se incrementa las provisiones y disminuye el saldo sano que afecta la rentabilidad y solvencia; se asigna más tiempo a recuperar el saldo moroso y se evita el incremento del volumen de colocaciones de créditos.

Para el desarrollo de la investigación se mantuvo el orden lógico; tratando en su Capítulo I: El problema de Investigación, sobre la descripción

del problema, formulación de problemas, objetivos e hipótesis de la investigación, variables, Justificación e importancia, Viabilidad y Limitaciones. En su Capítulo II Marco Teórico, se contó con material teórico especializado que respalda las variables de investigación, el mismo que ha permitido dar un marco explicativo, a base de Antecedentes, conceptualizaciones sobre el “Sobreendeudamiento” y “El Aspecto Económico”, Definiciones conceptuales, Bases epistémicas, y finalizando con las Bases antropológicas. El desarrollo del Capítulo III – Marco Metodológico, se trabajó con el siguiente contenido: Tipo de investigación en base a los referentes bibliográficos, Diseño y esquema de investigación Población y muestra, Instrumentos de recolección de datos, Técnicas de recojo y procesamiento de datos. El Capítulo IV – Resultados, se presenta los Resultados del trabajo de campo con aplicación estadística, mediante distribuciones de frecuencias, gráficos, La Contrastación de las hipótesis secundarias, y la Prueba de Hipótesis general. El capítulo V – Discusión de resultados, se presenta la Contrastación de los resultados del trabajo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la Contrastación de la Hipótesis general en base a la prueba de hipótesis y el Aporte Científico de la investigación. Conclusiones; Se encontraron como resultado de un trabajo de inferencia; Recomendaciones; Como resultado de un proceso metodológico integral. Como colofón de la Tesis se presenta la bibliografía, y como anexos el cuestionario de preguntas de las encuestas y entrevistas aplicadas, la matriz de consistencia y la operacionalización de las variables.

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
RESUMO	vi
INTRODUCCION	vii

CAPÍTULO I**EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

1.1 Descripción de problema	11
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3 Objetivo General y objetivos específicos	16
1.4 Hipótesis general y Sistema de Hipótesis	17
1.5 Variables	18
1.6 Justificación e importancia	19
1.7 Viabilidad	20
1.8 Limitaciones	21

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes	22
2.2 Teorías Básicas	30
2.3 Definiciones conceptuales	41
2.4 Bases Epistémicas.....	53
2.5 Bases antropológicas.....	55
2.6 Bases Filosóficas.....	59

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación	63
3.2 Diseño y esquema de la investigación.....	64
3.3 Población y muestra.....	65
3.4 Instrumentos de recolección de datos.....	68
3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.	69

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados del trabajo de campo.....	71
4.2 Contrastación de las hipótesis secundarias.....	97

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los resultados con los referentes bibliográficos	107
5.2 Contrastación de la hipótesis general	109
5.3 Aporte científico de la investigación	110
 CONCLUSIONES	114
SUGERENCIAS	116
BIBLIOGRAFIA	117
ANEXOS	120

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú y otros países, hay evidencia que el sobreendeudamiento plantea un desafío considerable para los prestamistas y prestatarios por igual. El pago de la deuda comienza a consumir una parte desproporcionada de los recursos disponibles de los prestatarios, provocando atrasos, costos de cobranza adicional y tarifas altas por estar en mora. Para entidades reguladas, una cartera deteriorada puede desencadenar varias exigencias como una mayor constitución de reserva o provisión, lo cual puede afectar su solvencia.

El sobreendeudamiento es la situación financiera del deudor en la que sus deudas son excesivas para su nivel de ingresos y capacidad de pago, lo que pone en riesgo el pago de las obligaciones con las instituciones reguladas y no reguladas, además de poner en riesgo la calidad de vida de su entorno familiar.

Nuestro sistema financiero Peruano está “en vías de la vulnerabilidad” por alto nivel de endeudamiento de las personas. Plantean que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs deben tomar medidas para evitar que la carga financiera de las familias llegue a ser muy grande. Así mismo publica que el Banco Central de Reserva (BCR) reveló que el nivel de endeudamiento de las familias peruanas equivale en promedio a 2.3 veces sus ingresos, lo que estaría “limitando la posibilidad de crecimiento del consumo”. El crecimiento de los préstamos de consumo e hipotecario sigue moderándose con respecto a las tasas observadas durante el 2013. En marzo y abril avanzaron a ritmo anual de 13%, inferior al promedio de los cuatro años previos, según el instituto emisor. “El riesgo es de sobreendeudamiento de los agentes económicos, de algunas familias y empresas que pueden sobreendeudarse más de sus posibilidades. Castilla, Luis Miguel. El Sistema financiero en vías de vulnerabilidad. Diario Gestión. (Pág. 5: 22-04-2014)

Las personas con sobreendeudamiento dejan de satisfacer sus necesidades básicas por cumplir con sus obligaciones financieras, gran parte de sus ingresos

son asignados al pago de cuotas hasta un determinado tiempo, luego dejan de pagar las cuotas a las entidades financieras y priorizan sus necesidades. Muchos prestatarios solo logran pagar sus préstamos a tiempo porque pasan por inaceptablemente elevados sacrificios personales. Según Lira, P (2014: 7) afirmo:

“Las familias están empleando más porcentaje de sus ingresos para cancelar deudas con el sistema financiero. Esto a su vez tiene dos efectos: necesitarán más plata para consumir y puede desencadenarse un riesgo sistémico. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs debería tomar medidas como aumentar los requerimientos de capital a los bancos por los créditos de consumo que otorgan, sobre todo si estos se desembolsan en dólares, con el objetivo de encarecer los préstamos en moneda extranjera. En nuestro sistema financiero podría suceder lo mismo que en Brasil, donde las familias se sobre endeudaron generándose una crisis sistémica”.

El excesivo nivel de endeudamiento es alentado y motivado por: La comercialización de créditos aprobados a través del scoring o LLe que asigna sin evaluación de ingresos un monto aprobado a un cliente para que desembolse el préstamo con solo presentar su documento nacional de identidad. Por las tasas de interés, que la mayoría de entidades financieras y CrediScotia Financiera ofertan créditos a tasas preferenciales, más aún, si son campañas de navidad, escolaridad, día de la madre y fiestas patrias.

Se puede apreciar que la oferta de créditos microempresa, Créditos de consumo de libre disponibilidad y las tarjetas de crédito es a través de líneas o créditos aprobados y pre-aprobados para clientes, a quienes se les hace llegar la oferta y se les persuade para que desembolsen sin tener en cuenta las buenas prácticas de gestión de riesgo crediticio que requiere de una evaluación cuantitativa que permita saber sus ingresos y su capacidad de pago y en función a ello se debería determinar el monto y plazo del crédito a desembolsar. Por el lado del cliente se puede observar un comportamiento oportunista que muestra una actitud de adquirir créditos sin medir el riesgo y los problemas que genera el sobreendeudamiento.

Según Chen,G; Rasmussen,S & Reille,X(Febrero, 2010:1)

Hasta la fecha, pocos países han experimentado una crisis significativa de sobreendeudamiento: Bolivia en 1999, Bosnia y Herzegovina en el 2009, Marruecos y Pakistán en el 2008, y la India (especialmente en Andhra Pradesh) en el 2010. Además, Nicaragua tuvo una similar crisis de no-pago durante el 2008 y 2009. Para poder conocer la realidad realizaron un análisis cualitativo comparativo de varios países con estas crisis de sobreendeudamiento microfinanciero, logrando identificar diversas causas o factores. “Concentración de la competencia en el mercado y financiamiento múltiple, Sistemas de controles de las instituciones microfinancieras (IMF) y deterioro de la disciplina de financiamiento de las IMF”.

El Fondo Europeo para Europa Sudoriental, considera que los múltiples préstamos (es decir, préstamos de diferentes entidades durante el mismo período) y un uso excesivo de los garantes individuales asalariados que también están solicitando préstamos para sí mismos, como algunos de los principales factores que contribuyen al sobreendeudamiento en Bosnia y Herzegovina. El estudio de sobreendeudamiento en Marruecos mostró que durante un periodo de fuerte crecimiento del mercado en Marruecos hizo que muchas IMF relajaran sus políticas de crédito con el fin de mantenerse al día con la competencia, lo que contribuyó al sobreendeudamiento.

Se puede apreciar que existe un incremento enorme de préstamos no sólo entre los bancos, cajas municipales de ahorro y créditos, financieras, Edpymes, sino también los prestamistas de pago diario de las cooperativas, las casas de empeño y prestamistas de dinero. Todos están alimentando el crecimiento desmedido del nivel de endeudamiento de las personas, en especial en el otorgamiento de tarjetas de crédito que se están proliferando y a los que ya tienen una tarjeta de crédito los bancos han aumentado las líneas de crédito. El mercado se caracteriza generalmente por mayor competencia por los clientes, las normas o políticas de crédito relajadas y la proliferación de prácticas engañosas entre ciertas entidades. El mercado está siendo atacado por el gran número de instituciones microfinancieras en el campo, y algunas de ellas ofrecen créditos sin reportarlo a la SBS; otras dan préstamos sin consultar en las centrales de riesgos a los convivientes o su entorno familiar. Desembolsos de créditos a largo plazo, cronogramas o estados de cuenta a 36, 48 y 60 meses, con bajas cuotas

mensuales, pero con tasas de interés elevados. Al finalizar el pago total de la deuda los intereses generados es similar o mayor al capital desembolsado, es decir se termina pagando el doble del capital a más. Todas estas situaciones causan una sobrecarga de deuda en el mercado.

En nuestro país el índice de morosidad del dinero plástico o tarjetas de crédito, viene subiendo sostenidamente, se requiere poner mucha atención al nivel de morosidad ya que cuando las personas no tienen acceso a créditos de consumo, lo primero que hacen es usar la tarjeta para hacer frente a sus compromisos. Todo ello entraña peligro ya que las tasas de interés asociadas a las tarjetas son muy altas, y pueden ocasionar problemas para pagar las deudas. Asimismo, la disposición de efectivo y el uso de líneas paralelas en las tarjetas de crédito elevan considerablemente el riesgo de morosidad.

La sobreoferta en el mercado hace que sea fácil acceder a un crédito y los clientes con poca o ninguna educación financiera reciben créditos sin evaluar su capacidad de pago. CrediScotia Financiera considera en su política para otorgar un crédito lo siguiente:

Evaluación por Siembra: “La siembra se caracteriza principalmente por ser un crédito que no requiere de una verificación de ingresos mínimos, si se constata a través de la verificación/inspección que el cliente efectivamente trabaja (o mantiene algún tipo de ingresos recurrentes sin identificar el monto de los mismos). No es necesario sustento documentario para cuantificar los ingresos, siempre que la verificación determine la información necesaria para calificar al cliente. Asimismo, no se establece una antigüedad laboral y/o empresarial mínima para los titulares del crédito, por lo que tampoco se evalúa la antigüedad mínima del empleador ni su clasificación SBS.” (Manual de políticas créditos de consumo – Año 2015: p18).

En la Región Huánuco también se percibe el sobreendeudamiento que se genera al producirse la falta de pago de una obligación periódica, lo que obedece a diversas causas, como las políticas flexibles de acceso al crédito, los préstamos de consumo a sola firma, múltiples préstamos, escasa educación financiera y el destino del crédito; ello viene generando un sobreendeudamiento en los

consumidores de créditos en Huánuco afectando su situación económica que se refleja en la insolvencia empresarial, inestabilidad económica y exclusión financiera.

Según el CrediScotia Financiera, (2015) en la agencia Huánuco, al cierre del año 2015 atiende a 11,424 personas con préstamos individuales según detalle: Microempresa con 2,178 clientes con un saldo desembolsado de S/. 24'807,000.00, Consumo libre disponibilidad con 6,534 clientes con un saldo desembolsado de S/. 22'162,000 y Tarjetas de Crédito con 2,712 clientes con un saldo desembolsado de S/. 6'610,000.00 (Memoria anual 2015: p43).

Es notable observar que desde el segundo semestre del 2015, se han notado una tendencia preocupante: Un nivel creciente de sobreendeudamiento entre clientes. Mientras que los Funcionarios de Negocios de Microempresa y de Consumo son todavía capaces de identificar nuevos solicitantes de préstamo, se está volviendo cada vez más difícil renovar o volver a otorgar créditos a los mismos clientes ya que todavía tienen pendientes varias líneas de crédito o están atrasados en los pagos de sus deudas, especialmente en créditos de consumo.

En ese contexto, es necesario realizar un estudio de los factores de sobreendeudamiento y su efecto en el aspecto económico de los consumidores de créditos y saber qué consecuencias negativas pudieran afectar su normal desarrollo personal o el desarrollo de sus empresas. Ante ésta situación nos formulamos las siguientes interrogantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco, periodo – 2015?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que tienen las políticas de crédito con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015?

PE2: ¿Cuál es la relación que tiene los préstamos múltiples con la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015?

PE3: ¿Cuál es la relación que tiene la escasa educación financiera con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Identificar de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco, periodo – 2015.

Objetivos Específicos

OE1: Establecer si las políticas de crédito se relaciona con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

OE2: Determinar si los préstamos múltiples inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

OE3: Señalar de que forma la escasa educación financiera permite la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

1.4 HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN**Hipótesis General**

HG: Los factores del sobreendeudamiento tienen relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.

Hipótesis Específicas

HE1: Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

HE2: Los préstamos múltiples inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

HE3: La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

1.5 VARIABLES

Variable Independiente (x)

EL SOBREENDEUDAMIENTO

Dimensiones:

- Políticas de crédito
- Préstamos múltiples
- Escasa educación financiera

Variable Dependiente (y)

ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS.

Dimensiones:

- Insolvencia empresarial
- Inestabilidad económica
- Exclusión financiera

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación

Se justifica la presente investigación porque lo que se busca es identificar la relación existente entre las políticas de crédito y la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios, identificar la incidencia de los préstamos múltiples con la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios y la concordancia de la escasa educación financiera con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios, de tal manera que se pueda establecer políticas de reducción del excesivo nivel de endeudamiento, bajas tasas de interés, disminuir la comercialización indiscriminada de productos de financiación, propiciar una mejor planificación y formación de los contratantes y proponer un marco legal que sea capaz de hacer frente a una situación de impago masivo.

a). Justificación Teórica

Se utilizarán enfoques teóricos, científicos, técnicos referidos a los factores del sobreendeudamiento como las políticas de crédito, los préstamos de consumo, la multiplicidad de préstamos, el uso de garantes, la educación financiera y el destino de los créditos; asimismo se revisarán los antecedentes de estudios realizados y relacionados con el tema de investigación con la finalidad de contrastar esos enfoques teóricos y antecedentes, con lo que viene ocurriendo en la realidad de los consumidores de créditos en Crediscotia Financiera S.A. ya que viene afectando en su insolvencia empresarial, inestabilidad económica y su exclusión financiera.

b). Justificación Metodológica

La investigación tiene una justificación metodológica porque para la recolección de la información se construirá un cuestionario como instrumento, teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio, dicho instrumento constituye el aporte metodológico de la investigación, ya que otros investigadores lo pueden tener como referencia o utilizarlo en otros estudios.

c). Justificación Práctica

La investigación nos va a permitir saber el efecto que genera el sobreendeudamiento en los consumidores de créditos a fin de proponer o sugerir alternativas que permitan evitar en los usuarios de los créditos el sobreendeudamiento que les puede generar exclusión del sistema financiero, inestabilidad económica y sobre todo insolvencia empresarial.

Importancia

Consideramos que la investigación es importante porque se va a determinar los factores y consecuencias del sobreendeudamiento en los usuarios de créditos en Crediscotia Financiera S.A. los resultados pueden hacerse extensivos a las demás entidades financieras de la Región y del País, lo que indica el impacto social que los resultados de la investigación tendrán.

1.7 VIABILIDAD

La investigación será viable por lo siguiente:

- a) La accesibilidad a la información estará garantizada, porque el investigador labora en la institución donde se realizará la investigación.
- b) Se tiene la predisposición favorable de los directivos del Crediscotia

Financiera S.A.

- c) El acceso a la bibliografía de sobreendeudamiento y consumidores de créditos de consumo y PYMES, permitirá el desarrollo del presente trabajo de investigación con toda normalidad.
- d) Del mismo modo se contará con la disponibilidad de tiempo necesario para el desarrollo de la investigación.

1.8 LIMITACIONES

Para el desarrollo de la presente investigación es posible que se presenten algunas limitantes que podrían obstaculizar el curso normal de la investigación, entre ellas tenemos que:

- a) Una primera limitante es que en el medio local no se cuentan con otras investigaciones relacionadas al tema que puedan tomarse como antecedentes y que sirvan para la discusión de resultados.
- b) La segunda limitante de este estudio es sólo investigar a los consumidores de créditos de consumo y pymes de CrediScotia Financiera S.A. Agencia Huánuco. De manera específica y concreta, se realiza la presente investigación solo a los clientes que hayan incurrido en mora, que reflejen problemas de sobreendeudamiento, no se considera información de otras entidades del sistema financiero.
- c) Una tercera limitante es implícitamente la medición de las dimensiones o subvariables que son las políticas de crédito, préstamos múltiples y escasa educación financiera, las mismas que al ser interrogados podrían tener sesgos en las respuestas de los encuestados, muchas veces por desconocimiento de sus significados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Al haber revisado en los diferentes centros de información antecedentes relacionados al problema de investigación no se han encontrado a nivel local; pero si a nivel nacional e internacional.

Antecedentes Nacionales

ESPINOZA ESPINOZA, Carlos Alberto. Tesis titulada: “El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor”, realizada en Perú, año 2012. Para optar el grado académico de Abogado en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Quien llegó a las siguientes conclusiones:

La presente tesis concluye en definir a la figura del Consumidor Financiero como aquella persona natural o jurídica, perteneciente al sector microempresarial o de pequeños empresarios que contrata operaciones y servicios financieros con una entidad de intermediación financiera supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Para la presente investigación se define al consumidor financiero como el consumidor de servicios crediticios, que accede a un crédito en CrediScotia Financiera SA.

Asimismo, consideramos de gran importancia las gestiones de promoción de Cultura Financiera, las cuales son una herramienta necesaria para que todos los Consumidores Financieros adquieran la capacidad de informarse respecto a los productos financieros a su disposición, así como realizar evaluaciones reales de sus capacidades, tanto para el pago de deudas que adquieran, así como para el ahorro familiar y así poder conocer y comprender los beneficios de los productos bancarios, seguros y de pensiones que existen en el mercado nacional.

La cultura financiera, es considerada en mi investigación como la Educación Financiera. Tener educación financiera implica tener conocimientos necesarios para tomar decisiones financieras. Saber administrar mis ingresos y egresos, tener un manejo adecuado de los créditos, conocer mi real capacidad de pago que me permita minimizar un sobreendeudamiento. Permite analizar mi economía personal y familiar, clasifica mis gastos según orden de prioridad, define mi capacidad de ahorro y me proyecta hacia el futuro definiendo mis metas personales y familiares.

La escasa educación financiera involucra el desconocimiento del flujo de ingresos, desconocimiento de la capacidad de pago, desconocimiento de las consecuencias del no pago de las cuotas, el desconocimiento de las consecuencias del sobreendeudamiento.

La promoción de Cultura Financiera ha sido iniciada por la SBS y requiere tomar alcance a nivel nacional a fin de otorgar conocimientos mínimos y necesarios que permitan que el Consumidor Financiero conozca sus derechos y entienda toda la información que le es entregada, logrando así tomar mejores decisiones respecto al producto con el cual se vincula.

El estado a través de la SBS, cumple un rol regulador de las entidades financieras, pero también tiene un rol de educador pero su nivel de alcance o cobertura no responde a las necesidades de la población. Es necesario que el estado Peruano a través del Ministerio de Educación incorpore en el currículo nacional los cursos que los estudiantes aprenderán para su buen desenvolvimiento en el presente y futuro en temas como el buen manejo del dinero y el uso adecuado de los productos y servicios financieros, presupuesto y ahorro, créditos, inversión, herramientas financieras, independencia y libertad financiera.

Sin duda esto ayudaría a desarrollar las habilidades de tomar decisiones financieras inteligentes que nos permitan cumplir con nuestras metas en cada etapa de nuestra vida. Tomar decisiones razonadas y eficientes en materia financiera, las mismas que aseguren un bienestar personal y familiar. Contribuir a mejorar la

economía de la sociedad en general, y hacer pleno uso de nuestro derecho a la información evitando el sobreendeudamiento.

CÉSPEDES N. y ORREGO F. “Competencia bancaria en el Perú”, realizada en Perú en el año 2014. Documento de trabajo, Banco central de reserva del Perú.

Quien llegó a las siguientes conclusiones:

Se estudia la competencia de la industria bancaria desde enero de 2001 hasta diciembre de 2013. Se estima que el índice de competencia en esta industria es alrededor de 0,5, consistente con una competencia monopolística. En los últimos años, el comportamiento sugiere que la competencia en la industria bancaria en el Perú habría crecido ligeramente. Estos resultados son consistentes con la trayectoria creciente del número de bancos y la reducción del margen de intermediación promedio durante el periodo en consideración. En las cajas municipales hay mayor competencia que en los bancos, además, la trayectoria sugiere una tendencia creciente de la competencia de esta industria. Estos resultados están en línea con la trayectoria del margen de intermediación y no guarda relación con el estable número de competidores. La competencia entre las entidades financieras en el Perú, genera mayor

oportunidades de acceso al crédito por parte de los consumidores de servicios crediticios. La competencia exige a las entidades financieras a aumentar su eficiencia y a buscar continuamente formas de mejorar sus procesos operativos. Sin embargo, también la competencia por querer incrementar su participación en el mercado y captar más clientes incentiva el sobreendeudamiento al flexibilizar sus políticas de créditos, al desembolsar créditos sin evaluaciones crediticias, ampliando las líneas de créditos, otorgándonosles tarjetas de créditos con líneas preaprobadas, ofrece descuentos de tasas de interés para que el cliente acepte la oferta de un crédito y amplíe su línea de crédito.

LOZANO FLORES, Ivan. “En qué medida el sobreendeudamiento en el sistema financiero, afecta el crecimiento y desarrollo de la pyme”, realizada en Perú en el año 2015. Quien llegó a las siguientes conclusiones:

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), sobreendeudamiento de las pymes está causando el incremento en los índices de morosidad, el incremento del riesgo crediticio, y consecuencia de ello, el incremento del costo del crédito, entre otros aspectos.

También se especifica que se centra en los mercados tradicionales (urbano y las zonas marginadas), donde la presencia de las pymes es más amplia y la competencia más agresiva; donde los clientes son más visitados y tentados por quienes ofrecen comprarles sus deudas a tasa menores, a mayores plazos y con un saldo a su favor, para el “capital de trabajo”.

Ante la saturación tradicionales, muchas empresas se han visto obligados a migrar a otros mercados, tradicionalmente no atendidos por el sistema financiero ubicados en las zonas del país, sin embargo la competencia se ha desplazado a dichas zonas.

La situación se complica aún más para las Cajas Municipales, por la ineficiencia en el manejo de sus gastos operativos, los problemas de gobernabilidad que registra por su naturaleza híbrida (público o privado), la falta de un respaldo patrimonial, la inexperiencia de sus miembros del Directores, la no aplicabilidad de la gerencia mancomunada y el desvío de su segmento tradicional hacía la atención de créditos no minoristas sin contar con la tecnología crediticia necesaria.

Hecho que inevitablemente culminará en la fusión de muchas de ellas, la venta de su accionariado al público o al Fondo de Cajas Municipales – FOCMAC, la venta de acciones preferentes o su extinción.

El futuro de las microfinanzas se pone interesante en el Perú. La tecnología crediticia de microfinanzas dejó ser un know how propio de las IMF. El micro crédito se convirtió en un commodity. Lo más probable es que en el mediano plazo cambie el panorama actual y muchos de los actuales actores dejen el mercado.

Factores a tener en cuenta con relación al sobreendeudamiento:

Incremento de número de oficinas; superposiciones geográficas.

Metas de crecimiento vs incremento de número de oficinas.

Destino del crédito.

Los créditos Campaña modalidad utilizada por las IMF para apoyar las campañas.

Mezcla de créditos.

Políticas e incentivos adecuados para incorporar a clientes no bancarizados.

Información Central de Riesgo no solo ello es suficiente, incluir proveedores y otros intermediarios no regulados. ¿Es conveniente partir de información de los buenos clientes?

Control y seguimiento « visita a tu cliente post crédito»

Acciones comprometidas para mejorar la cultura crediticia.

Relajamiento de la política de créditos.

Líneas de crédito recomendables

El sobreendeudamiento, afecta el crecimiento y desarrollo de la pyme y en consecuencia se presentan problemas de insolvencia empresarial por el elevado endeudamiento, porque no se determina los ingresos y la capacidad de pago de los clientes, no se asegura la devolución del préstamo, se incrementa la deuda por los gastos de interés moratorio e interés compensatorio, penalidades y gastos de cobranzas, incumplimiento en la devolución del crédito, escasa capacidad de

ahorro. Así mismo se presentan problemas de inestabilidad económica por el sobreendeudamiento, por la variación de tasas de interés y por la disminución de productividad de la Mype.

ASBANC: ALBERTO MORISAKI, SERGIO URDAY “Nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú”, realizada en Perú en el año 2016. Quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

Evidencia Analítica: En el sistema financiero peruano se vienen observando algunas variables e indicadores que mostrarían altos niveles de endeudamiento de las familias y empresas, los que en algunos casos se traducirían en dificultad para cumplir con las obligaciones crediticias.

Así, se observa un deterioro en la capacidad de pago de empresas y personas a través, por ejemplo, del ratio de morosidad. Esto, en un contexto de menor dinamismo de la economía peruana en los últimos años, luego de crecer en promedio a tasas anuales mayores al 6.5% en el periodo 2004 – 2013.

Particularmente, los segmentos de medianas y pequeñas empresas son los que registran los mayores niveles de atrasos. Así, las empresas medianas han evidenciado un crecimiento de la tasa de morosidad de 2.55% a 5.98% entre junio 2012 y junio 2016, mientras que este ratio en las empresas pequeñas pasó de 5.79% a 8.86%, en el mismo periodo. De igual modo, se registra que la tendencia del atraso en el rubro consumo se mantiene al alza, así como ocurre con el ratio de morosidad de los créditos hipotecarios, que ha ido incrementándose a lo largo de los periodos observados.

Y es que la fragilidad de los ingresos de las pequeñas unidades productivas puede llevar rápidamente a que aumente el número de empresas sin capacidad de repagar sus obligaciones. Una situación que podría generar un problema mayor que terminaría en la “exclusión financiera”.

La exclusión financiera, está relacionado con el sobreendeudamiento. Es evidente que algunas variables e indicadores mostrarían altos niveles de endeudamiento de las familias y empresas en nuestro País, generando el deterioro de su capacidad de pago que no garantiza cumplir con las obligaciones crediticias.

Antecedentes internacionales

LLANOS RIVAS CRISTIAN: La investigación titulada “Endeudamiento en los hogares chilenos”, realizada en Chile en el año 2012. Gobierno de Chile, Superintendencia de Seguridad Social. Que arribó a las siguientes conclusiones:

El Sobreendeudamiento no es sólo problema del deudor.

Trabajadores endeudados requieren capacitación en temas financieros

Los Servicios de Bienestar deben ayudar a evitar el sobreendeudamiento en lo que les compete.

Desarrollar apoyo especializado a trabajadores sobreendeudados.

Lo más probable es que aumente la fiscalización del sector financiero, avanzando en mayor transparencia e información para los deudores.

El sobreendeudamiento no sólo afecta a los deudores, también afecta a las

entidades financieras por el incremento del deterioro de la cartera, aumento del número de clientes compartidos, mayor gastos de provisión. Las entidades financieras deben tener mayor control y seguimiento de los créditos otorgados, mejorar la relación institución cliente, incorporar deudas de los proveedores en la evaluación crediticia, mejorar la cultura crediticia.

PARDOS MANUEL tesis titulada: “El sobreendeudamiento de los consumidores”, Estudios ADICAE Servicios Centrales, realizado en Mérida-España, en el 2004. Quien llegó a las siguientes conclusiones:

El presente estudio ha tratado de plasmar de manera gráfica el grave riesgo que supone el endeudamiento excesivo para el crecimiento económico en general, y el futuro de las familias en particular. Hemos indicado las causas y consecuencias de esta problemática, analizado la situación estadística y jurídica actual, determinado los conflictos más frecuentes y formulado una batería de propuestas para la corrección de las desviaciones actuales.

El sobreendeudamiento es un riesgo latente, frágil, de difícil conducción ante la ocurrencia de determinados factores macroeconómicos sobre los que la capacidad de actuación es limitada.

Se trata de un problema también social, en el que nuestro marco jurídico actual deja abierto grandes vacíos con repercusiones imprevisibles si afectasen a grandes bolsas de población. "*Más vale prevenir que curar*" dice el refranero y todavía estamos a tiempo de establecer los mecanismos adecuados para limitar este peligro. Esperamos que este proyecto sirva de reflexión y como punto de partida para una nueva política en materia de consumo y de endeudamiento.

GRED CHENG, STEPHEN RASMUSSEN Y XAVIER REILLE: La investigación titulada: “Crecimiento y vulnerabilidades en microfinanzas”, ENFOQUE, realizado en Washington – EE.UU, en el mes de febrero del 2010. Quien llegó a las siguientes conclusiones:

¿Cuáles son las lecciones que el sector microfinanciero debe aprender de estas crisis de pago recientes?

Este número de Enfoques proporciona más información sobre las crisis de pago recientes que afectaron a los mercados de microfinanzas en crecimiento de Nicaragua, Marruecos, BiH y Pakistán. Los estudios de casos prácticos demuestran que las fuerzas externas (como las condiciones macroeconómicas, las políticas y los acontecimientos locales, y los factores de contagio) pueden afectar la velocidad y la propagación de las crisis de morosidad. Sin embargo, estos factores contextuales que incluyen a la reciente recesión económica mundial, no fueron las causas principales de las crisis de pago. En cambio, la causa principal de los problemas fueron tres tipos de vulnerabilidades frecuentes dentro de estos mercados de microfinanzas en crecimiento: la concentración de préstamos y el financiamiento múltiple, una capacidad excedida de las IMF y la pérdida de la disciplina crediticia de las IMF.

PATRICIA CASTAÑEDA MENESES. La investigación titulada: “El endeudamiento como problemática social emergente: el caso de los consumidores de Valparaíso metropolitano”, Realizado en Valparaíso - Chile, en el mes de mayo del 2010. Quien llegó a las siguientes conclusiones:

Los antecedentes recopilados, permiten caracterizar el endeudamiento, como una situación en que está presente la paradoja placer/consumo y dolor/deuda, como una tensión consecuente con la acción de consumir a través del mecanismo del crédito. Si bien el efecto placentero del consumo es inmediato, el disgusto del endeudamiento aparece en un momento posterior, mediatizado por una acumulación de deuda o por la imposibilidad de responder al compromiso adquirido. Asimismo, la paradoja no se manifiesta de manera simultánea, lo que ocasiona que la decisión de contratar créditos esté enmarcada en el momento placentero de la adquisición de los bienes y servicios deseados, por lo que el consumidor no se proyecta o lo hace de manera parcial, respecto de los efectos económicos posteriores que se derivarán de la obligación del pago de la deuda.

La decisión de consumo, a través del endeudamiento, está dirigida, principalmente, hacia bienes y servicios, que si bien, representan satisfacciones a las necesidades del consumidor, no aparecen claramente vinculadas a necesidades básicas o de subsistencia. En este rubro, destacan especialmente, deudas contraídas con casas comerciales o financieras, para la adquisición de electrodomésticos, equipos de computación o viajes de turismo y vacaciones dentro y fuera del país y la ausencia de deudas vinculadas a adquisición de viviendas o de vehículos como capital de trabajo.

La situación de endeudamiento afecta directamente al consumidor, en su capacidad económica, dado las progresivas limitaciones al acceso de los bienes y servicios necesarios para mantener su standard de vida, y en su capacidad de integración social, frente a relaciones familiares y sociales resentidas fuertemente por la pérdida de la capacidad adquisitiva, y por ende, su capacidad de integrarse socialmente por esta vía.

Las principales consecuencias del endeudamiento de acuerdo a los ámbitos de acción cotidiana del consumidor pueden clasificarse en:

- **Ámbito Familiar:** La situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.
- **Ámbito Laboral:** Se identifican diversas dificultades: presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefaturas o compañeros de trabajo respecto de presencia e insistencia de personal de empresas de cobranza; intervención de jefaturas o servicios de bienestar en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar; y, ausentismo laboral.
- **Ámbito Económico:** El sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado.

Asimismo, puede identificarse una progresiva restricción social del consumidor endeudado, respecto de su medio social, el que se manifiesta en dos direcciones:

- **Del medio social hacia el consumidor endeudado:** La situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez ("pagar las deudas"). Esto, puede traducirse en una sanción implícita o explícita que se ocasiona, generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, gremial, profesional o comercial, que es desde donde se construyen gran parte de las relaciones sociales hoy en día. Junto a lo anterior, se presenta la restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de sus mecanismos de información comercial (publicación en boletín de deudores comerciales; antecedentes comerciales objetados y cierre de líneas de crédito)
- **Del consumidor endeudado hacia el medio social:** La sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento, dado que la atención está principalmente orientada, a la situación de deterioro económico que se encuentra fuera de su control personal.

En la búsqueda de soluciones al problema, el consumidor recurre a las alternativas que el propio sistema ofrece, tales como ampliaciones y sobregiros, los que ocasionan mayores compromisos económicos, los que al no ser resueltos convenientemente llevan, finalmente, a perder el control respecto de la situación de endeudamiento. Asimismo, la situación de endeudamiento, produce en los afectados sentimientos de frustración y rabia frente al problema que viven, que les lleva a culpar y responsabilizar al sistema financiero por las

dificultades personales que enfrentan. También es frecuente encontrar posturas de rebeldía que se traducen en negarse a pagar mensualidades o en la contratación de nuevos créditos aún, sabiendo anticipadamente, que será imposible responder a estos nuevos compromisos.

Los consumidores endeudados, que han perdido el control de su situación financiera personal, también identifican como alternativa de solución el acceder a un golpe de suerte que les reporte, de una vez, los recursos que necesitan para salir de la aflictiva situación económica que los aflige, aspirando a ganar un gran premio en algún juego de azar. Ello, no sólo da cuenta de un optimismo iluso, sino que permite reconocer que, no sólo el problema se encuentra fuera de su control personal, sino también, la posibilidad de enfrentarlo y superarlo.

2.2 BASES TEÓRICAS

Sobreendeudamiento

Encierra una gran dificultad determinar cuándo un consumidor se halla sobreendeudado. En principio, parece claro que no plantean ninguna duda las situaciones de insolvencia definitiva, identificables porque el patrimonio del deudor arroje un saldo negativo, por ser menor su patrimonio activo que el montante total de sus deudas vencidas y exigibles. A partir de esta situación extrema, la mayor ampliación del concepto de sobreendeudamiento depende de la extensión y número de los consumidores en apuros que el legislador pretenda proteger. En todo caso, parece defendible la opinión de que el concepto de sobreendeudamiento debe ser independiente del de concurso de acreedores o, dicho de otra manera, que a los efectos de dispensar una tutela al consumidor sobreendeudado es indiferente la concurrencia de uno sólo o de varios acreedores, si de lo que se trata es de auxiliar al consumidor endeudado y no tanto de regular el conflicto ente las distintas personas con pretensiones sobre su patrimonio.

Sobreendeudamiento Activo

La legislación española permanece, de momento, completamente extraña a un cierto movimiento, ya constatable en otros países desarrollados, orientado a

dispensar una protección particular frente al fenómeno del sobreendeudamiento de los consumidores.

FERNANDO RESTOY. El endeudamiento de las familias de España Boletín Económico (2001:pág 4-45-53)

Informa de que en el año 2000 el endeudamiento de los hogares sobrepasó el 70 % de su renta bruta disponible, habiendo sufrido un incremento de más de 25 puntos porcentuales desde 1995. Este incremento de la deuda de los hogares tiene sus causas en las políticas de crédito que marcan las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales deben llagar en virtud a una administración efectiva del crédito, están políticas de las entidades financieras no siempre son las acertadas que en la mayoría de los casos conllevan a la insolvencia empresarial. El incremento del coste de la vivienda, la reducción de los tipos de interés, y la mayor confianza de los consumidores en su estabilidad laboral. Dicho estudio defiende la tesis de que, pese a estos datos, no se puede hablar de un sobreendeudamiento generalizado de las familias españolas, pero sí de un incremento de las situaciones de vulnerabilidad ante determinadas perturbaciones adversas.

Coetáneamente, el Secretario General del Consejo Económico y Social, Juan Luis Nieto, en la inauguración de las Jornadas sobre el sobreendeudamiento de las familias en España (de 11 de diciembre de 2001, organizadas por HISPACOOOP Y CEACCU; 11- 12-2001).

Advertía de que el mantenimiento de un ritmo elevado de creación de nuevos puestos de trabajo ha sido un elemento fundamental en el sostenimiento de la renta de los hogares, y ha conformado la adopción de políticas financieras de largo alcance, cual es la de adquirir una vivienda con un plan de financiación a veinte o veinticinco años. Pero ahora las circunstancias han cambiado algo. No hay que hablar de una eventual crisis, pero sí, desde luego, de un menor ritmo de creación de empleo (con datos sobre tres trimestres del año 2001, también de acuerdo con la EPA, el aumento del empleo se situaría en 262.000 personas, un 1,8 por 100, claramente por debajo del que se recogió en el año 2000, que fue un 4,2 por 100) y, sobre todo, de serias dificultades en algunas empresas o sectores de actividad: ello puede llevar a truncar los compromisos de pago de un número considerable de familias.

En efecto, el elevado coste de la vivienda, la precariedad laboral e inestabilidad familiar (signos de este tiempo) son los principales factores que conjuntados colocan a los hogares ante un alto riesgo de inestabilidad económica. El incremento crediticio de préstamos múltiples de consumo doméstico se considera un factor de desarrollo, que debe estar, en todo caso, amortiguado por una red de seguridad que suavice y prevenga las dificultades de pago a las que irremediamente se ve abocado un cierto porcentaje de las familias. El prototipo de consumidor bajo riesgo de

sobreendeudamiento es aquél que debe responder de sus créditos al consumo con cargo a sus ingresos salariales previsibles y a un moderado patrimonio constituido básicamente por su vivienda.

Son dos las causas inmediatas del sobreendeudamiento de los consumidores: la utilización excesiva de préstamos múltiples o asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo) y la inestabilidad económica o incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo). El sobreendeudamiento activo se asocia con la adicción al consumo o, cuando menos, con el consumo irreflexivo. Según un estudio realizado por el Instituto Europeo Interregional de Consumo (IEIC) en las áreas territoriales de Escocia, Lombardía, Toscana y Castilla-La Mancha, los problemas de sobreendeudamiento y adicción a las compras concurren en un 95 % de los casos; el 3 % de los compradores adictos alcanzan niveles patológicos. Las causas de la adicción se encuentran en la actitud acrítica frente a la publicidad y en la aceptación de valores e ideas consumistas.

Sobreendeudamiento Pasivo

El sobreendeudamiento pasivo se debe a determinadas contingencias sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda, tales como despido laboral, accidente, enfermedad o fallecimiento de uno de los cónyuges, asunción de gastos imprevistos (incremento de la familia, enfermedad de un hijo, sanciones tributarias, etc.), abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos, separación o divorcio, etc.

Una hipótesis real de sobreendeudamiento pasivo es aquella en la que una familia con el sosiego de su situación actual y el brillante futuro que les anuncia su juventud y su doble salario, acuden al crédito hipotecario para comprar su primera vivienda y a la compraventa financiada de un turismo; sin embargo, posteriormente, con la llegada del primer hijo (no hay que desmerecer, además, que cada día son más frecuentes los partos múltiples como consecuencia de las técnicas de reproducción asistida), la mujer decide abandonar su empleo para dedicarse enteramente a la familia; la incapacidad total de pagos se producirá cuando el marido sea despedido de su puesto de trabajo; más frecuente será incluso que el

matrimonio se separe, quedándose la mujer y los hijos en una situación económica de subsistencia y el marido debiendo hacer frente a la pensión compensatoria a favor de la mujer, a la de alimentos para los hijos, a la hipoteca de la vivienda y las cuotas del vehículo y al alquiler y gastos de su propia vivienda.

Existen también situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y el pasivo, propias de aquellos casos en los que la incapacidad de pagos no se debe al exceso de crédito asumido, sino al exceso de consumo al contado hasta el punto de afectar la parte de la renta que estaba comprometida para el pago de deudas. Este tipo de consumo irreflexivo, en gran parte impulsivo, se encuentra promocionado por la agresividad de las campañas publicitarias, la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas o la inmediatez de la compra por catálogo, a través de Internet o por teletiemendas.

Cuando estos gastos responden a un consumo de lujo en sentido amplio (que excede de las necesidades mínimas de la familia), a una ludopatía, a una adicción al consumo o a una tendencia a la prodigalidad, no se puede hablar con propiedad de sobreendeudamiento, y se estará de acuerdo en que, para hallar una solución, debe recomendarse más un psicólogo que un jurista. Por último, existen supuestos en los que la situación de sobreendeudamiento ni siquiera presupone la existencia de uno a varios préstamos, sino el impago y acumulación de deudas al contado, impago de alquileres, facturas de agua, gas, luz, teléfono, de impuestos, etc., viniendo provocadas estas situaciones normalmente a causa de ciertos infortunios que aconsejan equipararlas a los casos de sobreendeudamiento pasivo.

La distinción entre sobreendeudamiento activo y pasivo puede plantear una discusión política acerca de si sólo merece una especial protección el consumidor sobreendeudado por causas sobrevenidas y ajenas a su voluntad, pero no el consumidor que negligentemente ha asumido créditos excesivos a los que ya desde

un principio no podía hacer frente. En resumidas cuentas, si sólo el sobreendeudamiento pasivo debe desplazar parte de los riesgos al acreedor. De este modo, el deudor que negligentemente ha asumido deudas excesivas deberá pechar con las consecuencias perjudiciales de su conducta económica desordenada, sin que se le permita beneficiarse frente a la entidad crediticia de su propia torpeza. Sin embargo, los riesgos derivados de fallecimiento, enfermedad, desempleo, etc., deberán ser compartidos entre el consumidor endeudado y sus acreedores.

En todo caso, parece claro que el concepto de sobreendeudamiento culpable es más amplio que el de sobreendeudamiento activo, pues no incluiría sólo los casos de asunción excesiva de deuda *ex origine*, sino también otros, como el haberse colocado culpablemente en una causa de sobreendeudamiento sobrevenido (la excedencia o baja laboral voluntaria o el despido disciplinario), la solicitud de crédito para la adquisición de bienes o servicios claramente prescindibles (una residencia de verano o una operación de cirugía estética), la pérdida de ocasiones de una mejora económica (el rechazo de una oferta de empleo o el desempleo voluntario de uno de los cónyuges), etc.

Al margen de todo ello, también debe considerarse la existencia de un factor favorable o todo género de consumidores sobreendeudados, culpables o inocentes, que no debe menospreciarse, como es el grado de responsabilidad que también corresponda a la entidad de crédito y al acreedor al consumo, e incluso a todo el sector en general, por la concesión previsible e incluso deliberada de créditos de alto riesgo. Los EFC (Establecimientos Financieros de Crédito), que desde hace unos años se anuncian constantemente por televisión, ofrecen microcréditos de hasta 3.000 euros que se ingresan en 24 horas, sin más garantía que la presentación del documento de identidad y la última nómina y la grabación

magnética de la conversación telefónica. Ahora bien, aplican una TAE muy superior al 20 % anual, justificando que sus intereses no son usurarios porque remuneran el alto riesgo asumido. Pues bien, en caso de sobreendeudamiento del consumidor no parece excesivo que dichas empresas deban interiorizar parte de ese riesgo, que ha pasado de la potencia al acto y que ya ha sido pagado entre todos los clientes.

LAWRENCE J. GITMAN. Principios de la Administración Financiera.

Políticas de Créditos.- La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de una cartera de clientes que evite la insolvencia empresarial que desencadena serios inconvenientes en el deudor al generarse un elevado endeudamiento, incapacidad de pago, escasa devolución del préstamo, incremento de la tasas moratorias y tasas judiciales, entre otras. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Para centrar un análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante, se tiene en consideración lo siguiente:

Carácter - Reputación (*del inglés character*): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.

Capacidad: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva acabo para evaluar la capacidad del solicitante.

Capital: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Garantía Colateral (*del inglés collateral*): la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

Condiciones: el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario

excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El Funcionario de Negocios centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (Carácter y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del colaborador de la entidad financiera. Sin embargo, es necesario considerar que las Políticas de Créditos son todos los lineamientos técnicos que utiliza una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

CHARLES KINDLEBERGER: *The World in Depression: 1929–1939* (University of California Press, 1973)

CHARLES KINDLEBERGER: *Manias, Panics, and Crashes: A History of Financial Crises* (Macmillan, 1978)

Estabilidad es la cualidad de estable (que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo). El término procede del latín *stabilītas*.

Estabilidad e Inestabilidad económica

En macroeconomía, la estabilidad económica se refiere a toda situación caracterizada por la ausencia de grandes variaciones en el nivel de producción, renta y empleo, junto con poca o nula inflación (variación de precios). Las crisis económicas son un ejemplo de inestabilidad económica general, donde se producen descensos más o menos pronunciados de la producción total y aumentos rápidos del desempleo. Se disminuye la capacidad de consumo, los niveles de ahorro disminuyen considerablemente, se pone en riesgo la devolución de los créditos, se incrementa el endeudamiento y los índices de mora, los precios cambian en los productos y las tasas de interés varían en el sistema financiero.

En general se considera que la estabilidad económica es una situación deseable porque en un período de estabilidad la incertidumbre a la que se enfrentan los agentes económicos es mucho menor. Y dado que en general los agentes económicos tienen aversión al riesgo, la existencia de incertidumbres dificulta la actividad económica, comportando desajustes temporales y en general inseguridad social y una caída de los niveles de renta. La estabilidad económica se refleja en la constancia o escasa variación en el tiempo de tres aspectos conceptualmente independientes

aunque económicamente relacionados: Nivel de empleo, Nivel general de precios, Nivel de inversión.

Las personas que tienen una situación financiera basado en el sobreendeudamiento, perciben una inestabilidad económica, que muchas veces se amplía a una inestabilidad social, afectando su estado emocional, su vínculo familiar. Es una situación indeseable que se puede evitar con un adecuado plan de endeudamiento, donde los créditos otorgados por las entidades financieras tengan relación con mis ingresos y mi patrimonio.

DAVID FERNANDEZ: Un país de analfabetos financieros. El PAIS

En muchas ocasiones, los ciudadanos no saben ni qué producto financiero están comprando. Tener unos conocimientos básicos de finanzas ayudaría a separar el grano de la paja. “La crisis actual ha puesto de manifiesto algunas situaciones que posiblemente se hubieran podido mitigar si los niveles de conocimiento financiero de los individuos hubieran sido mayores”. La educación contribuye a la estabilidad del sistema financiero. Tener una cultura en este campo hace que las decisiones de inversión estén mejor informadas y se eviten determinadas situaciones como el sobreendeudamiento.

No creo que a nadie le interese que la cultura financiera siga siendo baja. Un mayor nivel de conocimientos favorece a todo el mundo, empezando por los bancos, ya que no hay peor cosa que un cliente descontento. Es cierto que la solución al problema sería más fácil en un sistema como el anglosajón donde hay una mayor separación entre el asesoramiento y la venta de productos.

La escasa educación Financiera nos puede traer consecuencias de diferente índole y para distintos plazos, entre las amenazas que podemos destacar se encuentran: Desconocimiento del flujo de ingresos, Desconocimiento de capacidad de pago, Desconocimiento del pago puntual, Desconocimiento de consecuencias de no pago de cuotas, Desconocimiento del sobreendeudamiento, Baja capacidad de ahorro, Deterioro en el autoestima por la falta de capacidad en el cumplimiento de metas personales, Pocas oportunidades de financiamiento, Estado de ánimo en deterioro por compromisos financieros que se traduzcan en el deterioro de su calidad de vida.

La escasa educación financiera en nuestro país es de responsabilidad del Estado y de las empresas privadas y de toda la población en su conjunto. Los programas

de educación del gobierno debe garantizar que las personas cuenten con la suficiente información para tomar decisiones responsables sobre el manejo de sus finanzas personales, pero también la iniciativa privada puede coadyuvar con mecanismos específicos de acción que garanticen que ésta población está informada sobre temas fundamentales en el manejo responsable de las finanzas personales.

El exceso de endeudamiento o sobreendeudamiento es el enemigo número uno de la salud financiera. Sin embargo, es prácticamente imposible pasar toda la vida sin pedir un préstamo. La mayoría no podemos comprar una vivienda o un coche en efectivo. Una buena gestión del endeudamiento no significa renunciar a la financiación, sino utilizarla de forma inteligente, evitando ser excluido del sistema financiero por no saber o no tener conocimiento de las consecuencias del no pago.

SOBREENDEUDAMIENTO EN MÉXICO: Sus efectos en los prestatarios, 2014 / Microfinance Ceo Working group / Finca Internacional, Página 6.

Un análisis CGAP del 2010 de las crisis de crédito en Nicaragua, Marruecos, Bosnia y Herzegovina y Pakistán encontró tres denominadores comunes circunstancias que también están empezando a ser evidentes en México:

Un mercado concentrado que se manifiesta a través de la competencia y la existencia de múltiples préstamos.

Sistemas y controles sobrecargados aplicados por las Instituciones micro financieras.

Una erosión de la disciplina crediticia de las Instituciones micro financieras. Si el comportamiento libertino de concesiones de sobreendeudamiento, esta es por culpa de los prestamistas. Estimulada en parte por la relajación de la supervisión en el 2006, la cantidad y variedad de los acreedores, junto con el volumen total de préstamos, han aumentado masivamente. Es seguro asumir que la mayoría de los prestamistas se están lucrando con las condiciones actuales de crédito. Por un lado, encontramos un grupo grande de prestatarios potenciales que tienen muchas necesidades de dinero y quiénes irían muy lejos para saldar sus deudas. Por otro lado, hay una multitud ansiosa de acreedores dispuestos a otorgar préstamos con poca consideración por la situación financiera del prestatario. Una institución con una disciplina de crédito apropiada evitaría otorgar préstamos riesgosos debido a los costos que incurren, incluyendo la recuperación del préstamo, pérdida de ingresos, y administración adicional. Sin embargo, los acreedores en México están presionando con éxito los costos de los préstamos mal otorgados sobre los prestatarios. Con clientes pagando el precio de éstos, los préstamos mal otorgados parecen ser un buen negocio – por lo menos

por el momento. Para evitar una crisis probable, los prestamistas deberían actuar voluntariamente y pronto. Deberían contener su apetito del crecimiento desenfrenado a favor de un enfoque más sostenible, uno que se preocupe por las necesidades y la capacidad de sus clientes. En lugar de proliferar préstamos incobrables a expensas del prestatario, los prestamistas (tanto con fines de lucro y sin fines de lucro por igual) deberían hacer una declaración clara de su intención honesta comprometiéndose a los Principios de Protección del Cliente como articulado por la Campaña SMART, y sometiéndose a la verificación externa de su conformidad. Cambiando el enfoque del crecimiento hacia la calidad, los prestamistas también tendrán que examinar los incentivos internos que están propulsando tanto al personal como a los clientes hacia decisiones irresponsables en el otorgamiento de préstamos.

Un financiamiento sostenible comienza con una evaluación cuidadosa de la situación financiera de un prestatario potencial – incluyendo sus circunstancias familiares – antes de la aprobación de un préstamo. Al mismo tiempo, el prestamista debe asegurarse de que el prestatario entienda perfectamente los términos del préstamo y su impacto en su flujo de efectivo. Dado que este flujo de efectivo es a menudo irregular, especialmente para las personas autónomas, cierta flexibilidad ayudaría a hacer que las obligaciones del prestatario coincidan con su capacidad de pago. Esto es especialmente cierto cuando un prestatario se encuentra bajo presión y se ve forzado a migrar de acreedor a acreedor con el fin de evitar caer en mora.

La crisis financiera y económica de fines de 2008

La crisis global económica y financiera experimentada hacia fines de 2008, y que perdurará sin dudas por varios años. Esta crisis que ha repercutido con mayor o menor ímpetu en todos los rincones y economías de la tierra ha generado un escenario de incertidumbres y dudas para los consumidores, sobre todo por las consecuencias que tendrá sobre el empleo y el acceso a la satisfacción de necesidades básicas.

A pesar de las muchas opiniones y análisis de esta crisis, muchas de ellas aún incipientes y realizadas en el medio de las turbulencias ocurridas, a pesar de las recetas sobre la manera de salir de ella y las medidas que se han tomado para campearla, existe unanimidad en situar su inicio y su epicentro en el manejo irresponsable del crédito y del lucro desmedido, lo que sumado a controles laxos o inexistentes derivaron en el colapso de entidades financieras y bancos y sepultaron el crédito, con la resultante de la gran pérdida de puestos de trabajo, la fragilidad de las cuentas nacionales y personales, la zozobra de las expectativas, la herida de muerte en la confianza de los consumidores y, lo que es mucho peor, la condena de amplios sectores de la población que ya estaban condenados a una pobreza indigna a la imposibilidad de mejorar su situación en el corto plazo junto con la caída en la pobreza e indigencia de otra significativa porción de personas, los nuevos pobres fruto de esta crisis.

AGUILAR, Giovanna y otros. Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos. (Octubre 2004: 7)

Lo señalado trajo consigo un sistema financiero aparentemente saludable, y un boom del crédito –tal como en esta época- que permitió la aparición y el crecimiento de muchas entidades financieras, sin embargo, a finales de la década de 1990 nuestro país presentó una fuerte crisis que terminó con la quiebra de 15 bancos y una restricción del crédito que dejó el crecimiento en casi 0%. En ese sentido, a decir de muchos analistas, la causa de la crisis se debió al nivel de morosidad del sistema, tal como concluye el economista Jorge Guillén Uyen: La crisis financiera peruana de la última década presenta todas las características de aquellas que preceden a un boom crediticio. Después del acelerado crecimiento de los créditos a inicios de los noventa tras la liberalización financiera, en 1996 se empiezan a dar las primeras señales de que esta expansión tenía un carácter especulativo, dejando un sistema vulnerable. De esta manera, el shock externo de 1998, que se manifiesta como un problema de iliquidez, rápidamente se convierte en una crisis de insolvencia. Sin duda alguna, una de las primeras señales de vulnerabilidad fue el incremento en la morosidad, tal como ha ocurrido en otras crisis bancarias internacionales.

GUILLÉN, Jorge. Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana. CONCURSO DE INVESTIGACIÓN PARA JÓVENES ECONOMISTAS 2001-2002 DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ.

http://www.bcrp.gob.pe/bcr/dmdocuments/Publicaciones/Rev_jovenes/Concurso2001/5_Guillen.pdf

Luego de la situación señalada, el mercado se fue recuperando, para seguir con algunas fusiones, absorciones y quiebras, de modo que a los descritos son los hechos más saltantes en nuestra historia respecto a los créditos de consumo. Hasta llegar a la situación actual, en la cual la competencia está llevando a unos índices de endeudamiento bastante altos en desmedro de los consumidores, con un crecimiento de los créditos de consumo, que no se veían en años.

Tal como hemos señalado, los créditos de consumo han tenido un gran crecimiento en los últimos años lo cual se ha visto facilitado, por el ingreso de nuevos competidores al mercado peruano. Siendo que en la actualidad existen 15 entidades que captan depósitos de los usuarios, y la consiguiente flexibilización de los requisitos para acceder a uno de estos créditos.

En ese sentido, se puede apreciar que el monto de los créditos de consumo ha pasado de 6 mil millones de soles a 20 mil millones, es decir, un crecimiento de más de 300%; similar curva muestra el crecimiento de los créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito, los que han aumentado de 2 mil millones a casi 7 mil millones en los mismos 5 años. Asimismo, en este último año, por ejemplo, se ha visto un incremento

promedio del monto adeudado, el cual creció en casi 12%, de US\$ 1.098 a US\$ 1.229 (cifra que resulta de dividir el monto total colocado sobre el número de deudores).

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Aspecto económico de los consumidores. Las decisiones económicas están sustentadas en decisiones emotivas sobre bienes y servicios, involucrando dinero, tiempo y esfuerzo y un intento de resolver la tensión que se genera entre ahorro v/s gasto.

Capacidad de pago. Monto que el titular de un crédito puede destinar al pago de las cuotas de un crédito hipotecario.

Casa propia. Características de Crédito hipotecario para la compra de tu vivienda o terreno, construcción o remodelación de tu inmueble

Créditos simultáneos. Son aquellas que suceden o se desarrollan al mismo tiempo.

Desconocimiento de capacidad de pago. Cuando el titular desconoce el monto que dispone para hacer el pago de sus deudas.

Desconocimiento del pago puntual. Cuando no conoce el cronograma de pagos y no paga puntual.

Desconocimiento del sobreendeudamiento. Cuando el patrimonio y los ingresos de un hogar no cubren el pago de sus necesidades básicas y de las obligaciones contraídas con sus acreedores.

Desconocimiento del flujo de ingresos. Cuando se desconoce cómo obtendrá ingresos para poder monetizar su modelo de negocio.

Devolución del préstamo. En ella, una parte (llamada prestamista) entrega una cantidad de dinero (C0) a otra (llamada prestatario) que lo recibe y se compromete a devolver el capital prestado en el (los) vencimiento(s)

pactado(s) y a pagar unos intereses (precio por el uso del capital prestado) en los vencimientos señalados en el contrato.

Disminución de la productividad. Acción de hacer o hacerse menor la cantidad, el tamaño, la intensidad o la importancia de una cosa.

Evasión de la responsabilidad de pago. Cuando una persona infringiendo la ley, deja de pagar todo o una parte de un impuesto al que está obligada

Escasa educación financiera. es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico

Exclusión financiera. Se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

Elevado endeudamiento. Las razones financieras de endeudamiento o apalancamiento analizan la estructura de capital de la firma, midiendo su financiamiento con capital de deuda y determinan su capacidad para hacer frente a sus obligaciones.

Escasa capacidad de ahorro. La no cultura del ahorro y el consumo desmedido, aunque se entiende que existe inconformismo en la mayoría de sectores de la sociedad colombiana debido al bajo nivel salarial, también existen algunos fenómenos culturales respecto al comportamiento desmesurado de los habitantes a la hora de consumir determinados

productos, situación que sin duda afecta las aspiraciones de ahorro de los habitantes.

Fácil acceso al crédito. Es la facilidad con que se puede acceder a este crédito de libre inversión, el cual no requiere de codeudor, ni fiador, ni avalista, así como tampoco de garantías adicionales más allá del compromiso de descuento de nómina que debe autorizar quien está interesado en tomar esta alternativa de financiación.

Gestión de cobranzas. La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos.

Generación de excedentes. Es el saldo después de la aplicación de recursos monetarios para generar y preservar determinado nivel de producción y consumo de bienes y servicios. Es el resultado final luego de la distribución entre los factores básicos de la economía.

Incapacidad de pago de deudas del crédito. La reparación de crédito como tal es un modelo en el cual el acreedor de la deuda y el deudor moroso llegan a un acuerdo sobre un balance por pagar reducido, dicho balance sería tomado en cuenta como el pago completo de la deuda,

Incremento de deuda por interés. Cuando los pagos no son puntuales se incrementa los intereses y por ende la deuda se va incrementar.

Incumplimiento en la devolución del crédito. Los incumplimientos de créditos son instrumentos derivados que proporcionan cobertura contra el riesgo de incumplimiento del emisor de un bono o deuda.

Incumplimiento de pago. El incumplimiento de pago ocurre cuando no haces los pagos de tu préstamo.

Insolvencia empresarial. Es una situación jurídica en la que se encuentra una persona física o empresa cuando no puede hacer frente al pago de sus deudas. Esta situación se produce cuando el activo circulante es inferior al pasivo exigible. La insolvencia también se llama quiebra o bancarrota.

Inestabilidad económica. La inestabilidad económica, es la resultante de medidas arbitrarias y no programadas a largo plazo por parte de quienes fijan las reglas.

Niveles de endeudamiento. Es un concepto utilizado por los bancos y otros otorgantes de crédito (como las tiendas departamentales) para definir la relación de los pagos a las deudas

Otorgamiento de tarjetas de crédito. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos.

Oferta excesiva de servicios crediticios. Oferta excesiva de los bancos hacia los clientes para acceder a los créditos.

Posibilidades de sobreendeudamiento. Es la situación en que se encuentra el ciudadano o familia que ha contraído deudas en exceso

Persona clasificada con mala calificación en la SBS. Son aquellas personas que no cumplieron con el pago de sus deudas y son derivadas al SBS

Persona no sujeta a crédito. Aquellas personas que se encuentran en el SBS no son sujetas a préstamos.

Políticas de crédito. Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes

Poca gestión de negocios. Cuando desconoce cómo gestionar para la apertura de un negocio.

Prestamos múltiple. Operación financiera de prestación única y contraprestación múltiple. En ella, una parte (llamada prestamista) entrega una cantidad de dinero (C0) a otra (llamada prestatario) que lo recibe y se compromete a devolver el capital prestado en el (los) vencimiento(s) pactado(s) y a pagar unos intereses (precio por el uso del capital prestado) en los vencimientos señalados en el contrato.

Requisitos mínimos exigidos. Relación de documentos a presentar para solicitar un servicio.

Sobreendeudamiento. Es la situación en que se encuentra el ciudadano o familia que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas. Su pasivo supera su activo, no puede pagar y se convierte en insolvente.

Tasas de interés. Es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Uso excesivo del crédito. Cuando el titular tiene varios préstamos al mismo tiempo con diferentes Bancos.

Variación de las tasas de interés. El riesgo de tasa de interés es otra de las modalidades del llamado riesgo de mercado (ya vimos anteriormente el riesgo cambiario). Se le llama así porque es el riesgo que se corre en razón de las variaciones de las tasas de interés.

Variación del ingreso o utilidad neta. Expresión en porcentaje de la variación de los ingresos o utilidades de una empresa o persona natural.

Capacidad de pago

Se refiere a la capacidad financiera de endeudamiento que tienes, es decir, a la liquidez con la que cuentas. La liquidez es un factor clave para determinar tus posibilidades de cubrir deudas a corto plazo.

Cliente recurrente

Es aquel cliente que tiene un crédito microempresa con la institución o que lo ha cancelado hace 4 meses o menos.

Crédito Microempresa

Es el préstamo de dinero que CrediScotia Financiera otorga al Cliente microempresario, con el compromiso de que en el futuro se lo devolverá en forma gradual mediante el pago de cuotas por un determinado plazo, considerando un interés por el tiempo que aquel lo haya empleado.

Créditos para activo fijo

Financia la adquisición de máquinas, equipos, vehículos para negocios, ampliación de locales y compra de locales comerciales.

Créditos para Infraestructura

Financia obras y/o adquisición de terrenos para mercados y galerías comerciales.

Créditos para capital de trabajo

Préstamo otorgado para la compra de mercadería, materiales o insumos, con el fin de fortalecer su posición de capital de trabajo. Ejemplo: préstamo estacional o crédito puente.

Créditos de consumo

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Son considerados también créditos de consumo los obtenidos a través de las tarjetas de crédito y aquellos otorgados por los grandes almacenes e hipermercados.

Usar el crédito para financiar el consumo – ya sea comprar electrodomésticos, un vehículo, o modernizar el hogar – no es un comportamiento raro, aunque era la explicación menos frecuente entre nuestros entrevistados. Algunos clientes admitieron que gastaron sus fondos de préstamo en artículos no esenciales, aunque muy pocos de los gastos se podrían decir que eran extravagantes. Katia, por ejemplo, utilizó préstamos para realizar pagos escolares y comprar un uniforme para su hija. En el momento de la entrevista, ella tenía un préstamo vigente y otro a en espera de aprobación. Ella sabía que el dinero era solo para invertir en su negocio, pero como varios de nuestros otros entrevistados, citó un dicho local, "En manos de los pobres, pobre dinero," lo que implica que ese dinero se desliza fácilmente de las manos de los pobres.

Tarjetas de crédito

Tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito; generalmente es de plástico y tiene una banda magnética en una de sus caras.

Tasas de interés

Es el precio del dinero en un determinado tiempo. Es la tasa de retorno que un inversionista debe recibir, por unidad de tiempo determinado, del deudor, a raíz de haber usado su dinero durante ese tiempo.

Políticas de crédito

Son los lineamientos, pautas, normas, parámetros que rige el otorgamiento de un crédito.

Préstamos múltiples

Créditos simultáneos a un cliente al mismo tiempo. Puede tener un crédito microempresa para capital de trabajo, otro crédito para activo fijo, un crédito paralelo y una tarjeta de crédito.

Educación financiera

En muchos países del mundo los gobiernos están reconociendo que existe una necesidad urgente de educación financiera, con el fin de garantizar la seguridad financiera de sus ciudadanos en las diferentes etapas de su vida. Una particular atención se está prestando a los jóvenes, como resultado de una serie de cuestiones específicas relacionadas con este grupo de población, tales como la falta de habilidades de manejo del dinero, el aumento del desempleo y el crecimiento descontrolado del crédito y la deuda. El rol de los educadores que trabajan con jóvenes es de suma importancia. Ellos deberían discutir estos problemas con sus alumnos y guiarlos hacia soluciones de mayor responsabilidad, a través de decisiones creativas y sostenibles. Los asuntos financieros están vinculados a la vida de cada persona y la gestión financiera es, por lo tanto, una habilidad sumamente importante. Los avances tecnológicos de la sociedad en las pasadas décadas han provocado un aumento exponencial de los productos

y servicios ofrecidos en el mercado, en particular, de los productos y servicios financieros disponibles para los consumidores, haciendo que la toma de decisiones financieras sea aún más difícil. Hoy los consumidores deben ser capaces de diferenciar entre esta amplia gama de productos y servicios, con el fin de identificar las que mejor se ajusten a sus necesidades y objetivos y, de este modo, manejar sus finanzas personales con éxito. Las dificultades financieras pueden tener un impacto importante en el bienestar de la familia y su seguridad financiera actual y futura. Los niños y adolescentes son considerados por muchos como un grupo de consumidores importante. Son objetivos frecuentes para la comercialización de todo tipo de productos y servicios. Spender (1998) sostiene que los niños pequeños son cada vez más objeto de vendedores y anunciantes debido a la influencia que tienen sobre sus padres, el gasto que generan y por todo el dinero que eventualmente gastarán cuando sean adultos. Hasta hace poco, el marketing dirigido a la infancia se concentraba en el consumo de dulces y juguetes. Ahora incluye ropa, zapatos, una gama de comidas rápidas, artículos deportivos, productos informáticos y artículos de higiene personal, así como productos para adultos, tales como automóviles y tarjetas de crédito. Toda esta promoción podría fácilmente resultar en un consumo excesivo y en exceso de gasto, lo que origina una serie de problemas financieros y sobre todo deuda para los más jóvenes, para sus familias y para toda la comunidad.

Productos crediticios

Los productos crediticios son aquellos que requieren un análisis en particular del que lo pide, ya que su otorgamiento representa un riesgo de incobrabilidad para el banco. Por ejemplo: una cuenta corriente (en donde

hay un acuerdo de giro en descubierto), una tarjeta de crédito o un préstamo (ya sea personal, prendario o hipotecario).

Evaluación Financiera

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, así mismo todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.

El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya, por lo tanto es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos

Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones

La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.

Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración

En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

Flujo de ingresos

En finanzas se entiende por flujo de caja (en inglés *cash flow*) los flujos de entradas y salidas de caja o efectivo, en un período dado.

El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.

El estudio de los flujos de caja dentro de una empresa puede ser utilizado para determinar:

Problemas de liquidez. El ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez. Una compañía puede tener problemas de efectivo, aun siendo rentable. Por lo tanto, permite anticipar los saldos en dinero.

Para analizar la viabilidad de proyectos de inversión, los flujos de fondos son la base de cálculo del valor actual neto y de la tasa interna de retorno.

Para medir la rentabilidad o crecimiento de un negocio cuando se entienda que las normas contables no representan adecuadamente la realidad económica.

Los flujos de liquidez se pueden clasificar en:

Flujos de caja operacionales: efectivo recibido o expendido como resultado de las actividades económicas de base de la compañía.

Flujos de caja de inversión: efectivo recibido o expendido considerando los gastos en inversión de capital que beneficiarán el negocio a futuro. (Ej: la compra de maquinaria nueva, inversiones o adquisiciones.)

Flujos de caja de financiamiento: efectivo recibido o expendido como resultado de actividades financieras, tales como recepción o pago de préstamos, emisiones o recompra de acciones y/o pago de dividendos.

Experiencia crediticia

Es el historial del comportamiento que has tenido en el sector financiero.

Los antecedentes crediticios son más importantes de lo que normalmente se cree. El historial de crédito, es la suma de los antecedentes crediticios de una persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es sumamente utilizado, incluso aunque usted lo desconozca.

Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado y los ayuda a decidir si desean hacer un negocio con usted.

Un uso responsable del crédito, quedará registrado en su historial de crédito, y le permitirá acceder a importantísimos beneficios a largo plazo como: mayor capacidad de acceder a un crédito, en condiciones más beneficiosas, con acceso a una oferta más amplia en diversidad de formas, montos y plazos.

Un uso irresponsable de crédito también quedará registrado en su historial crediticio, lo que le traerá perjuicios como: menor (o ninguna) capacidad de pedir prestado, peores condiciones de préstamo, menor (o nulo) acceso a una oferta diversa en cuanto a formas de crédito, montos y plazos.

Préstamos para emergencias.

Como el crédito se convierte cada vez más accesible a una parte creciente de la población, especialmente aquellos que son pobres (o casi pobres), éste llega a ser más importante para lidiar con emergencias familiares. Este tipo de emergencia – especialmente cuando hay un familiar enfermo o moribundo – puede sumergir a una familia en crisis. El dinero prestado es un salvavidas, pero viene con un costo elevado puesto que el préstamo se

consume y no se invierte, trae alivio temporal pero la familia se queda con obligaciones adicionales que pueden hacer sus luchas futuras más difíciles.

2.4 BASES EPISTÉMICOS

Desde los años ochenta, el sistema financiero peruano ha estado muy concentrado operativamente en el accionar principal de tres grupos bancarios, quienes directamente han tenido el manejo de un porcentaje de la masa monetaria y crediticia que ha estado situado alrededor del 70 %.

Las crisis económicas a través de los años, han motivado muchas veces que sean las propias autoridades reguladoras de los gobiernos de turno quienes contribuyan con dicha concentración, con el rescate financiero de las entidades más pequeñas o débiles patrimonialmente a través de las grandes, etc. Pero, en los últimos años (época de crecimiento económico muy importante para el Perú) se observa más bien que las mayores concentraciones financieras se vienen provocando por el lado de las adquisiciones bancarias efectuadas hacia entidades de microfinanzas, en un trabajo de “downscaling”, con la adquisición de financieras, cajas rurales y EDPYME, sin perturbar ni modificar la infraestructura del banco adquirente.

A pesar de la velocidad de crecimiento que han tenido las cajas municipales de ahorro y crédito, seguidas de las cooperativas de ahorro y crédito, como entidades que mantienen “en cierta manera” su filosofía crediticia de inclusión social y esencia patrimonial primigenia, además de ser entidades “no hechas para la venta”, en la actualidad cuando se evalúan las cifras a nivel consolidado, se aprecia que la participación en el mercado de los tres principales grupos económicos continua siendo elevada (70 %), quedando el resto de entidades sin lograr superar, juntas, el 30% de la masa monetaria y crediticia nacional.

La pregunta que siempre nos hacemos: ¿es buena o mala esa concentración? Y el ensayo de respuesta que encontramos es mencionar que, que si bien “no es mala”, puede ser “peligrosa”, por cuanto ello trae consigo todo el tema crítico del oligopolio. Más aun, dentro de un mercado financiero “libre”, como se menciona teóricamente que es el nuestro, es de advertir muchas zonas críticas que tienen como eje principal la fijación del costo del dinero y las posibilidades de recuperabilidad de las acreencias en periodos críticos.

El sobreendeudamiento, que, si bien, en períodos expansivos como el actual suelen pasar desapercibidos, constituye un problema económico que siempre debe tenerse presente, como país líder en microfinanzas.

Si bien muchos analistas consideran que no se viene dando este problema en una magnitud preocupante para el sistema, esto es en lo que corresponde a la modalidad microcrediticia, si se viene evidenciando algunos síntomas que es necesario dimensionar y gestionar.

Generalmente en microfinanzas se manifiesta que, un deudor con exposiciones crediticia en más de una institución ya muestra un nivel de riesgo superior al normal de que puede estar realmente sobreendeudado. A mayor número de entidades con las que se tiene deudas, mayor es la posibilidad de incumplimiento, es cierto. Pero, con el actual nivel de competencia que existe entre las instituciones que participan en el mercado, es muy complicado administrar y/o limitar esta situación. Lo más fácil es que se establezcan exigencias de provisiones a los deudores con mayor número de instituciones financiadoras o, en todo caso, en función al mayor plazo que se viene dando a los créditos para adecuarse a la disponibilidad de los clientes.

Pero, el tema de fondo es que, a pesar de ello, no se logra superar la problemática de la formalidad de los ingresos. Por tal motivo, es muy posible que

los deudores microfinancieros estén siendo tratados como sujetos de crédito de las empresas del sistema, a una misma fecha, con diferentes niveles de ingresos mensuales para hacerlos sujetos de mayores créditos. Y eso, es resultado de las mismas condiciones del mercado.

Por tanto, el sobreendeudamiento no se debe ver por el problema del número de entidades financiadoras, sino por el nivel de ingreso de los deudores. Sin embargo, en la tarea de la formalidad de los ingresos empresariales (personas vinculadas con las microempresas) no se ha avanzado mucho (por no decir nada), pues generalmente en las personas existe un rechazo tributario de por medio.

La ventaja de la concentración financiera sobre el manejo del sobreendeudamiento es que, en términos relativos y en el límite, este problema no debería perjudicar al 70% del sistema (dada la concentración en 3 grupos financieros). Es de suponer que el manejo y conocimiento que tienen estas instituciones, con toda la tecnología que poseen para gestionar los riesgos, no debería precipitar fallas en la recuperación de los créditos por este problema.

Pero, ¿qué pasa con el 30 % restante? ¿Podrían esperar una solución adversa para la recuperación de sus acreencias si es que sus clientes son sobreendeudados por la banca preponderante? Quizás ese es un tema que está inmerso en la problemática del oligopolio financiero peruano y que seguramente continuará motivando evaluar a quienes seguimos la actuación de las microfinancieras.

2.5 BASES ANTROPOLÓGICAS

CUADROS VILLENA Carlos Ferdinand (1992:13) indica:

El hombre establece relaciones de doble naturaleza: con los miembros de la sociedad en que actúa y con la propia naturaleza del medio en que se mueve. Las relaciones sociales están organizadas por el derecho. El derecho no es sino el regulador de las relaciones sociales.

Consiguientemente, dentro de sus relaciones sociales, el hombre puede generar, modificar o extinguir derechos y sus correspondientes obligaciones. El hombre que accede a un financiamiento en una entidad financiera establece relaciones con los colaboradores que trabajan en dicha institución, quienes depositan su confianza en él y le otorgan un crédito. El cliente financiero también establece relaciones sociales con el medio donde interactúa, con sus clientes, con sus proveedores, con las instituciones públicas que les brinda su apoyo, les regula y supervisa.

P.D. OUSPENSKY (1968:83):

El hombre nunca es uno; cambia continuamente. Cambiamos a diario, todos buscamos actividades en la vida que nos lleven a explorar nuevos horizontes. Nuestra sociedad es cambiante por el dinamismo de todas las personas.

HERMES TRISMEGISTO (1981:119), también manifiesta que:

Todos los hombres se encuentran sometidos al destino, a la naturaleza, al devenir y al cambio, que son el principio y el fin del destino. Estamos sometidos a la naturaleza de vivir, a los cambios para lograr una verdadera existencia humana, y en ese sentido se proyecta la formación de un hombre nuevo, un individuo superior, plenamente emancipado y desarrollado multifacéticamente en todos sus aspectos, es decir, perfeccionado espiritual, moral, físico y estéticamente.

P.D. OUSPENSKY (1968:44), manifiesta que:

Por sí mismo un hombre no puede producir un solo pensamiento, una sola acción. Todo lo que dice, hace, piensa, siente, todo esto sucede. El hombre no puede descubrir nada, no puede inventar nada. Todo sucede. Todo sucede en el entorno de una persona, existen influencias externas e internas que determinan las decisiones a tomar y las acciones a realizar, por si solo el hombre no puede hacer nada. El sistema financiero a través de las diferentes entidades financieras influye directamente en el comportamiento de las personas, otorgándoles servicios con productos crediticios que muchas veces les genera problemas de sobreendeudamiento.

BURGOS Juan Manuel. (2003:46):

El hombre es afectado por el mundo que le rodea, pero, a su vez, mediante su acción puede modificar ese mundo y transformarlo de acuerdo con sus deseos y necesidades.

El hombre está inmerso en una sociedad y se relaciona con toda clase de influencia. Direcciona su accionar en función a sus necesidades transformando la realidad y creando mejores condiciones y calidad de vida. Así mismo, puede modificar el mundo con decisiones erradas, que afecte su condición económica, su moral y capacidad de pago.

SELSAM Howard. (1962:21)

Los hombres son producto de su medio ambiente, y que cualquier reivindicación que tenga por objeto el mejoramiento humano, tiene que ser una reivindicación en pro de mejores instituciones sociales, de un medio ambiente mejor.

El hombre siempre estará en busca de un medio ambiente adecuado que le permita seguir cambiando y mejorando con una reivindicación constante a fin de poder establecer un entorno más armonioso y sostenible en el tiempo.

MANRIQUE ENRIQUEZ Fernando. (1991:105) cuando señala que:

El hombre es portador de elementos naturales y sociales cuya fisonomía y ritmo cambia con el tiempo hecho historia.

Todo hombre se adapta al cambio o dirige el cambio, para ello modifica si es necesario su propia conducta, que le permite aceptar y adaptarse a una nueva realidad. Su flexibilidad hace que diseñe nuevas respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes que afectaron su capacidad económica, su solvencia empresarial y su buena reputación como un buen consumidor de servicios crediticios de una entidad financiera.

CARREL Alexis. (1954:247):

El hombre, es el resultado de la herencia y del medio ambiente, de las costumbres de vida y de pensamiento que le han sido impuestas por la sociedad moderna.

La sociedad moderna crea un entorno diverso que moldea el pensamiento de las personas, combina la socialización con los cambios que surgen en el comportamiento en determinados tiempos. La conducta humana es afectada por la herencia genética y por la experiencia. Ambos interactúan. Las formas en que las

personas se desarrollan se moldean por la experiencia y las circunstancias sociales dentro de un determinado contexto.

CARREL Alexis. (1954:275):

El valor de un hombre depende de su capacidad para enfrentarse rápidamente y sin esfuerzo con situaciones adversas.

La resiliencia es la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones extremas y superar o sobreponerse a ellas. Las personas con el problema del sobreendeudamiento tienen que desarrollar la capacidad de la resiliencia que le permita afrontar con éxito las crisis o situaciones financieras adversas. El sobreendeudamiento en los consumidores de servicios crediticios constituye una situación límite que requiere ser resuelto con una capacidad de resiliencia reestructurando los recursos psicológicos en función a las nuevas circunstancias o necesidades. De esta manera, las personas resilientes no solo son capaces de sobreponerse a las adversidades que les ha tocado vivir, sino que van un paso más allá y utilizan esas situaciones para crecer y desarrollar al máximo su potencial.

BURGOS Juan Manuel. (2003:57)

El hombre modifica parcialmente su modo de ser y decide sobre su propio destino.

Para modificar su modo de ser, las personas se dirigen en dos partes: Lo que quieres cambiar y lo que quieres llegar a ser. No se puede tener lo último sin conocer lo primero.

Los hombres cambian aspectos de su forma de ser y se proyectan hacia un futuro promisorio, creando escenarios favorables que contribuya con su desarrollo y crecimiento. No hay un destino marcado para las personas con un sobreendeudamiento financiero, nosotros mismos somos dueños de nuestro destino, lo que nos suceda bueno o malo es de nuestra entera responsabilidad.

Los seres humanos tenemos en nuestras manos la posibilidad de construir nuestro propio destino y generar los cambios y transformaciones necesarias para

salir del estancamiento donde podemos estar; en vez de continuar culpando a terceros o a la divinidad de lo que nos ocurra.

2.6 BASES FILOSÓFICAS

ESTERMANN Josef (1995:12) contribuye:

Filosofía es pensar y repensar, es decir retomar temas ya planteados y problemas no resueltos para someterlos a otra vuelta de análisis y reflexión. El sobreendeudamiento es un problema social emergente, que genera varias

consecuencias negativas al consumidor de servicios crediticios en varios ámbitos económicos financieros, familiares y sociales. El análisis al problema materia de investigación nos permite reflexionar y saber que el sobreendeudamiento propicia un ambiente negativo en el entorno familiar, deteriorando de manera directa las condiciones y la calidad de vida de las personas. Se pone en riesgo el cumplimiento a la satisfacción de las necesidades básicas referidas básicamente a la alimentación, vestimenta, educación y vivienda.

En el entorno económico el estar sobreendeudado implica el cierre al acceso al crédito que afecta e invalida la actividad productiva en las unidades económicas de negocios. Así mismo, el consumidor sobreendeudado tiene un problema social por la sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo, que lo aísla progresivamente de su entorno, siendo complejo su restablecimiento por su escasa capacidad adquisitiva y por su poca voluntad de pago a los compromisos financieros asumidos.

BURGOS Juan Manuel. (2003:45) define:

La persona se sitúa siempre frente al tiempo del que dispone en una lucha constante y paradójica. Por un lado, busca detenerlo guardando memoria del pasado y eternizando el presente que le resulta placentero o feliz. Y simultáneamente, busca anticipar el futuro para poder decidir su destino y ejercitar el dominio de sí, que la caracteriza.

Los consumidores de servicios crediticios muestran su buena actitud en una lucha constante y paradójica por salir del problema del sobreendeudamiento. El pasado es su fuente de experiencia y de conocimiento que le permite proyectarse

hacia un futuro mejor, donde su nivel de endeudamiento sea razonable y responda efectivamente a su real capacidad de pago que le permita honrar su palabra y cumplir de manera oportuna con los pagos de las cuotas en las entidades financieras.

JOLIVET Regis. (1965:329), también manifiesta:

La moral general tiene por objeto establecer las condiciones más generales del deber o, en otros términos, los principios universales que determinan la rectitud de los actos humanos.

No tener moral de pago implica no cumplir tus obligaciones financieras, ser esquivo a los compromisos asumidos de pagar oportunamente un préstamo. Muchas personas que están inmersos en el problema de sobreendeudamiento no muestran la mejor predisposición de cancelar sus deudas, no cumplen con su deber por ende su mal comportamiento de pago forma parte de su costumbre que opaca o afecta las buenas costumbres, valores y normas de vida.

SELSAM Howard (1968:13) afirma:

La cuestión más fundamental en toda la historia de la filosofía es el problema de si el mundo material que nos rodea y del cual formamos parte es lo que constituye la realidad definitiva (esto es, aquello de lo cual depende la existencia de todas las cosas) o si es algo que participa de la naturaleza del espíritu, o un sistema puramente lógico de ideas o principios eternos que existen por sí mismos.

Una segunda cuestión de importancia, la que concierne a la realidad o irrealidad del movimiento, de los procesos y los cambios, esta de igual modo condicionada socialmente.

El mundo material que nos rodea es una realidad definitiva, así como el problema del sobreendeudamiento es una evidencia real, es una situación que se muestra y se observa en nuestro medio. El sobreendeudamiento es una consecuencia de muchos factores altamente relacionado con las malas decisiones tomadas por los consumidores de servicios crediticios, no es el resultado que se dio por inercia o casualidad de un sistema puramente lógico de ideas y principios eternos que existen por sí mismo.

RISIERI FRONDIZI (1977:324, 327):

El hombre tiene una esencia, un que, una naturaleza invariable. Esta pregunta origina una gran variedad de respuestas. La tradicional tiene su

origen en Grecia y, más concretamente, en Aristóteles: el hombre es un animal racional.

Lo que caracteriza al hombre no es su ser, sino su devenir (...) De ahí lo temporal e histórico del hombre y de la humanidad.

La naturaleza humana es invariable, compuesta por hombres y mujeres que

tienen una esencia, una razón de ser. Con una capacidad intelectual y una inteligencia racional que le permite tomar distintas decisiones como buenas o malas, oportunas, acertadas, lógicas, programadas y no programadas.

RISIERI FRONDIZI (1977:421):

La historia de la humanidad y de las disciplinas particulares está hecha de sucesivas creaciones. Lo repetitivo y mecánico no es histórico ni ingrediente de la historia. Esta implica cambio, novedad, proceso de enriquecimiento (...) El proceso de enriquecimiento no es por acumulación cuantitativa como en la materia inerte. Puede negárselo si se observan periodos breves, pues el proceso ascendente no es lineal ni constante.

Vivimos en un entorno cambiante, en un proceso de enriquecimiento de nuevas realidades, sucesos y acontecimientos. El endeudamiento en nuestro país está en constante cambio, las personas experimentan diversas motivaciones para solicitar créditos a las entidades financieras que le permita satisfacer algunas iniciativas de negocios o necesidades familiares. Al inicio el crédito puede ser pequeño, un monto dentro de la capacidad de pago del cliente, pero a medida que pasa el tiempo las personas cambian y adoptan una posición más optimista al momento de solicitar un crédito y logran sobreendeudarse, superar su capacidad de pago, no cumplir con el pago oportuno de sus cuotas, dejar de pagar el crédito, llegar a un nivel de insolvencia, inestabilidad económica y se excluye del sistema financiero.

KARL R. POPPER (1962:12-16)

La verdad es manifiesta. Quizás se pueda cubrir la verdad con un velo, pero ella puede revelarse. Y si no se revela por sí misma, puede ser revelada por nosotros.

La verdad presuntamente manifiesta, por lo tanto, necesita de manera constante, no solo interpretación y afirmación, sino también re-interpretación y re-afirmación.

Los clientes de las entidades financieras que hayan incurrido en un sobreendeudamiento, no cumplen con el pago oportuno de las cuotas

programadas, sus atrasos superan los 9 días, y cambian su clasificación de deudor ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs. Al inicio su clasificación está como cliente normal, pero a medida que deja de pagar se modifica a cliente con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida que le excluye del sistema financiero y ya no es sujeto de crédito para ninguna entidad. Esa verdad lo sabe el cliente, pero quiere cubrirlo con un velo, pero es revelada por las centrales de riesgos que permite a las entidades financieras interpretar y afirmar la verdadera realidad de un cliente sobreendeudado.

ARISTOTELES (1964:3):

La inteligencia, sin la facultad de aprender, es cualidad compartida por los seres incapaces de oír los sonidos.

La escasa educación no ha desarrollado la inteligencia financiera en muchas personas, que por ignorancia han asumido compromisos de créditos de las entidades financieras sin saber su verdadera capacidad de pago y ahora ven las consecuencias negativas de un sobreendeudamiento.

El acceso a una educación financiera les hubiera facultado aprender el manejo adecuado del dinero, de saber administrar sus riesgos, de tomar decisiones financieras acertadas, mejorar su solvencia empresarial, lograr la sostenibilidad y la estabilidad económica. Ahora al estar sobreendeudado han desarrollado esa inteligencia, reconocen las serias dificultades en lo personal y en el entorno social que ello implica, y que es mejor aprender y saber antes de incurrir en errores. Aunque esa forma de aprender no es lo recomendable por que las consecuencias negativas se convierten en fuente del saber.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tomando como referencia los tipos de investigación que presenta Sierra Bravo (2001:33-37); en el desarrollo del presente trabajo de investigación se considerará la siguiente tipología:

- **Por su finalidad**, el presente trabajo de investigación será de tipo **aplicada**, ya que se establecerán los factores de sobreendeudamiento y su relación en el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A.
- **Por su alcance temporal**, la presente investigación será **sincrónica o seccional**, ya que se estudiará el problema en un periodo de tiempo corto.
- **Por su amplitud**, la investigación en referencia será **micro**, ya que su ámbito de estudio lo constituyó un grupo pequeño formado por los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A.
- **Por su naturaleza**, la presente investigación será de tipo encuesta, ya que se hará una mixtura durante el trabajo de campo, entre las fuentes primarias y las fuentes secundarias.
- **Por su marco**, la presente investigación será de **campo**, ya que en la etapa de recolección de datos, los consumidores de créditos que constituyen nuestra muestra, serán ubicados, visitados y encuestados, lo que constituye la recolección de la información in situ es decir, fuente primaria.

- **Por el objeto al que se refiere**, la presente investigación será **institucional**, porque su ejecución se enmarcará solamente a una sola institución, que en este caso será CrediScotia Financiera S.A. Agencia Huánuco.
- **Por su fuente**, Es **mixta**, porque se utilizará datos primarios recopilados por el investigador y datos secundarios recopilados por terceras personas y con otros fines.
- **Por su carácter**, será **cuantitativa**, porque la estructura y la naturaleza de la presente investigación, se encuentra enmarcado dentro de lo cuantitativo, porque en el tratamiento de los datos se utilizaran métodos y técnicas de la Estadística descriptiva e inferencial.
- **Por el tipo de estudio**, será **evaluativa**, porque se evaluara en forma detallada la influencia y relación que existe entre el Sobreendeudamiento y los consumidores de créditos Pymes.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

Diseño de la investigación

Para Sierra Bravo (2001 p: 125) El fin del diseño, como es de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados del estudio con la realidad.

Hernández Sampieri (2001 p: 105), clasifica los diseños de investigación en experimentales y no experimentales. Para los experimentales considera:

- Experimento puro
- Pre experimento
- Cuasi experimento
- Para los No experimentales determina:

- Transeccional
- Longitudinal

Si tomamos como referencia la clasificación arriba indicada, podemos manifestar que el presente trabajo de investigación se desarrollará enmarcado dentro del diseño No experimental en su modalidad transeccional descriptivo, causal.

Será no experimental porque no se manipulará la variable independiente y tampoco se tendrá grupo de control; será transeccional por que se recolectarán los datos en solo momento o tiempo único; será descriptivo porque se describirá los factores del sobreendeudamiento y causal porque se determinarán las causas y el efecto que ello tiene en el aspecto económico de los consumidores de créditos en CrediScotia Financiera SA.

Esquema de Investigación

El esquema del diseño de investigación será el siguiente:



3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

GOMERO CAMONES, (1997: Pág.108), realiza la descripción del tema en referencia y lo plantea de la siguiente manera:

El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

CAMEL PÉREZ,(2001:Pág. 96). lo concibe así:

Es la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinadas características susceptibles a ser estudiada. Además el universo puede ser finito o infinito. Es finito, cuando está constituido por un número limitado de unidades, o cuando se conoce la cantidad unidades que contiene. Es infinito, cuando está conformado por una cantidad ilimitada de

elementos, o cuando no se conoce la cantidad de unidades que lo conforman.

Teniendo en cuenta éstas consideraciones muy importantes, se procedió a determinar la población del presente trabajo de investigación; para ello la población en estudio estará constituida por los consumidores de servicios crediticios: Créditos microempresa, consumo libre disponibilidad y tarjetas de crédito de CrediScotia Financiera SA Agencia Huánuco, que se encuentran registrados como sobreendeudados divididos por tres tipos de clientes según el crédito desembolsado, haciendo un total de 7,192 clientes al 31 de diciembre del 2015.

CUADRO N°01

POBLACIÓN DE CLIENTES SOBREENDEUDADOS DE CREDISCOTIA FINANCIERA SA, HUÁNUCO 2015

SOBREENDEUDADOS POR TIPO DE CLIENTES	TRIMESTRE DEL AÑO 2015				TOTAL CLIENTES SOBREENDEUDADOS
	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	
Microempresa	359	348	338	366	1411
Consumo LD	982	1109	1111	1083	4285
Tarjetas	273	420	447	355	1495
TOTAL	1614	1877	1896	1804	7191

FUENTE : SCI Huánuco 2015
ELABORACIÓN : Propia

Muestra

Referente a las muestras de los trabajos de investigación, Restituto SIERRA BRAVO,(2003: Pág. 175), indica:

De modo más científico, se puede definir las muestras como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a la observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos. Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico. Esto consiste en que obtenidas de una muestra elegida correctamente y en proporción adecuada, determinados resultados, se puede hacer la inferencia o generalización, fundamentar matemáticamente, que dichos resultados son válidos para el universo del que se extraído la muestra,

dentro de unos límites de error y probabilidad que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

Así mismo, referente a los tipos de muestra Roberto HERNANDEZ SAMPIERE, (1997: Pág. 241), afirma:

Basicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probalísticas y las muestras probalísticas. En estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características del investigador o de quien hace la muestra.

La muestra del presente estudio será probabilística, porque se utilizará la fórmula estadística de población finita, que se presenta a continuación:

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

En donde:

n= tamaño de la muestra

Z= El valor en tabla de la distribución normal

p= Probabilidad de éxito o es la proporción de la población dispuesta a colaborar = 0.5

e= Tamaño del error asumido

(1.....10%) ó (0.01.....0.10)

N= Tamaño de la población

Sustituyendo:

$$n = \frac{7191 \times (1.96)^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{(7191 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{7191 \times 3.8416 \times 0.25}{7190 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{6,906}{17,9-75 + 0.9604}$$

$$n = \frac{6,906}{18.93}$$

$$n = 364.82$$

$$n = 365$$

Obteniendo una muestra de 365 personas, las mismas que se detallan en forma estratificada en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 2

SOBREENDEUDADOS POR TIPO DE CLIENTES	TRIMESTRE DEL AÑO 2015				TOTAL CLIENTES SOBREENDEUDADOS	Fracción de estrato	Muestra por Estrato
	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre			
Microempresa	359	348	338	366	1411	0.051	72
Consumo LD	982	1109	1111	1083	4285	0.051	217
Tarjetas	273	420	447	355	1495	0.051	76
TOTAL	1614	1877	1896	1804	7191	0.051	365

N = 7191

n = 365

FE = $n/N = 0.051$

ELABORACIÓN : Propia

3.4 DEFINICIÓN OPERATIVA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos que se utilizarán en el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

Las Fichas: Se utilizarán las fichas de investigación como las textuales, resumen y fichas de registro o localización tanto bibliográfica como hemerográficas, para recoger los datos obtenidos en las fuentes secundarias, que se emplearan para elaborar el marco teórico.

Cuestionario. Este instrumento se construirá teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y se aplicará a los clientes de créditos Pymes de CrediScotia Financiera S.A.

Guía de Entrevista. La que se utilizará a través de un conjunto de preguntas considerando las variables, dimensiones e indicadores en estudio y que se aplicará a los funcionarios del CrediScotia Financiera S.A.

3.5 TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Técnicas e Instrumentos

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizaran las siguientes técnicas e instrumentos:

CUADRO N° 03

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	USO / APLICACIÓN
Sistematización bibliográfica, hemerográficas y videoteca.	Fichas Bibliográficas Fichas de Resumen Fichas Textuales	El Investigador
Entrevistas	Guía de entrevista	El Investigador / Clientes
Encuesta	Cuestionario	El Investigador / Clientes

ELABORACION: Propia

Procesamiento y presentación de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizará la Estadística Descriptiva en sus siguientes técnicas:

Cuadros de Distribución de Frecuencias absolutas y relativas.

Gráficos estadísticos.

Estadígrafos de tendencia central (media aritmética, geométrica, armónica y vertical cuadrática)

También se utilizará la Estadística Inferencial para la prueba de hipótesis.

La hipótesis será validada utilizando las técnicas de la contrastación, es decir, se contrastará los resultados con la hipótesis, para verificar si los obtenidos corroboran o no la hipótesis formulada, para que finalmente sea aceptada en función a la naturaleza, características y tendencias de los datos que se obtuvieran.

Para el procesamiento de la prueba de hipótesis se utilizará la fórmula del Chi Cuadrado. Se presentará el procesamiento estadístico de cada variable en la dimensión que corresponda con los indicadores seleccionados, con su respectiva interrogante, tabla, cuadro, gráfico, análisis e interpretación del valor crítico calculado.

CAPITULO IV

RESULTADOS

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1 TABLA 1. OFERTA EXCESIVA DE SERVICIOS CREDITICIOS Y EL ELEVADO ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	120	33.00%
DE ACUERDO	69	19.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	146	40.00%
EN DESACUERDO	25	7.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 365 personas encuestadas, obtuvimos:

- 120 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 33.00% del total.
- 69 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 19.00% del total encuestado.
- 146 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 40.00%.
- 25 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 7.00%
- 5 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

La mayoría coincidió en que la oferta excesiva de servicios crediticios por parte de CrediScotia, genera un elevado endeudamiento. Algunos de los encuestados no conocen de la oferta excesiva y otros participantes no supieron responder al respecto.

4.2 TABLA 2. ACCESO AL CRÉDITO, LOS INGRESOS Y LA CAPACIDAD DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	132	36.00%
DE ACUERDO	61	17.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	162	45.00%
EN DESACUERDO	5	1.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 365 personas encuestadas, obtuvimos:

- 132 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 36.00% del total.
- 61 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 17.00% del total encuestado.
- 162 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 45.00%.
- 5 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 1.00%
- 5 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

La mayoría coincidió estar de acuerdo que el fácil acceso al crédito ofrecido en CrediScotia financiera no implica determinar mis ingresos y capacidad de pago. Algunos de los encuestados no conocen la importancia que tienen la determinación de ingresos y capacidad de pago y otros participantes no supieron responder al respecto.

4.3 TABLA 3. CAPACIDAD DE PAGO Y LA DEVOLUCIÓN DE PRÉSTAMO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	250	69.00%
DE ACUERDO	103	28.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	1.00%
EN DESACUERDO	5	1.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de personal encuestado, 365 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 250 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 69.00% del total.
- 103 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 28.00% del total encuestado.
- 4 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 1.00%.
- 5 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 1.00%
- 3 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

En definitiva, con relación al ítem anterior, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que al no determinar la real capacidad de pago no existe la seguridad de devolver el préstamo, toda vez que tiene que haber un sustento que logre prever la devolución del préstamo.

4.4 TABLA 4. TASAS DE INTERÉS Y LA INCAPACIDAD DE PAGO DE DEUDAS VENCIDAS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	310	85.00%
DE ACUERDO	38	10.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	3.00%
EN DESACUERDO	5	1.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados, 365 personas, se dieron como resultados los siguientes:

- 310 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 85.00% del total.
- 38 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 10.00% del total encuestado.
- 10 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 3.00%.
- 5 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 1.00%
- 2 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

Observando los resultados, la mayoría consideró que las altas tasas de interés generan incapacidad de pago de las cuotas del crédito, no permitiendo reforzar y evaluar los controles internos implementados en las financieras, contraviniendo los niveles de eficacia durante el desarrollo de actividades de verificación, comparación y validación de cifras, procedimientos, políticas, programas y resultados.

4.5 TABLA 5. GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL INCREMENTO DE DUDAS POR INTERÉS MORATORIO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	247	68.00%
DE ACUERDO	53	14.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	38	10.00%
EN DESACUERDO	13	4.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	4.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De 365 personas encuestadas se obtuvo como resultados los siguientes:

- 247 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 68.00% del total.
- 53 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 14.00% del total encuestado.
- 38 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 10.00%.

- 13 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 4.00%
- 14 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 4.00%.

En este ítem hubo resultados que marcan una total preocupación, teniendo en cuenta que la gestión de cobranzas implica un incremento de su deuda porque tiene que realizar un pago adicional por el interés moratorio y compensatorio penalidades y gastos de cobranzas, sin embargo hubo un considerable número que no estuvieron de acuerdo y otros que tenían conocimientos medios sobre este aspecto.

4.6 TABLA 6. CASA PROPIA Y LA EVASIÓN A LA RESPONSABILIDAD DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	154	42.00%
DE ACUERDO	54	15.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	75	20.00%
EN DESACUERDO	24	7.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	58	16.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados, 365 personas, se muestra los resultados siguientes:

- 154 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 42.00% del total.
- 54 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 15.00% del total encuestado.

- 75 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 20.00%.
- 24 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 7.00%
- 58 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 16.00%.

Todas las personas encuestadas que tienen conocimientos completos y medianos sobre endeudamiento concordaron en que el no tener casa propia no implica un sobreendeudamiento y evasión de responsabilidad de pago, ya que son estos métodos que utilizan los prestamistas.

4.7 TABLA 7. GENERACIÓN DE EXCEDENTES Y EL INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	280	77.00%
DE ACUERDO	25	7.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	36	10.00%
EN DESACUERDO	18	5.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de personal encuestado, 365 personas, obtuvimos:

- 280 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 77.00% del total.
- 25 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 7.00% del total encuestado.

- 36 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 10.00%.
- 18 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 5.00%
- 6 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

La mayoría de los participantes respondieron “estar de acuerdo”, lo que significa que consideran oportuno y completo una evaluación a la generación de excedentes de las personas sujetos a crédito, toda vez que el análisis se efectúe en forma total, la valoración sea objetiva y real, y las recomendaciones sean pertinentes de acuerdo con los resultados de la evaluación.

4.8 TABLA 8. OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CREDITO Y LA ESCASA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	321	88.00%
DE ACUERDO	34	9.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	1.00%
EN DESACUERDO	3	1.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados, 365 personas, se muestra los resultados siguientes:

- 321 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 88.00% del total.

- 34 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 9.00% del total encuestado.
- 4 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 1.00%.
- 3 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 1.00%
- 2 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

En concordancia con el ítem anterior, se tiene en cuenta la importancia que tiene el uso de tarjetas de crédito, teniendo en cuenta que la gran mayoría de los encuestados están de acuerdo. Pero también manifestaron que el abuso de su utilización genera escasa capacidad de pago. Hubo algunos encuestados que no están de acuerdo.

4.9 TABLA 9. EL USO EXCESIVO DEL CRÉDITO Y EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	342	94.00%
DE ACUERDO	16	5.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	1.00%
EN DESACUERDO	1	0.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	0.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de encuestados, 365 personas, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 342 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 94.00% del total.
- 16 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 5.00% del total encuestado.
- 5 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 1.00%.
- 1 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 0.00%
- 1 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 0.00%.

De acuerdo a los resultados que se muestran, la mayoría de participantes señalaron que el uso excesivo del crédito genera sobreendeudamiento; sin embargo, hubo algunos encuestados que no estuvieron de acuerdo manifestando que es el control que valora lo adecuado y efectivo de otros controles ya establecidos.

4.10 TABLA 10. LOS CRÉDITOS SMULTANEOS Y LA VARIACIÓN DE TASAS DE INTERÉS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	285	78.00%
DE ACUERDO	53	15.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	4.00%
EN DESACUERDO	7	2.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados, 365 personas, se dieron como resultados los siguientes:

- 285 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 78.00% del total.
- 53 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 15.00% del total encuestado.
- 15 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 4.00%.
- 7 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 2.00%
- 5 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

Con respecto a la interrogante planteada, los participantes adujeron estar de acuerdo que tener créditos simultáneos de diferentes montos desembolsados tiene mucha variación de las tasas de interés, toda vez que la deuda se va acumulando y se va perdiendo el control la cual genera incremento en los intereses

4.11 TABLA 11. LOS REQUISITOS MÍNIMOS Y LAS POSIBILIDADES DE SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	318	87.00%
DE ACUERDO	24	7.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	1.00%
EN DESACUERDO	18	5.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	0.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De 365 personas encuestadas se obtuvo como resultados los siguientes:

- 318 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 87.00% del total.
- 24 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 7.00% del total encuestado.
- 4 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 1.00%.
- 18 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 5.00%
- 1 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 0.00%.

La gran mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los requisitos exigidos para el acceso a crédito son mínimos lo cual genera posibilidades de sobreendeudamiento. De acuerdo a lo manifestado es necesario replantear los requisitos mínimos que deben tener las personas sujetas a crédito.

4.12 TABLA 12. LA POCA GESTIÓN DE NEGOCIOS Y LA DISMINUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	294	81.00%
DE ACUERDO	27	7.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	3.00%
EN DESACUERDO	21	6.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	3.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 365 personas encuestadas, obtuvimos:

- 294 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 81.00% del total.
- 27 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 7.00% del total encuestado.
- 12 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 3.00%.
- 21 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 6.00%
- 11 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 3.00%.

La mayoría coincidió en que la poca capacidad de gestión en los negocios, disminuye la productividad en una empresa, la cual trae consigo el desbalance patrimonial y el incumplimiento en los compromisos de pago adquiridos por la empresa. Algunos de los encuestados no conocen la importancia que tiene la capacidad de gestión de los negocios y otros participantes no supieron responder al respecto.

4.13 TABLA 13. EL DESCONOCIMIENTO DEL FLUJO DE INGRESOS Y LA VARIACIÓN DEL INGRESO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	305	84.00%
DE ACUERDO	19	5.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	7.00%
EN DESACUERDO	8	2.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	2.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de personal encuestado, 365 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 305 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 84.00% del total.
- 19 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 5.00% del total encuestado.
- 26 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 7.00%.
- 8 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 2.00%
- 7 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 2.00%.

En definitiva, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que la gran mayoría de los encuestados consideran que el desconocimiento del flujo de ingresos, genera variación en la utilidad neta, la cual muchas personas no le dan importancia hasta verse sobreendeudado.

4.14 TABLA 14. EL DESCONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE PAGO Y LOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	178	49.00%
DE ACUERDO	29	8.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	53	14.00%
EN DESACUERDO	64	18.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	41	11.00%
Total	365	100.00

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados, 365 personas, se dieron como resultados los siguientes:

- 178 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 49.00% del total.
- 29 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 8.00% del total encuestado.
- 53 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 14.00%.
- 64 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 18.00%
- 41 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 11.00%.

Observando los resultados, la mayoría consideró que el desconocimiento de la capacidad de pago incrementa los niveles de endeudamiento, lo cual debe ser revertido por parte de las personas que solicitan créditos. Hubo algunos encuestados que manifestaron no estar de acuerdo

4.15 TABLA 15. EL DESCONOCIMIENTO DE PAGO PUNTUAL Y EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	274	75.00%
DE ACUERDO	18	5.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	25	7.00%
EN DESACUERDO	29	8.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	5.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De 365 personas encuestadas se obtuvo como resultados los siguientes:

- 274 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 75.00% del total.
- 18 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 5.00% del total encuestado.
- 25 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 7.00%.
- 29 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 8.00%
- 19 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 5.00%.

En este ítem hubo resultados contundentes, teniendo en cuenta que el desconocimiento de la importancia del pago puntual conlleva al incumplimiento de pago. No se tienen conocimientos plenos sobre la importancia del cumplimiento de pago. Sin embargo hubo un considerable número que si conocían al respecto y otros que tenían conocimientos medios sobre este aspecto.

4.16 TABLA 16. CONSECUENCIAS DE NO PAGO Y LA PERSONA CLASIFICADA CON MALA CALIFICACIÓN EN LA SBS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	277	76.00%
DE ACUERDO	39	11.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	24	6.00%
EN DESACUERDO	10	3.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	4.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

De todos los encuestados, 365 personas, se muestra los resultados siguientes:

- 277 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 76.00% del total.
- 39 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 11.00% del total encuestado.
- 24 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 6.00%.
- 10 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 3.00%
- 15 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 4.00%.

Todas las personas encuestadas que tienen conocimientos completos y medianos sobre el pago de cuotas, concordaron estar de acuerdo con que el desconocimiento de las consecuencias del no pago de cuotas conlleva a estar clasificado con mala calificación en la superintendencia de banca y seguros. Hubo algunos encuestados que manifestaron no estar de acuerdo.

4.17 TABLA 17. EL DESCONOCIMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA PERSONA NO SUJETA A CRÉDITO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
MUY DE ACUERDO	314	86.00%
DE ACUERDO	16	4.00%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	4.00%
EN DESACUERDO	18	5.00%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1.00%
Total	365	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de personal encuestado, 365 personas, obtuvimos:

- 314 respondieron estar “muy de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 86.00% del total.
- 16 respondieron estar “de acuerdo”, quienes fueron el 4.00% del total encuestado.
- 15 respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 4.00%.
- 18 respondieron estar “en desacuerdo” que alcanzaron el 5.00%
- 2 respondieron estar “totalmente en desacuerdo” que sumaron el 1.00%.

La mayoría de los participantes respondieron “estar de acuerdo”, lo que significa que consideran que el desconocimiento del problema de sobreendeudamiento hará que sea una persona no sujeta de crédito. Una pequeña cantidad de encuestados manifestaron su desacuerdo.

ENTREVISTAS

4.18 TABLA 18. EL SOBREENDEUDAMIENTO Y EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, INFLUYE MUCHO	34	68.00%
SI INFLUYE MEDIANAMENTE	8	16.00%
NO, NO INFLUYE EN NADA	6	12.00%
NO SABE / NO OPINA	2	4.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 34 respondieron “si, influye mucho”, los cuales alcanzaron el 68.00% del total.
- 8 respondieron “si, influye medianamente”, quienes fueron el 16.00 % del total entrevistado.
- 6 respondieron “no, no influye en nada”, siendo el 12.00%
- 2 respondieron “no sabe / no opina”, que sumaron el 4.00%.

Como se observa la mayoría de los entrevistados con un 68.00% del total, manifiestan que “si influye mucho” en el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios. De igual manera un porcentaje notorio está de acuerdo en que “si influye medianamente”.

4.19 TABLA 19. LAS POLITICAS DE CRÉDITO Y EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, MEJORARÁ AMBOS	38	76.00%
MEJORARA SOLO EL ASPECTO ECONOMICO	4	8.00%
NO MEJORAR EN ABSOLUTO.	7	14.00%
NO SABE / NO OPINA	1	2.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 38 dijeron que “si, mejorará ambos”, que sumaron el 76.00% del total.
- 4 respondieron “mejorará solo algunos aspectos”, quienes fueron el 8.00% del total entrevistado.
- 7 respondió “no mejorará en absoluto” sumando el 14.00% del total.
- 1 optó por “no sabe / no opina”, sumando el 2.00%.

En esta interrogante la mayoría de los entrevistados optaron por responder “si mejorará ambos” esto quiere decir que la mayoría está de acuerdo con que si se propone políticas, programas y estrategias de crédito eficientes, si mejorará el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco.

4.20 TABLA 20. LA INSOLVENCIA DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, SI SABE	28	56.00%
SI SABE A MEDIAS	7	14.00%
HA ESCUCHADO HABLAR SOBRE EL TEMA	10	20.00%
NO SABE / NO OPINA	5	10.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 28 respondieron “si, si sabe”, quienes fueron el 56.00% del total.
- 7 respondieron “si sabe a medias” quienes sumaron 14.00%
- 10 respondieron “Ha escuchado hablar sobre el tema”, quienes sumaron el 20.00% del total.
- 5 respondieron “no sabe / no opina”, que sumaron el 10.00% del total entrevistado.

Los entrevistados a esta interrogante estuvieron equitativos a las opciones que se dieron. La mayoría de los entrevistados si saben o ha escuchado sobre las consecuencias de las insolvencias empresariales de los consumidores de crédito Hubo algunos que no sabían nada al respecto optando la opción “no sabe / no opina”

4.21 TABLA 21. LOS PRÉSTAMOS MÚLTIPLES Y EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE, QUE SOLUCIONA LOS PROBLEMAS DE SOBREENDEUDAMIENTO.	5	10.00%
SI ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE, PERO NO SOLUCIONA TODOS LOS PROBLEMAS DE SOBREENDEUDAMIENTO.	26	52.00%
NO, NO ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE.	4	8.00%
NO SABE / NO OPINA	15	30.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 5 respondieron “si es una herramienta importante, que soluciona los problemas educativos”, los cuales alcanzaron el 10.00% del total entrevistado.
- 26 respondieron “si es una herramienta importante, pero no soluciona todos los problemas educativos”, quienes fueron el 52.00% del total.
- 4 respondieron “no, no es una herramienta importante” alcanzando el 8.00%.
- 15 respondieron “no sabe / no opina”, que sumaron el 30.00%.

En su mayoría, los entrevistados no supieron responder la interrogante planteada optando por la opción “no sabe / no opina”, seguido de los que si creen que los prestamos múltiples si es una herramienta importante que soluciona los problemas de sobreendeudamiento, también hubo quienes creen es una

herramienta importante pero no soluciona todos los problemas de sobreendeudamiento.

4.22 TABLA 22. LA INESTABILIDAD DE PAGO Y LOS NIVELES DE INGRESOS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, ESTA DE ACUERDO	37	74.00%
NO, NO ESTA DE ACUERDO	4	8.00%
NO SUPERARÁ CON NADA	5	10.00%
NO SABE / NO OPINA	4	8.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 37.00 respondieron “si, está de acuerdo”, quienes sumaron el 74.00% del total entrevistado.
- 4 respondieron “no, no está de acuerdo”, quienes fueron el 8.00% del total.
- 5 respondieron “no variaría si se independiza o no” sumando así el 10.00%.
- 4 respondieron “no sabe / no opina”, que sumaron el 8.00%.

Estos resultados señalan que la inestabilidad económica puede superarse con orientaciones sobre niveles de ingresos, de ventas de tasas de interés según la mayoría de los entrevistados, seguido de los que creen que no variaría en absoluto, igualmente el mismo número de entrevistados no supieron responder ni opinaron al respecto. Finalmente un porcentaje mínimo optó por responder que no están de acuerdo.

4.23 TABLA 23. LA ESCASA EDUCACION FINANCIERA Y LAS NUEVAS ESTRATEGIAS DE CRÉDITO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, ESTA DE ACUERDO	26	52.00%
SI, ESTA DE ACUERDO PARCIALMENTE	4	8.00%
NO, NO ESTA DE ACUERDO	15	30.00%
NO SABE / NO OPINA	5	10.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 26 respondieron “si, está de acuerdo”, alcanzando el 52.00% del total de entrevistados.
- 4 respondieron “si, está de acuerdo parcialmente” quienes fueron el 8.00%.
- 15 respondieron “no, no está de acuerdo”, quienes fueron el 30.00% del total de entrevistados.
- 5 respondió “no sabe / no opina”, alcanzando el 10.00%.

Los resultados obtenidos de esta interrogante nos muestran que más del 50% de los entrevistados está de acuerdo con que la escasa educación financiera se refleja en un incremento de endeudamiento para los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera agencia Huánuco, seguidos de aquellos que están de acuerdo pero parcialmente. También hubo un porcentaje considerable quienes no estuvieron de acuerdo. Y cinco participantes de la entrevista no supieron responder al respecto a la interrogante.

4.24 TABLA 24. LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y EL PROBLEMA DE SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI, SE ESTÁ SOLUCIONANDO EL PROBLEMA	18	36.00%
SI ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE, PERO NO SOLUCIONA	4	8.00%
NO, NO ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE	20	40.00%
NO SABE / NO OPINA	8	16.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 18 respondieron “si se está solucionando el problema”, quienes fueron el 36.00% del total.
- 4 respondieron “si es una herramienta importante, pero no soluciona”, quienes fueron el 8.00% del total.
- 20 respondieron “no, no es una herramienta importante” alcanzando así el 40.00%.
- 8 respondieron “no sabe / no opina”, siendo el 16.00%.

De los resultados de esta interrogante se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados consideran que a través de la exclusión financiera se está solucionando el problema de sobreendeudamiento; hubo también quienes no estaban de acuerdo con estos ya que consideraban que no se solucionaba el problema de sobreendeudamiento.

4.25 TABLA 25. LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA SOLUCIÓN AL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA SA, AGENCIA HUÁNUCO, PERIODO – 2015

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
SI CONSIDERO	31	62.00%
SI CONSIDERO MEDIANAMENTE	8	16.00%
NO CONSIDERO	6	12.00%
NO SABE / NO OPINA	5	10.00%
Total	50	100.00%

Elaboración Propia

Análisis e Interpretación:

Del total de 50 personas entrevistadas, obtuvimos:

- 31 respondieron “si considero, que soluciona los problemas educativos”, los cuales alcanzaron el 62.00% del total entrevistado.
- 8 respondieron “si considero medianamente” es una herramienta importante, pero no soluciona todos los problemas educativos”, quienes fueron el 16.00% del total.
- 6 respondieron “no, considero” alcanzando el 12.00%.
- 5 respondieron “no sabe / no opina”, que sumaron el 10.00%.

En su mayoría, los entrevistados respondieron que sí las entidades financieras deben buscar la solución al sobreendeudamiento. Hubo un considerable número de encuestados que consideran medianamente, seguido de un menor número que no consideran importante y otros que no supieron responder la interrogante planteada optando por la opción “no sabe / no opina”.

$$X^2 = 8126.62115$$

Número de Filas (r) = 8

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 28$

El valor crítico de la prueba, considerando 28 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **41.3371382**

Como la $X^2 = 8126.62115 > X^2_c = 41.3371382$, entonces se rechaza la **H₀**.

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza la H_0 y se acepta la $H_{(1)}$, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ **$H_{(1)} > H_0$**

Para realizar la prueba de hipótesis específica N°1 se tiene en cuenta el número de filas (-) 1 multiplicado por el número de columnas (-) 1 que son los que determinan los grados de libertad, que son el número de casillas en una tabla de 2 entradas. Es decir, los grados de libertad reflejan el tamaño de la tabla. Los grados de libertad de la columna son el número de filas (categoría) menos 1, o bien $r-1$. Los grados de libertad de cada fila son igual al número de columnas, menos 1, o bien $k-1$. El efecto neto es que el número de grados de libertad para la tabla es el producto de (número de filas -1) por (número de columnas - 1), o bien $(r-1)(k-1)$. Por lo tanto con 8 filas y 5 columnas, los grados de libertad son $(8-1)(5-1) = 28$

Seguidamente tabulamos en el programa EXCEL aplicando la fórmula de la CHI CUADRADO y obtenemos los resultados de la hipótesis nula y la hipótesis alterna. Tal como se muestra en los siguientes dos cuadros.

De igual forma se procedió a calcular las demás hipótesis específicas e hipótesis general.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	B	C	D	E	F
100		HIPOTESIS 1			
101		OBSERVADO	ESPERADO	CHI CUADRADO	
102		1814	299	7683.50415	
103		437	299	63.9198126	
104		475	299	103.903748	
105		97	299	136.28929	
106		95	299	139.00415	
107		2918		8126.62115	Chi calculado
108				41.3371382	Chi tabular
109					
110					
111					

The formula bar shows: $=([C102-D102]^2)/D102$

The screenshot shows the same Excel spreadsheet as above, but with the critical value highlighted in cell E108:

	B	C	D	E	F
100		HIPOTESIS 1			
101		OBSERVADO	ESPERADO	CHI CUADRADO	
102		1814	299	7683.50415	
103		437	299	63.9198126	
104		475	299	103.903748	
105		97	299	136.28929	
106		95	299	139.00415	
107		2918		8126.62115	Chi calculado
108				41.3371382	Chi tabular
109					
110					
111					

The formula bar shows: $=PRUEBA.CHI.INV(0.05,28)$

Los resultados reflejan que las Políticas de Crédito se relacionan con la Insolvencia Empresarial, que tiene como principales indicadores al elevado endeudamiento, no se determina los ingresos y capacidad de pago, devolución del préstamo, incapacidad de pago de las deudas del crédito, incremento de la deuda por intereses moratorio y compensatorio, penalidades y gastos de cobranzas, evasión de la responsabilidad de pago, escasa capacidad de ahorro. Al respecto LAWRENCE J. GITMAN, en su libro “Principios de la Administración Financiera” describe lo siguiente:

Políticas de Créditos.- La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de una cartera de clientes que evite la insolvencia empresarial que desencadena serios inconvenientes en el deudor al generarse un elevado endeudamiento, incapacidad de pago, escasa devolución del préstamo, incremento de las tasas moratorias y tasas judiciales, entre otras. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

4.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

HIPÓTESIS NULA

Los préstamos múltiples de consumo no inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015

HIPÓTESIS ALTERNA

Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

LOS PRÉSTAMOS MÚLTIPLES Y LA INESTABILIDAD ECONOMICA

N°	HIPÓTESIS GENERAL	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
		A	b	c	d	E
9	El uso excesivo del crédito y el sobreendeudamiento	342	16	5	1	1
10	Los créditos simultáneos y la variación de tasas de interés	285	53	15	7	5
11	Los requisitos mínimos y las posibilidades de sobreendeudamiento	318	24	4	18	1
12	El acceso al crédito, los ingresos y la capacidad de pago	294	27	12	21	11
	TOTAL	1239	120	36	47	18

H1 OPCIONES	A	B	C	d	e	N
O _i	1239	120	36	47	18	1460
E _i	292	292	292	292	292	1460

$$X^2 = 3,772.62784$$

Número de Filas (r) = 4

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 12$

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y

la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **21.02606983**

Como la $X^2 = 3772.62784 > X^2_c = 21.0260698$, entonces se rechaza la **H₀**.

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza la H_0 y se acepta la $H(2)$, a la probabilidad de α

$= 0.05$ **$H_{(1)} > H_0$**

Los resultados reflejan que los Préstamos Múltiples se relacionan con la Inestabilidad Económica o crisis económica. Al respecto CHARLES KINDLEBERGER, señala que:

Las crisis económicas son un ejemplo de inestabilidad económica general, donde se producen descensos más o menos pronunciados de la producción total y aumentos rápidos del desempleo. Se disminuye la capacidad de consumo, los niveles de ahorro disminuyen considerablemente, se pone en riesgo la devolución de los créditos, se incrementa el endeudamiento y los índices de mora, los precios cambian en los productos y las tasas de interés varían en el sistema financiero.

En general se considera que la inestabilidad económica es una situación indeseable porque en un período de estabilidad la incertidumbre a la que se enfrentan los agentes económicos es mucho mayor. Y dado que en general los agentes económicos tienen aversión al riesgo, la existencia de incertidumbres dificulta la actividad económica, comportando desajustes temporales y en general inseguridad social y una caída de los niveles de renta.

Al existir estabilidad económica en un País, las personas son más optimistas frente al riesgo. No evalúan otros factores que pueden afectar su situación financiera, y se muestran más optimistas para sacar varios o múltiples préstamos en una misma entidad financiera donde le puede ofrecer los siguientes créditos de manera simultánea: Crédito de libre disponibilidad (crédito de consumo), Línea paralela (crédito de consumo), crédito para capital de trabajo (crédito microempresa), crédito para activo fijo (crédito microempresa destinado a la compra de equipos, mobiliarios, local comercial, maquinaria, vehículos) y Tarjeta de crédito (crédito de consumo). En total un cliente podría manejar hasta 5 créditos en CrediScotia Financiera, lo que implicaría tener una situación financiera basado en el sobreendeudamiento, percibiendo una inestabilidad económica, al no poder cumplir con el pago de sus cuotas de manera oportuna, generándose así un sobreendeudamiento por tener múltiples préstamos y eso se relaciona directamente con su estabilidad económica al disminuir su productividad, tendrá

$$X^2 = 4011.77443$$

Número de Filas (r) = 5

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 16$

El valor crítico de la prueba, considerando 16 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **12.5915872**

Como la $X^2 = 4011.77443 > X^2 c = 26.29621276$, entonces se rechaza la **Ho**.

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 (3), a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ **$H_1 > H_0$**

Los resultados reflejan que la Escasa Educación Financiera se relaciona con la Exclusión Financiera. Al respecto DAVID FERNANDEZ, señala que:

En muchas ocasiones, los ciudadanos no saben ni qué producto financiero están comprando. Tener unos conocimientos básicos de finanzas ayudaría a separar el grano de la paja. “La crisis actual ha puesto de manifiesto algunas situaciones que posiblemente se hubieran podido mitigar si los niveles de conocimiento financiero de los individuos hubieran sido mayores”. La educación contribuye a la estabilidad del sistema financiero. Tener una cultura en este campo hace que las decisiones de inversión estén mejor informadas y se eviten determinadas situaciones como el sobreendeudamiento.

No creo que a nadie le interese que la cultura financiera siga siendo baja. Un mayor nivel de conocimientos favorece a todo el mundo, empezando por los bancos, ya que no hay peor cosa que un cliente descontento. Es cierto que la solución al problema sería más fácil en un sistema como el anglosajón donde hay una mayor separación entre el asesoramiento y la venta de productos.

La escasa educación Financiera nos puede traer consecuencias de diferente índole, como la exclusión financiera, de no ser sujeto de crédito en las entidades financieras por tener mala calificación en las centrales de riesgo a consecuencia de

los atrasos en el cumplimiento de mis obligaciones financieras. Así mismo la escasa educación financiera existe otras debilidades y amenazas, como: Desconocimiento del flujo de ingresos, Desconocimiento de capacidad de pago, Desconocimiento del pago puntual, Desconocimiento de consecuencias de no pago de cuotas, Desconocimiento del sobreendeudamiento, Baja capacidad de ahorro, Deterioro en el autoestima por la falta de capacidad en el cumplimiento de metas personales, Pocas oportunidades de financiamiento, Estado de ánimo en deterioro por compromisos financieros que se traduzcan en el deterioro de su calidad de vida.

El exceso de endeudamiento o sobreendeudamiento es el enemigo número uno de la salud financiera. Sin embargo, es prácticamente imposible pasar toda la vida sin pedir un préstamo. La mayoría no podemos comprar una vivienda o un coche en efectivo. Tener una adecuada gestión del endeudamiento no significa renunciar a la financiación, sino utilizarla de forma inteligente, evitando ser excluido del sistema financiero por no saber o no tener conocimiento de las consecuencias del no pago.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

EL SOBREENDEUDAMIENTO Y EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS.

N°	HIPÓTESIS GENERAL	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
		a	b	c	d	e
1	Las políticas de crédito y la insolvencia empresarial	1814	437	475	97	95
2	Los préstamos múltiples y la inestabilidad económica	1239	120	36	47	18
3	La escasa educación y la exclusión financiera	1348	121	143	129	84
	TOTAL	4401	678	654	273	197

H1 OPCIONES	A	B	c	d	e	N
O _i	4401	678	654	273	197	6203
E _i	1240.6	1240.6	1240.6	1240.6	1240.6	6203

$$X^2 = 57,259.1479$$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, $gl = 8$

El valor crítico de la prueba, considerando 16 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **15.5073131**

Como la $X^2 = 57,259.1479 > X^2 c = 15.5073131$, entonces se rechaza la **H₀**.

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se rechaza la H_0 y se acepta la $H(G)$, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ **$H(G) > H_0$**

Los resultados reflejan que el Sobreendeudamiento se relaciona con el aspecto económico de los consumidores de servicios creditos en CrediScotia Financiera SA.

Al respecto señalo que: El sobreendeudamiento es la situación financiera del deudor en la que sus deudas son excesivas para su nivel de ingresos y capacidad de pago, lo que pone en riesgo el pago de las obligaciones contraídas con la entidad financiera, además de poner en riesgo la calidad de vida de su entorno familiar. El sobreendeudamiento está relacionado con la insolvencia empresarial, con la inestabilidad económica y con la exclusión financiera del consumidor de servicios crediticios.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTDOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Fernando Restoy. Boletín Económico. El endeudamiento en España (2001:p45-53), issue DEC España- Persistent

Informa de que en el año 2000 el endeudamiento de los hogares sobrepasó el 70 % de su renta bruta disponible, habiendo sufrido un incremento de más de 25 puntos porcentuales desde 1995. Este incremento de la deuda de los hogares tiene sus causas en las políticas de crédito que marcan las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales deben llagar en virtud a una administración efectiva del crédito, están políticas de las entidades financieras no siempre son las acertadas que en la mayoría de los casos conllevan a la insolvencia empresarial. El incremento del coste de la vivienda, la reducción de los tipos de interés, y la mayor confianza de los consumidores en su estabilidad laboral. Dicho estudio defiende la tesis de que, pese a estos datos, no se puede hablar de un sobreendeudamiento generalizado de las familias españolas, pero sí de un incremento de las situaciones de vulnerabilidad ante determinadas perturbaciones adversas.

El aporte del autor de la tesis descrita, concuerda con los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, teniendo en cuenta que las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios, por lo que es necesario replantear en forma integral, las políticas y/o estrategias de colocación de créditos.

Coetáneamente, el Secretario General del Consejo Económico y Social, Juan Luis Nieto, en la inauguración de las Jornadas sobre el sobreendeudamiento de las familias en España (de 11 de diciembre de 2001, organizadas por HISPACOOOP Y CEACCU; 11- 12-2001).

Advertía de que:

En efecto, el elevado coste de la vivienda, la precariedad laboral e inestabilidad familiar (signos de este tiempo) son los principales factores que conjuntados colocan a los hogares ante un alto riesgo de inestabilidad económica. El incremento crediticio de préstamos múltiples de consumo doméstico se considera un factor de desarrollo, que debe estar, en todo caso, amortiguado por una red de seguridad que suavice y prevenga las dificultades de pago a las que irremediablemente se ve abocado un cierto porcentaje de las familias. El prototipo de consumidor bajo riesgo de sobreendeudamiento es aquél que debe responder de sus créditos al consumo con cargo a sus ingresos salariales previsibles y a un moderado patrimonio constituido básicamente por su vivienda. Son dos las causas inmediatas del sobreendeudamiento de los consumidores: la utilización excesiva de préstamos múltiples o asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo) y la inestabilidad económica o incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo).

El sobreendeudamiento activo se asocia con la adicción al consumo o, cuando menos, con el consumo irreflexivo.

Lo mencionado por el referente concuerda con los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, teniendo en cuenta que los préstamos múltiples de consumo debe estar, en todo caso, amortiguado por una red de seguridad que suavice y prevenga las dificultades de pago a las que irremediablemente se ve abocado un cierto porcentaje de las familias, toda vez que inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

Señala **Albrecht Forstmann (1960:8)**, que:

(....) la falta de Educación financiera y las diferencias de opiniones existentes, justamente en estas cuestiones, se deben sobre todo a que algunos reconocen tan sólo el crédito “mediador”, o sea aquel crédito otorgado de ahorros, rechazando el crédito “adicional” o negando la posibilidad general de que pueda haber semejante clase de crédito, mientras que otros reconocen sólo el crédito “adicional”, negando en el extremo la posibilidad de que pueda haber un crédito “mediador” la cual trae como consecuencia la exclusión financiera. La Educación financiera establece una relación de confianza que como tal naturalmente tiene sólo importancia potencial y se transforma en un fenómeno dinámico sólo en el momento que el crédito se activa en una forma de movimiento de capital; por lo anterior, la educación financiera --a diferencia del de la operación crediticia-- es solamente aplicable para expresar que se tiene confianza, independiente de que ésta sea prácticamente explotada o no. Se habla entonces de que alguien “tiene” crédito o “disfruta” del crédito en el sentido general de

la palabra, cuando se le presta confianza, pues sin la confianza del otorgador del crédito no se efectúan estas operaciones(....)
 (...) Es así como mediante la educación financiera, se convierte en una variable importante porque transfiere directamente poder de disposición sobre los bienes al tomador del crédito, como sucede en la economía natural, o indirectamente en la forma de dinero, o sea de las disposiciones sobre capital, como sucede en la economía monetaria, porque de lo contrario el tomador del crédito sería excluido del sistema financiero(....)

Lo mencionado por el autor concuerda con los resultados obtenidos ya que los encuestados concordaron con que La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Desarrollados los objetivos específicos propuestos, en el cual se han discutido y analizado las variables en el contexto de la realidad, con la finalidad de obtener conclusiones que nos permitan verificar y contrastar la hipótesis postulada; nos permitió establecer que existe una relación estructural entre objetivos, hipótesis y conclusiones; y empleando criterios de calificación, hemos obtenido de la muestra, la información que entre la hipótesis y las conclusiones hay un alto grado de relación, y que a la vez nos expresa que la hipótesis tiene una total consistencia y veracidad, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Índice de Relación:

A	=	Total Relación	(5)	Muy de acuerdo
B	=	Buena Relación	(4)	De acuerdo
C	=	Regular Relación	(3)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
D	=	Mala Relación	(2)	En desacuerdo
E	=	Ninguna Relación	(1)	Totalmente en desacuerdo

Análisis:

De un total de 6,203 respuestas referidas a las hipótesis específicas N° 1, 2 y 3 que están relacionadas al objetivo general e hipótesis general y conclusiones los resultados nos muestran que:

4,401 respuestas manifestaron estar muy de acuerdo con la hipótesis planteada El sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.

678 respuestas manifestaron estar de acuerdo con la hipótesis planteada El sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.

654 respuestas manifestaron Ni de acuerdo Ni en desacuerdo con la hipótesis planteada El sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.

273 respuestas manifestaron estar en desacuerdo con la hipótesis planteada El sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.

197 respuestas manifestaron estar totalmente en desacuerdo con la hipótesis planteada El sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.

5.3 APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

Basados en estudios sobre el alto nivel de endeudamiento de los peruanos y el malestar económico que este provoca, se recomienda incluir educación financiera en las personas que recurren a una entidad financiera para solicitar créditos y también en la enseñanza para las futuras generaciones.

En los hogares peruanos es habitual financiar las compras –tanto de los productos duraderos como de los no duraderos– con préstamos, créditos o compras a plazo. Aunque es cierto que tradicionalmente el endeudamiento de las familias peruanas se ha caracterizado por ser menor que el de otros. Hoy en día, la deuda de estas familias ha alcanzado el nivel medio europeo. Las nuevas formas de financiación, junto con los nuevos patrones de consumo y ahorro, han llevado a algunos autores a proponer incluso la existencia de una cultura del endeudamiento. Inmersos en esta cultura, algunos hogares han hecho un uso excesivo del crédito, lo que ha degenerado en situaciones de sobreendeudamiento. El número de sobreendeudados supone un incremento respecto al año anterior, la situación patrimonial de los hogares peruanos ha sufrido en los últimos años un cambio significativo. En concreto, su deuda ha aumentado más de lo que ha hecho sus ingresos o renta. De todas formas, parece que la revaloración de los activos financieros y no financieros ha evitado que la deuda crezca más de lo que ha hecho su riqueza. El crecimiento del endeudamiento de los hogares se debe a dos cuestiones clave, Por una parte, la mayor estabilidad macroeconómica, lo que ha permitido la reducción del coste de la financiación y, por otra, la creación de empleo. Todo ello induce a pensar que el endeudamiento de los hogares peruanos tiene un carácter más estructural. De todas formas, el nivel de deuda de los hogares peruanos ha aumentado a un ritmo muy rápido. En muchas ocasiones ha estado muy condicionado al incremento del precio de la vivienda y esto, evidentemente, convierte a las familias en sujetos muy vulnerables a los acontecimientos del mercado inmobiliario. Además, tampoco hay que menospreciar los riesgos resultantes de cualquier modificación en el nivel de renta de la familia o de

los cambios en los tipos de interés. Un crecimiento desproporcionado del nivel de deuda de los hogares puede acarrear consecuencias importantes. Los hogares más endeudados, que son los que sufren mayores cargas financieras, disfrutan de menor capacidad para hacer frente a cambios no esperados y, en consecuencia, sufren una mayor probabilidad de caer en situación de impago. Esta circunstancia repercute, evidentemente, de forma muy negativa en todo el sistema financiero, económico y social. La gravedad del fenómeno del endeudamiento, y ante todo del sobreendeudamiento, ha animado a diversos autores a investigar sobre este tema en el ámbito de las familias peruanas y, en particular, en Huánuco. El aumento del endeudamiento puede producir depresión ya que algunas personas gastan más de un tercio de sus ingresos en pagos de deudas de consumo.

Los entrevistados precisaron que el sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco. Entre las causas de este fenómeno se encuentran el bajo conocimiento financiero de las personas y por ende, la toma de malas decisiones. En esa línea manifiesto que en aquellas personas con altos niveles de endeudamiento, pueda añadirse asesorías en el manejo y planificación de deudas.

Siendo importante la educación financiera, para minimizar el riesgo de sobreendeudamiento que tiene como origen a la inmadurez financiera de las personas. Hay que emprender un camino más profundo, cómo vamos educando a las nuevas generaciones en el manejo o la administración de capital o del dinero otorgado por las entidades que forman parte del sistema financiero.

El estado Peruano, también debe tomar medidas que permitan a las personas tener restricciones para el endeudamiento, con cruce de información entre entidades financieras y bancos, de modo que participen del mercado con responsabilidad.

En el caso del sobreendeudamiento de los individuos más pobres, la solución no tendría que estar en manos del mercado financiero, sino son las autoridades quienes deberían generar las oportunidades necesarias como garantías sociales, tales como educación financiera y otros.

Hay familias que gastan más de lo que tienen. Esto genera un sobreendeudamiento en el sistema financiero y morosidad de pago por las tarjetas de crédito. Dicho escenario podría generar un estrés financiero. Actualmente hay familias que gastan más de la cuenta porque no hay una cultura del ahorro. A esto podría sumarse la emisión de tarjetas de crédito que realizan los bancos sin tener en cuenta los ingresos y la capacidad de pago de cada persona. Se puede generar un caos en las entidades financieras, si en un futuro inmediato la gente deja de cancelar sus deudas, debido a que sus ingresos no alcanzan para pagar.

Algunos factores del sobreendeudamiento son: el desconocimiento del manejo de las finanzas personales y la falta de cultura de ahorro que tienen los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Se ha logrado identificar con los resultados que el Sobreendeudamiento está relacionado con el Aspecto Económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios; lo cual se corrobora con los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis en que $X^2 = 57,259.1479 > X^2 c = 15.5073131$, por lo que se rechaza la H_0 . También se ha identificado y corroborado de que las políticas de crédito influye en la insolvencia empresarial; asimismo, se ha identificado que los préstamos múltiples inciden en la inestabilidad económica, como también identifica en que forma la escasa educación financiera concuerdan con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA. Agencia Huánuco.
2. Se concluye que las políticas de crédito, a través de sus ofertas de crédito, de requisitos con fácil acceso al financiamiento, capacidad de pago, tasas de interés, gestión de cobranzas se relacionan con la insolvencia empresarial evidenciándose un elevado endeudamiento, en las políticas de crédito de consumo no se determina los ingresos económicos de los clientes para el otorgamiento de crédito, se pone en riesgo la devolución de préstamos y la evasión de responsabilidades por parte del cliente, incremento de deudas por el no pago generándose el cobro de interés moratorio, interés compensatorio y gastos de cobranza.
3. Se concluye que los préstamos múltiples a través del uso excesivo del crédito, créditos simultáneos, requisitos mínimos exigidos y poca gestión de negocios inciden en la inestabilidad económica, generando el sobreendeudamiento, la variación de las tasas de interés y la disminución de la productividad.
4. Se concluye que la escasa educación financiera de los consumidores

crediticios concuerda con la exclusión financiera a través del desconocimiento del flujo de ingresos, el desconocimiento de la capacidad de pago, el desconocimiento de la importancia del pago puntual, desconocimiento de las consecuencias del no pago de cuotas y el desconocimiento del sobreendeudamiento. Todo esto conlleva a la variación de ingresos, niveles de endeudamiento, incumplimiento de pago, mala calificación en la SBS y ser considerado como una persona no sujeto de créditos.

SUGERENCIAS

1. Se debe potenciar la información del sobreendeudamiento, de tal manera que el sujeto a crédito cuente con una fuente de información solvente, que realmente establezca la dimensión global e individual de su situación económica y buscar la solución al problema del sobreendeudamiento; creando políticas de préstamos adecuados, contribuyendo a mejorar la educación financiera.
2. Se debe Impulsar, que en el plazo más corto posible, se dicten políticas de crédito de tal manera que los sujetos a crédito tomen las previsiones establecidas en las directivas sobre contratos de crédito y estén preparados para no caer en la insolvencia empresarial teniendo como perspectiva que la prevención, la protección y la solución de la situación de los consumidores en relación al endeudamiento excesivo se aborde de forma integral.
3. Se sugiere enmarcar las medidas paliativas de préstamos múltiples en una visión de medio y largo plazo de inestabilidad económica de los hogares por endeudamiento excesivo y no en una situación coyuntural o de excepción, como es el caso, potenciando el servicio de asesoramiento y mediación de parte de la institución financiera.
4. Impulsar políticas y campañas de información y educación financiera para un consumo responsable promoviendo acciones y campañas educativas e informativos sobre el consumo excesivo y el sobreendeudamiento, de tal manera que los consumidores de créditos no sean excluidos financieramente.

BIBLIOGRAFÍA

1. **ACOSTA ESTEVEZ, José B.** Tutela Procesal de los Consumidores. 1ra. Edición. Barcelona: José María Bosch Editor. 1985
2. **ALBRECHT FORSTMANN.** Dinero y Crédito. Editorial El Ateneo 1960
3. **ARIZMENDI FELIPE Luis**, Presidente de Pro capitales y ex Superintendente Adjunto de la Superintendencia de Banca y Seguros SBS. En Diario El Comercio, 6 de febrero de 2008. Lima-Perú
4. **AVILA ACOSTA, Roberto B.** “Metodología de la Investigación”. Estudios y Ediciones RA. Lima. 2001.
5. **BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU.** El costo del crédito en el Perú. Revisión de la evolución reciente. Gerencia de Estabilidad Financiera. Mario Mesía, Eduardo Costa, Oscar Graham, Robert Soto y Alex Rabanal.
6. **BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU.** El costo del crédito en el Perú (2002) Alvarado, Javier, et al. “El financiamiento Informal en el Perú” (2001).
7. **BURGOS Juan Manuel.** “Antropología: una guía para la existencia”. Ediciones Palabra S.A. Madrid – España. 2003.
8. **BRUNNER August.** “Ideario filosófico”. Tercera Edición. Editorial Razón y Fe S.A. Madrid – España. 1952.
9. **CARRASCO DÍAZ, Sergio.** “Metodología de la Investigación Científica” Editorial San Marcos. Lima. 2006.
10. **CASTILLA Luis, Miguel** “Diario gestión” Titular del MEF. Abril 2014
11. **CARREL Alexis.** “La incógnita del hombre”. Impreso en los Talleres Gráficos de la Cía. Impresora Argentina S.A. Buenos Aires. 1954.
12. **CHIAVENATO, Adalberto.** “Introducción a la teoría General de la Administración”. Mc Graw-Hill Interamericana. México. 2000.
13. **CHEN; RASMUSSEN & REILLE** “Crecimiento y vulnerabilidades en microfinanzas. Editorial CGAP. 2010. se accede a [http:// www.cgap.org/publications/microfinance](http://www.cgap.org/publications/microfinance).
14. **CHARLES KINDLEBERGER:** *The World in Depression: 1929–1939* (University of California Press, 1973)
15. **CHARLES KINDLEBERGER:** *Manias, Panics, and Crashes: A History of Financial Crises* (Macmillan, 1978)
16. **DAVID FERNANDEZ:** Un país de analfabetos financieros. EL PAIS, España. 6/5/2012
17. **ERNANDO RESTOY** Boletín Económico, 2001, issue DEC España.
18. **ESTERMANN Josef.** “La Historia de la filosofía I”. Editorial Salesiana. Lima Perú. 1995.
19. **FINCA INTERNACIONAL.** Sobreendeudamiento en México: Sus efectos en los prestatarios / Microfinance Ceo Working group. Año 2014.
20. **FERNANDO RESTOY.** Boletín Económico. El endeudamiento en España – 2001 - issue DEC España- Persistent
21. **HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar.** “Metodología de la Investigación”. Mc Graw-Hill Interamericana. México. 2003“.
22. **HERMES TRISMEGISTO.** Edita Visión Libros S.L. Segunda Edición. España. 1981.
23. **INSTITUTO DE ESTUDIOS PERUANOS:** ¿Son más eficientes

las instituciones microfinancieras que los bancos? Lima, noviembre del 2005.

24. **JOLIVET Regis.** "Curso de filosofía". Cuarta Edición. Talleres Gráficos Dulau. Buenos Aires – Argentina. 1965.
25. **JUAN LUIS NIETO.** Jornadas sobre el sobreendeudamiento de las familias en España (de 11 de diciembre de 2001, organizadas por HISPACOOOP Y CEACCU.
26. **KARL R. POPPER.** "El desarrollo del conocimiento científico, conjeturas y refutaciones". Editorial Paidós. Argentina. 1962.
27. **LAWRENCE J. GITMAN.** "Principios de la Administración Financiera". Editorial Educación Superior Latinoamérica – 2012.
28. **MANRIQUE ENRIQUEZ Fernando.** "Antropología filosófica". Editorial San Marcos. Perú. 1991.
29. **MODIGLIANI, FRANCO Y MILLER, MERTON** "The cost of Capital Corporation Finance an the theory of Investment", American review v48 n 3, 261-297. 1958
30. **MODIGLIANI F., MILLER M. H.** "Corporate Income Taxes and the Cost of capital: a Correction", American Review, June, 1963.
31. **OBANDO Octavio y SOLIS Luís.** "Filosofía: Inicio y Camino". Editorial San Marcos. Lima Perú. 2004.
32. **PARDINAS, Felipe. (1978).** Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Editorial Siglo XXI. México.
33. **PORTOCARRERO MAISCH, FELIPE.** Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas –Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico; PROPYME, 2005.
34. **RISIERI FRONDIZI.** "Introducción a los problemas fundamentales del hombre". Edición preparada por el Departamento Editorial del F.C.E. México. 1977.
35. **SELSAM Howard.** "¿Qué es filosofía?". Editorial Grijalvo S.A. México D.F. 1962.

TESIS CONSULTADAS:

1. **CASTAÑEDA MENESES Patricia.** La investigación titulada: “El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los Consumidores de Valparaíso Metropolitano”, Realizado en Valparaíso - Chile, en el mes de mayo del 2010.
2. **CÉSPEDES N. y ORREGO F.** tesis titulada “Competencia Bancaria en el Perú”, realizada en Perú en el año 2014.
3. **ESPINOZA ESPINOZA Carlos Alfredo** tesis titulada: “El consumidor financiero: Necesidades de su implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, realizada en Perú, año 2012.
4. **LOZANO FLORES, Iván .** tesis titulada “Sobreendeudamiento en el Perú”, realizada en Perú en el año 2015.
5. **LLANOS RIVAS Cristian:** tesis titulada “Endeudamiento en los hogares chilenos”, realizada en Chile en el año 2012.
6. **PARDOS MANUEL** tesis titulada: “El sobreendeudamiento de los consumidores”, Estudios ADICAE Servicios Centrales, realizado en Mérida- España, en el 2004.

DIARIOS CONSULTADOS

1. **DIARIO GESTION** “El Diario de Economía y negocios del Perú. 26.may.2014 Pág. 8.link: gwestreicher@diariogestion.com.pe
2. **BERNARDO KLIKSBERG**, “Un Tsunami Ético”, http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1057811&high=Bernardo%20.

ANEXOS

ANEXO N° 1**ENCUESTA****INSTRUCCIONES:**

La presente técnica de la encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación sobre “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. AGENCIA HUÁNUCO – PERIODO 2015”; al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

1. ***¿Considera Usted que la oferta excesiva de servicios crediticios por parte de CrediScotia, genera un elevado endeudamiento?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

2. ***¿Está Usted de acuerdo que el fácil acceso al crédito ofrecido en CrediScotia Financiera no implica determinar mis ingresos y capacidad de pago?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

3. ***¿Considera Usted que al no determinar mi real capacidad de pago no existe la seguridad de que pueda devolver el préstamo?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

4. ***¿Considera Usted que las altas tasas de interés le genera incapacidad de pago de las cuotas del crédito?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

5. ***¿Cree Usted que una gestión de cobranzas implica el incremento de su deuda por qué tiene que realizar un pago adicional por el interés moratorio y compensatorio, penalidades y gastos de cobranzas?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

6. ***¿Considera Usted que al no tener casa propia puedo sobreendeudarse y evadir la responsabilidad de pago?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

7. ***¿Está Usted de acuerdo que la escasa generación de excedentes genera el incumplimiento de la devolución del crédito?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

8. ***¿Considera Usted que el uso de tarjetas de crédito genera escasa capacidad de ahorro?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

9. ***¿Considera Usted que el uso excesivo del crédito genera sobreendeudamiento?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

10. ***¿Considera Usted que tener créditos simultáneos (varios créditos) de diferentes montos desembolsados tiene mucha variación de las tasas de interés?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

11. ***¿Cree Usted, que si los requisitos son mínimos para tener un crédito, genera posibilidades de sobreendeudamiento?***

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

12. ***¿La poca capacidad de gestión de los negocios, disminuye la productividad en una empresa?***
MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
EN DESACUERDO
TOTALMENTE EN DESACUERDO
13. ***¿Considera Usted, que el desconocimiento del flujo de los ingresos genera mucha variación de la utilidad neta?***
MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
EN DESACUERDO
TOTALMENTE EN DESACUERDO
14. ***¿Considera Usted que el desconocimiento de mi capacidad de pago puede incrementar mis niveles endeudamiento?***
MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
EN DESACUERDO
TOTALMENTE EN DESACUERDO
15. ***¿Cree Usted que el desconocimiento de la importancia del pago puntual permite el incumplimiento del pago?***
MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
EN DESACUERDO
TOTALMENTE EN DESACUERDO
16. ***¿Está de acuerdo Usted que el desconocimiento de las consecuencias del no pago de mis cuotas, es estar clasificado con mala calificación en la Superintendencia de banca y seguros?***
MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

- 17. ¿Considera Usted, que el desconocimiento del problema de sobreendeudamiento hará que sea una persona no sujeto de crédito?**

MUY DE ACUERDO

DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

ENTREVISTAS

1. ***¿Cree Ud. que las acciones que se tomen, para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados del sobreendeudamiento influyen en el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?***
SI, INFLUYE MUCHO

SI INFLUYE MEDIANAMENTE

NO, NO INFLUYE EN NADA

SABE / NO OPINA
2. ***¿Cree Ud. que si se proponen políticas de crédito eficiente mejorara el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?***
SI, MEJORARÁ AMBOS

MEJORARA SOLO EL ASPECTO ECONOMICO

NO MEJORAR EN ABSOLUTO.

NO SABE / NO OPINA
3. ***¿Sabe Ud. cuáles son las consecuencias de insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?***
SI, SI SABE

SI SABE A MEDIAS

HA ESCUCHADO HABLAR SOBRE EL TEMA

NO SABE / NO OPINA
4. ***¿Cree Ud. que los préstamos múltiples no es una herramienta importante, porque genera el problema de sobreendeudamiento de***

los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?

SI, ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE, QUE SOLUCIONA LOS PROBLEMAS DE SOBREENDEUDAMIENTO.

SI ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE, PERO NO SOLUCIONA TODOS LOS PROBLEMAS DE SOBREENDEUDAMIENTO.

NO, NO ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE.

NO SABE / NO OPINA

- 5. ¿Esta Ud. de acuerdo que la inestabilidad económica puede superarse con orientaciones sobre niveles de ingresos, de ventas, de tasas de interés?***

SI, ESTA DE ACUERDO

NO, NO ESTA DE ACUERDO

NO SUPERARÁ CON NADA

NO SABE / NO OPINA

- 6. ¿Esta Ud. de acuerdo que la escasa educación financiera se refleja en un incremento de endeudamiento para los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera agencia Huánuco?***

SI, ESTA DE ACUERDO

SI, ESTA DE ACUERDO PARCIALMENTE

NO, NO ESTA DE ACUERDO

NO SABE / NO OPINA

- 7. ¿Cree Ud. que con la exclusión financiera se está solucionando el problema de sobreendeudamiento?***

SI, SE ESTÁ SOLUCIONANDO EL PROBLEMA.

SI ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE, PERO NO SOLUCIONA NO,
NO ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE.

NO SABE / NO OPINA

- 8. *¿Considera Ud. que las entidades financieras deben buscar la solución al sobreendeudamiento?***

SI CONSIDERO

SI CONSIDERO MEDIANAMENTE

NO CONSIDERO

NO SABE / NO OPINA

RESULTADOS REPRESENTADOS EN GRÁFICOS

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

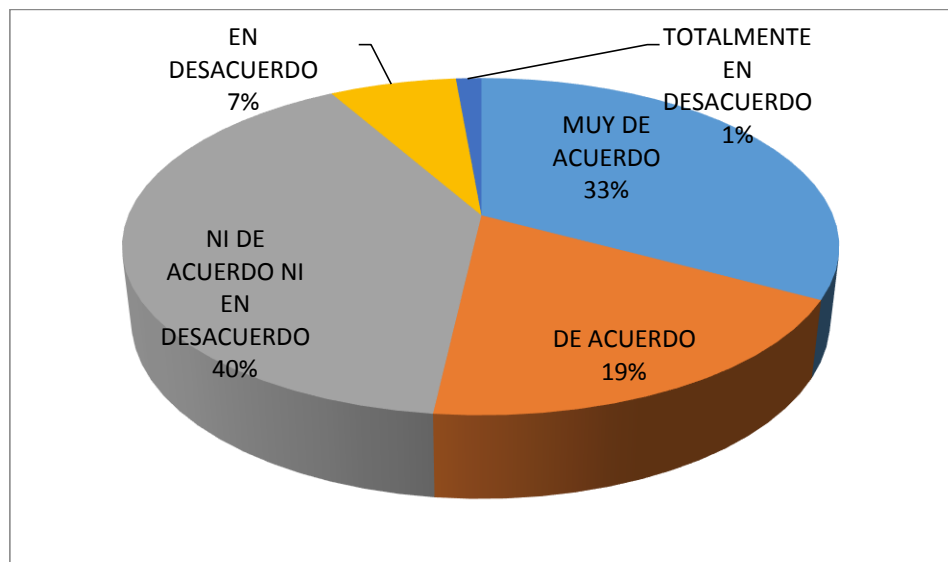
OFERTA EXCESIVA DE SERVICIOS CREDITICIOS Y EL ELEVADO ENDEUDAMIENTO

Interrogante:

¿Considera Usted que la oferta excesiva de servicios crediticios por parte de CrediScotia, genera un elevado endeudamiento?

GRÁFICO N° 01

OFERTA EXCESIVA DE SERVICIOS CREDITICIOS Y EL ELEVADO ENDEUDAMIENTO



Elaboración Propia

La mayoría coincidió en que la oferta excesiva de servicios crediticios por parte de CrediScotia, genera un elevado endeudamiento. Algunos de los encuestados no conocen de la oferta excesiva y otros participantes no supieron responder al respecto.

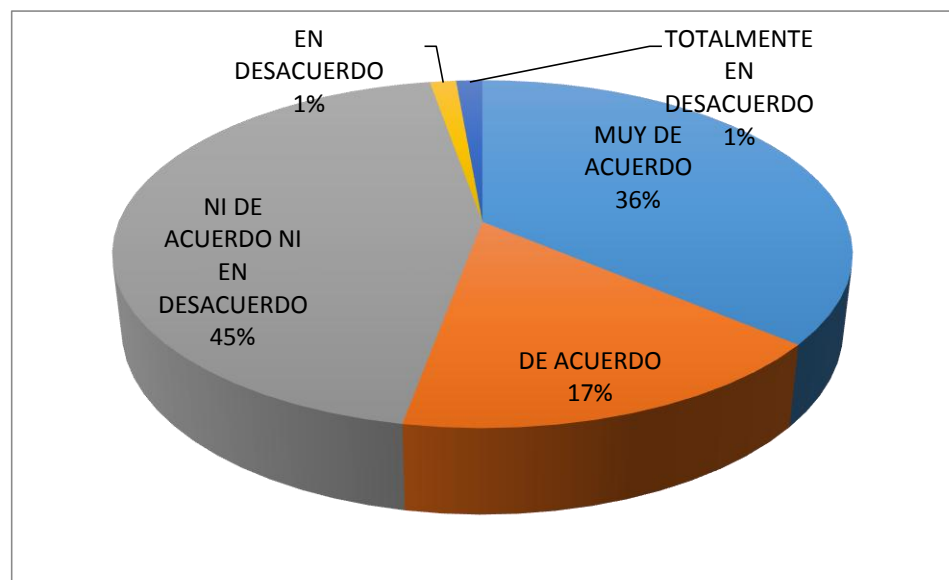
ACCESO AL CRÉDITO, LOS INGRESOS Y LA CAPACIDAD DE PAGO

Interrogante

¿Está Usted de acuerdo que el fácil acceso al crédito ofrecido en CrediScotia Financiera no implica determinar mis ingresos y capacidad de pago?

GRÁFICO N° 02

EL ACCESO AL CRÉDITO, LOS INGRESOS Y LA CAPACIDAD DE PAGO



Elaboración Propia

La mayoría coincidió estar de acuerdo que el fácil acceso al crédito ofrecido en CrediScotia financiera no implica determinar mis ingresos y capacidad de pago. Algunos de los encuestados no conocen la importancia que tienen la determinación de ingresos y capacidad de pago y otros participantes no supieron responder al respecto.

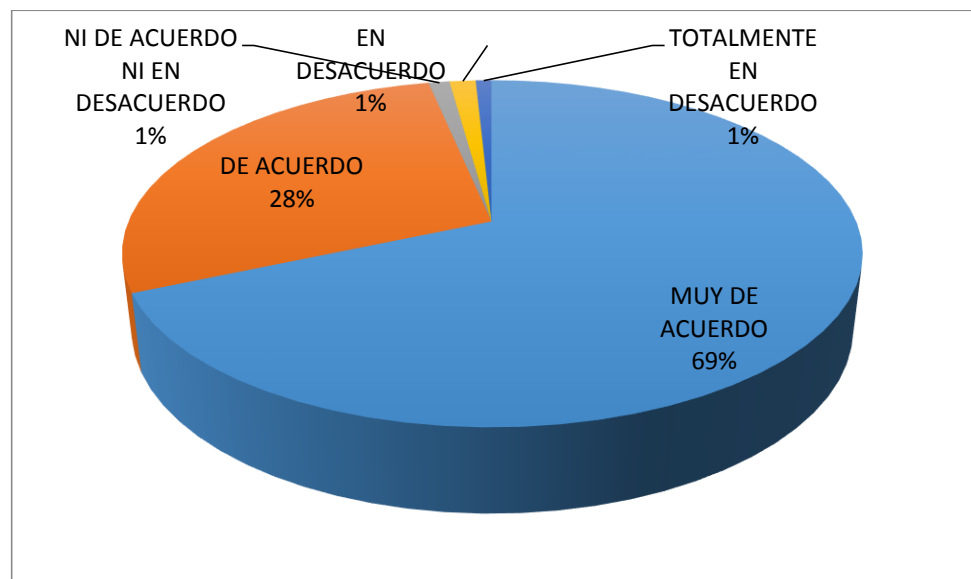
CAPACIDAD DE PAGO Y LA DEVOLUCIÓN DE PRÉSTAMO

Interrogante:

¿Considera Usted que al no determinar mi real capacidad de pago no existe la seguridad de que pueda devolver el préstamo?

GRÁFICO N° 03

CAPACIDAD DE PAGO Y LA DEVOLUCIÓN DE PRÉSTAMO



Elaboración Propia

En definitiva, con relación al ítem anterior, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que al no determinar la real capacidad de pago no existe la seguridad de devolver el préstamo, toda vez que tiene que haber un sustento que logre prever la devolución del préstamo.

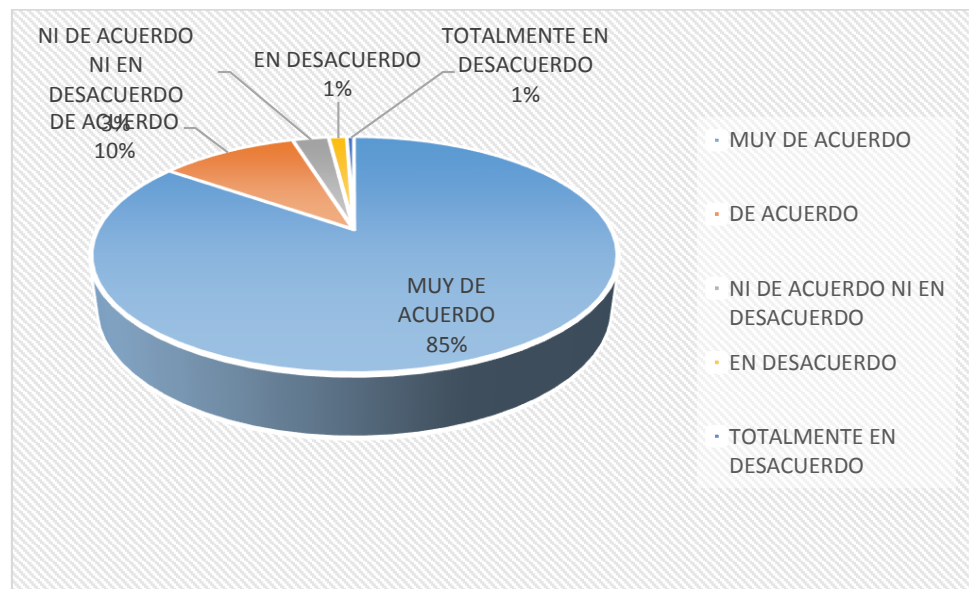
TASAS DE INTERÉS Y LA INCAPACIDAD DE PAGO DE DEUDAS VENCIDAS

Interrogante:

¿Considera Usted que las altas tasas de interés le genera incapacidad de pago de las cuotas del crédito?

GRÁFICO N° 04

TASAS DE INTERÉS Y LA INCAPACIDAD DE PAGO DE DEUDAS VENCIDAS



Elaboración Propia

Observando los resultados, la mayoría consideró que las altas tasas de interés generan incapacidad de pago de las cuotas del crédito, no permitiendo reforzar y evaluar los controles internos implementados en las financieras, contraviniendo los niveles de eficacia durante el desarrollo de actividades de verificación, comparación y validación de cifras, procedimientos, políticas, programas y resultados.

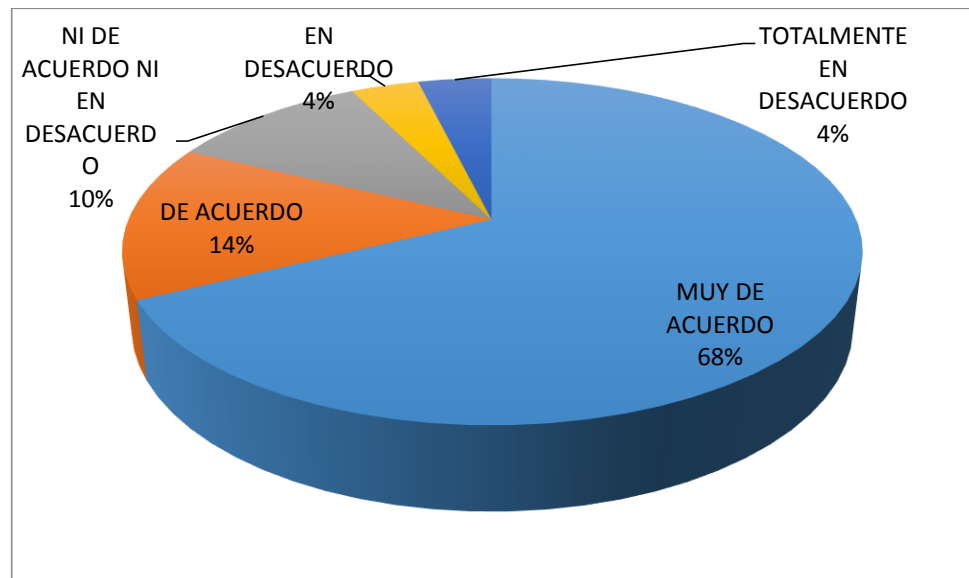
GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL INCREMENTO DE DUDAS POR INTERÉS MORATORIO

Interrogante:

¿Cree Usted que una gestión de cobranzas implica el incremento de su deuda por qué tiene que realizar un pago adicional por el interés moratorio y compensatorio, penalidades y gastos de cobranzas?

GRÁFICO N° 05

GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL INCREMENTO DE DUDAS POR INTERÉS MORATORIO



Elaboración Propia

En este ítem hubo resultados que marcan una total preocupación, teniendo en cuenta que la gestión de cobranzas implica un incremento de su deuda porque tiene que realizar un pago adicional por el interés moratorio y compensatorio penalidades y gastos de cobranzas, sin embargo hubo un considerable número que no estuvieron de acuerdo y otros que tenían conocimientos medios sobre este aspecto.

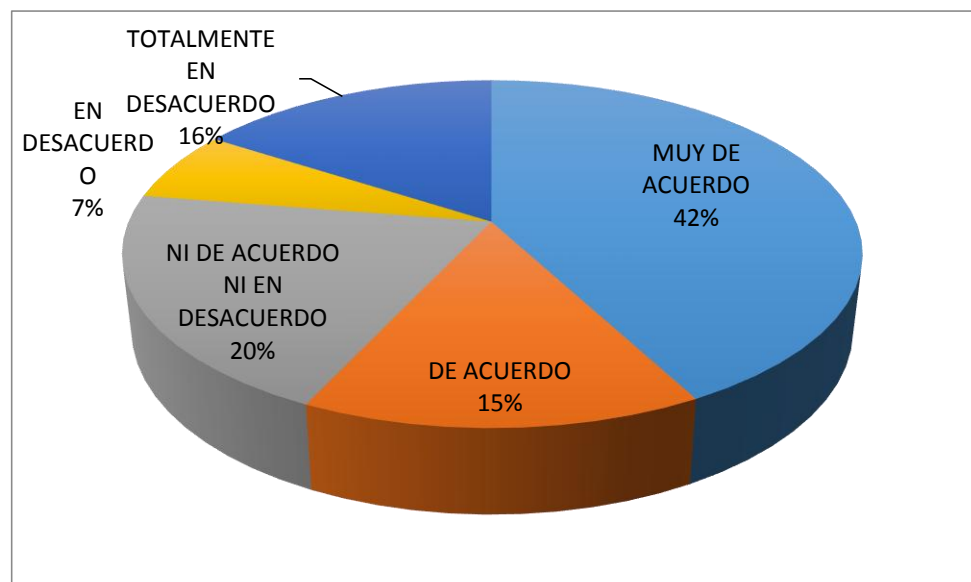
CASA PROPIA Y LA EVASIÓN A LA RESPONSABILIDAD DE PAGO

Interrogante:

¿Considera Usted que al no tener casa propia puedo sobreendeudarse y evadir la responsabilidad de pago?

GRÁFICO N° 06

CASA PROPIA Y LA EVASIÓN A LA RESPONSABILIDAD DE PAGO



Elaboración Propia

Todas las personas encuestadas que tienen conocimientos completos y medianos sobre endeudamiento concordaron en que el no tener casa propia no implica un sobreendeudamiento y evasión de responsabilidad de pago, ya que son estos métodos que utilizan los prestamistas.

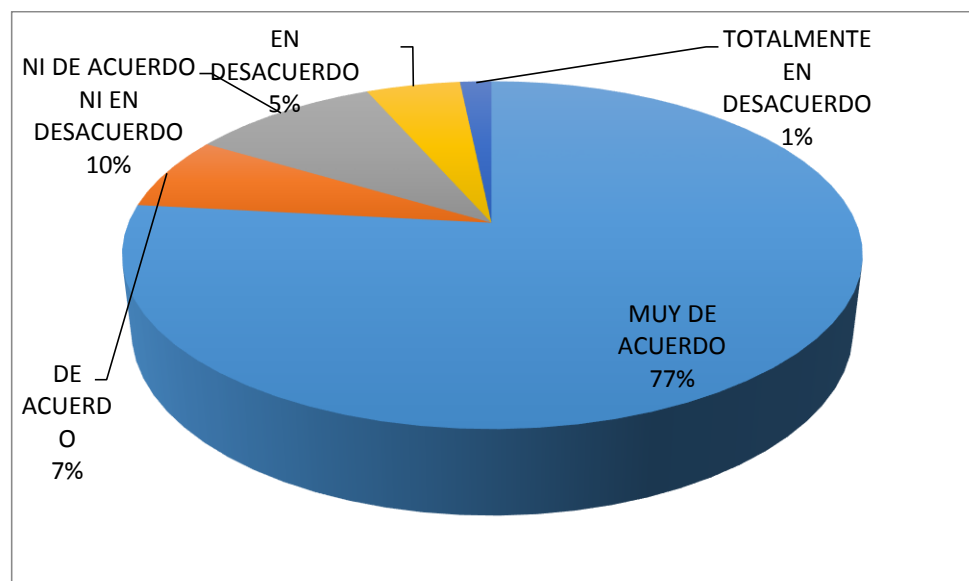
GENERACIÓN DE EXCEDENTES Y EL INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS

Interrogante:

¿Está Usted de acuerdo que la escasa generación de excedentes genera el incumplimiento de la devolución del crédito?

GRÁFICO N° 07

GENERACIÓN DE EXCEDENTES Y EL INCUMPLIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE CRÉDITOS



Elaboración Propia

La mayoría de los participantes respondieron “estar de acuerdo”, lo que significa que consideran oportuno y completo una evaluación a la generación de excedentes de las personas sujetos a crédito, toda vez que el análisis se efectúe en forma total, la valoración sea objetiva y real, y las recomendaciones sean pertinentes de acuerdo con los resultados de la evaluación.

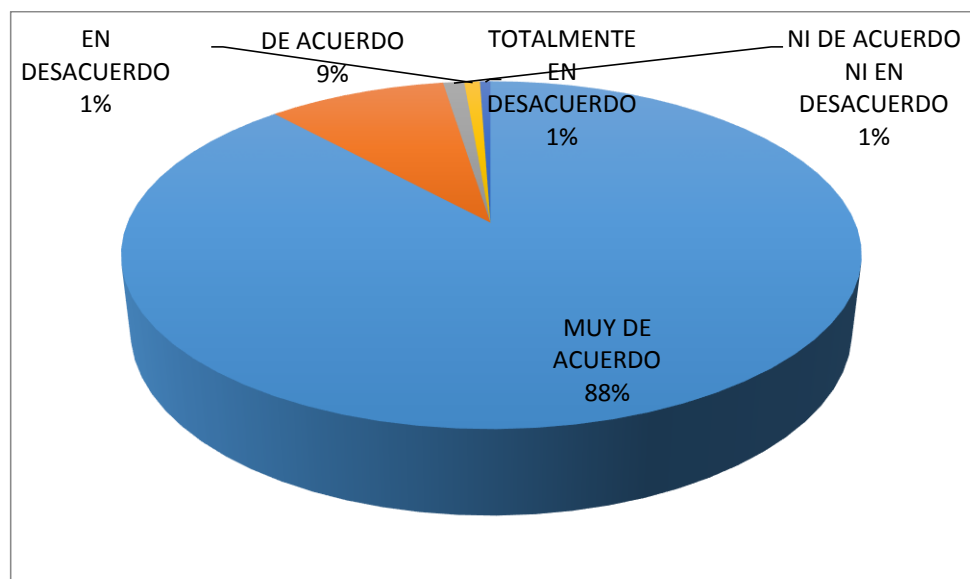
**OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CREDITO Y LA ESCASA
CAPACIDAD DE AHORRO**

Interrogante:

**¿Considera Usted que el uso de tarjetas de crédito genera
escasa capacidad de ahorro?**

GRÁFICO N° 08

**OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CREDITO Y LA ESCASA
CAPACIDAD DE AHORRO**



Elaboración Propia

En concordancia con el ítem anterior, se tiene en cuenta la importancia que tiene el uso de tarjetas de crédito, teniendo en cuenta que la gran mayoría de los encuestados están de acuerdo. Pero también manifestaron que el abuso de su utilización genera escasa capacidad de pago. Hubo algunos encuestados que no están de acuerdo.

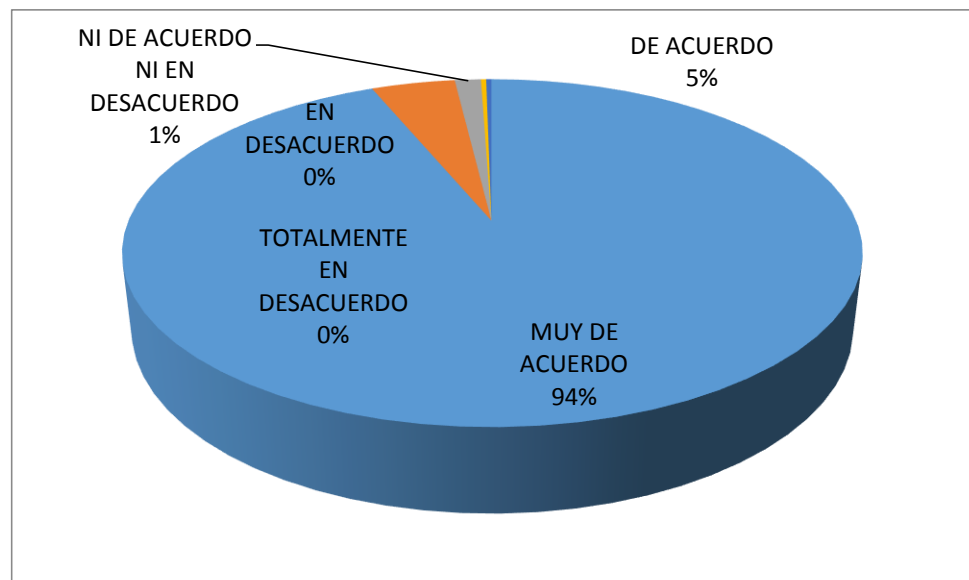
EL USO EXCESIVO DEL CRÉDITO Y EL SOBREENDEUDAMIENTO

Interrogante:

¿Considera Usted que el uso excesivo del crédito genera sobreendeudamiento?

GRÁFICO N° 09

EL USO EXCESIVO DEL CRÉDITO Y EL SOBREENDEUDAMIENTO



Elaboración Propia

De acuerdo a los resultados que se muestran, la mayoría de participantes señalaron que el uso excesivo del crédito genera sobreendeudamiento; sin embargo, hubo algunos encuestados que no estuvieron de acuerdo manifestando que es el control que valora lo adecuado y efectivo de otros controles ya establecidos.

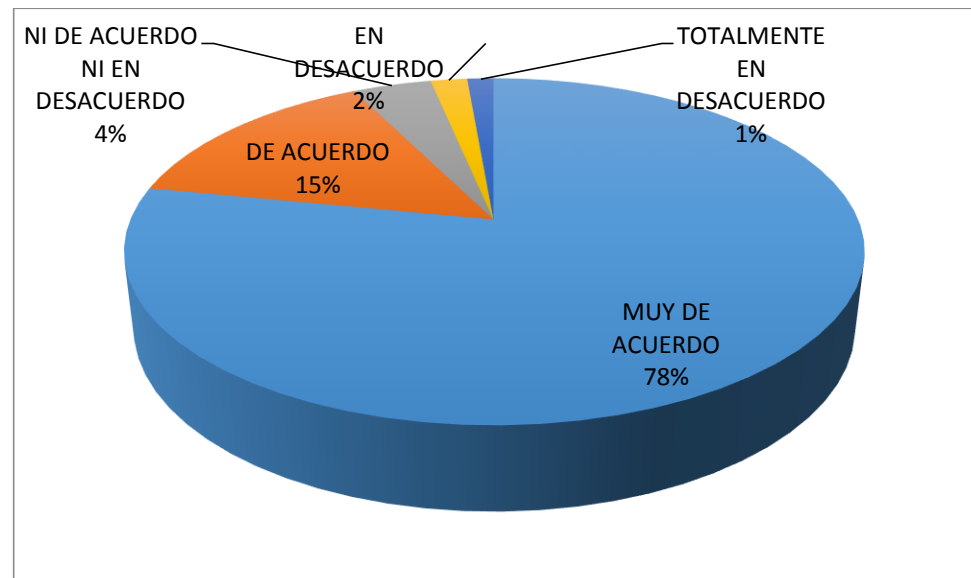
LOS CRÉDITOS SMULTANEOS Y LA VARIACIÓN DE TASAS DE INTERÉS

Interrogante:

¿Considera Usted que tener créditos simultáneos (varios créditos) de diferentes montos desembolsados tiene mucha variación de las tasas de interés?

GRÁFICO N° 10

LOS CRÉDITOS SMULTANEOS Y LA VARIACIÓN DE TASAS DE INTERÉS



Elaboración Propia

Con respecto a la interrogante planteada, los participantes adujeron estar de acuerdo que tener créditos simultáneos de diferentes montos desembolsados tiene mucha variación de las tasas de interés, toda vez que la deuda se va acumulando y se va perdiendo el control la cual genera incremento en los intereses

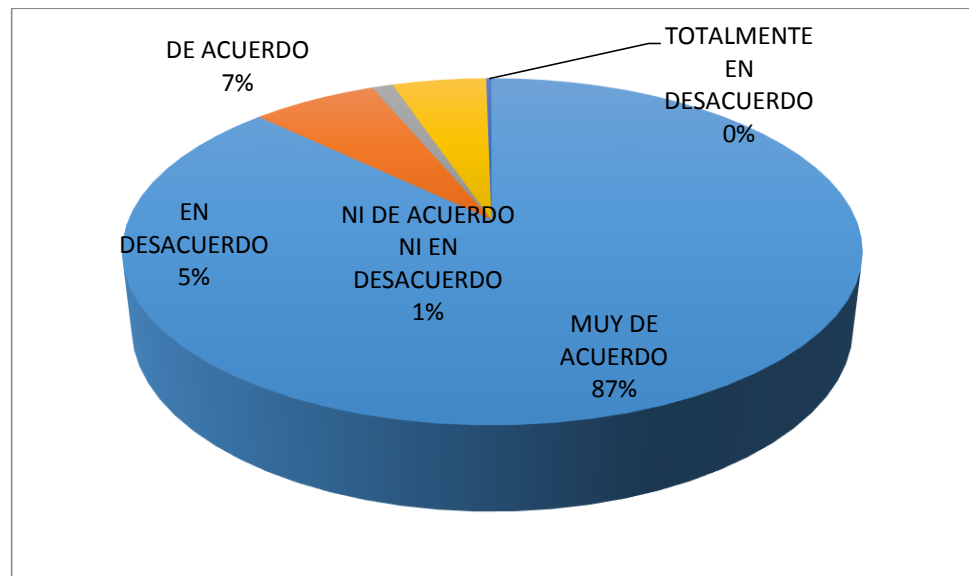
LOS REQUISITOS MÍNIMOS Y LAS POSIBILIDADES DE SOBREENDEUDAMIENTO

Interrogante:

¿Cree Usted, que si los requisitos son mínimos para tener un crédito, genera posibilidades de sobreendeudamiento?

GRÁFICO N° 11

LOS REQUISITOS MÍNIMOS Y LAS POSIBILIDADES DE SOBREENDEUDAMIENTO



Elaboración Propia

La gran mayoría de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que los requisitos exigidos para el acceso a crédito son mínimos lo cual genera posibilidades de sobreendeudamiento. De acuerdo a lo manifestado es necesario replantear los requisitos mínimos que deben tener las personas sujetas a crédito.

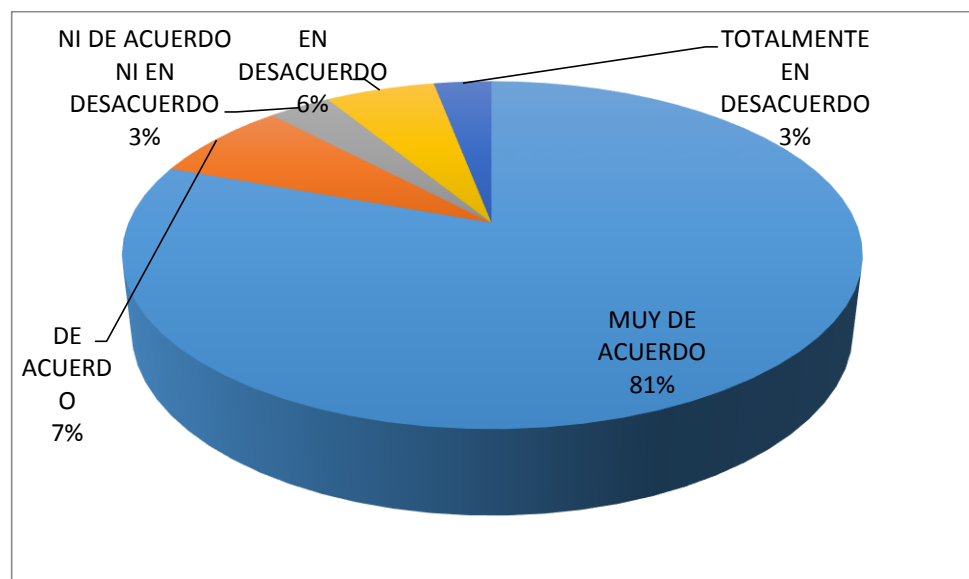
LA POCA GESTIÓN DE NEGOCIOS Y LA DISMINUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

Interrogante:

¿La poca capacidad de gestión de los negocios, disminuye la productividad en una empresa?

GRÁFICO N° 12

LA POCA GESTIÓN DE NEGOCIOS Y LA DISMINUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD



Elaboración Propia

La mayoría coincidió en que la poca capacidad de gestión en los negocios, disminuye la productividad en una empresa, la cual trae consigo el desbalance patrimonial y el incumplimiento en los compromisos de pago adquiridos por la empresa. Algunos de los encuestados no conocen la importancia que tiene la capacidad de gestión de los negocios y otros participantes no supieron responder al respecto.

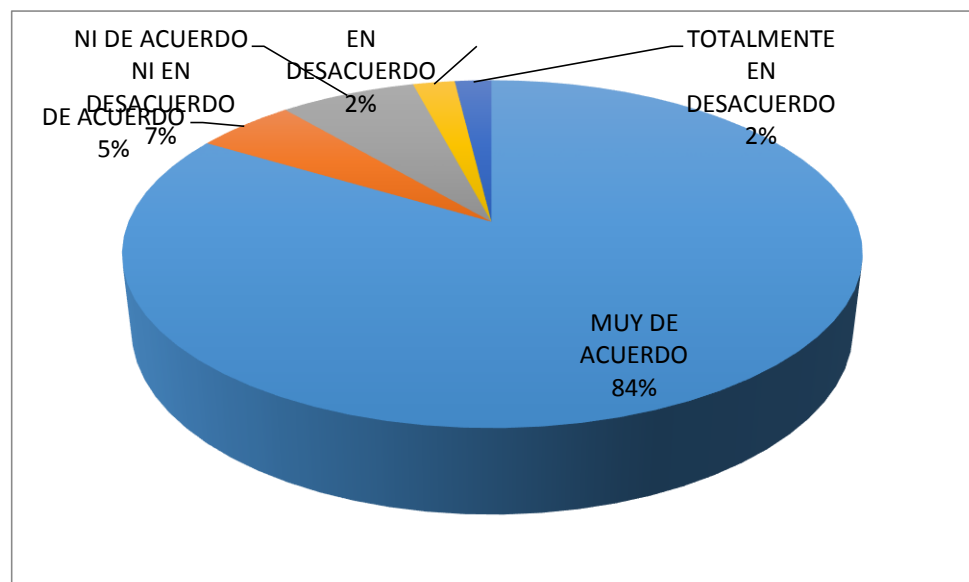
EL DESCONOCIMIENTO DEL FLUJO DE INGRESOS Y LA VARIACIÓN DEL INGRESO

Interrogante:

¿Considera Usted, que el desconocimiento del flujo de los ingresos genera mucha variación de la utilidad neta?

GRÁFICO N° 13

EL DESCONOCIMIENTO DEL FLUJO DE INGRESOS Y LA VARIACIÓN DEL INGRESO



Elaboración Propia

En definitiva, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que la gran mayoría de los encuestados consideran que el desconocimiento del flujo de ingresos, genera variación en la utilidad neta, la cual muchas personas no le dan importancia hasta verse sobreendeudado.

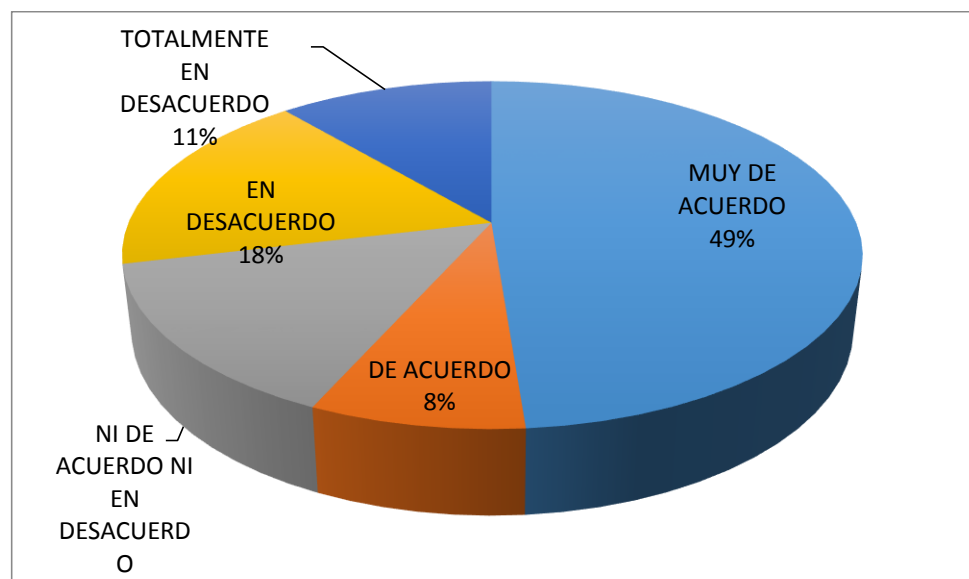
EL DESCONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE PÁGO Y LOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO

Interrogante:

¿Considera Usted que el desconocimiento de mi capacidad de pago puede incrementar mis niveles endeudamiento?

GRÁFICO N° 14

EL DESCONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE PÁGO Y LOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO



Elaboración Propia

Observando los resultados, la mayoría consideró que el desconocimiento de la capacidad de pago incrementa los niveles de endeudamiento, lo cual debe ser revertido por parte de las personas que solicitan créditos. Hubo algunos encuestados que manifestaron no estar de acuerdo

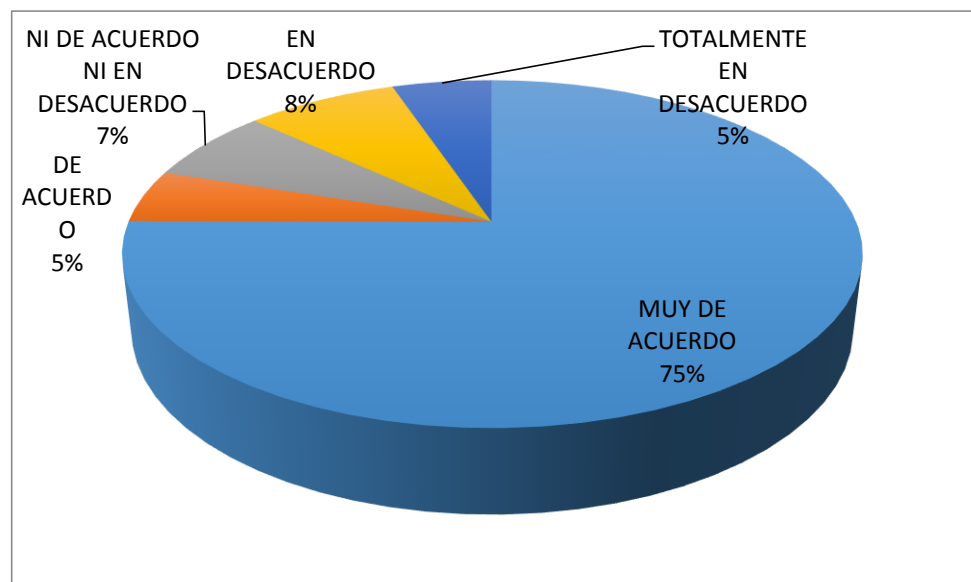
EL DESCONOCIMIENTO DE PAGO PUNTUAL Y EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Interrogante:

¿Cree Usted que el desconocimiento de la importancia del pago puntual permite el incumplimiento del pago?

GRÁFICO N° 15

EL DESCONOCIMIENTO DE PAGO PUNTUAL Y EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO



Elaboración Propia

En este ítem hubo resultados contundentes, teniendo en cuenta que el desconocimiento de la importancia del pago puntual conlleva al incumplimiento de pago. No se tienen conocimientos plenos sobre la importancia del cumplimiento de pago. Sin embargo hubo un considerable número que si conocían al respecto y otros que tenían conocimientos medios sobre este aspecto.

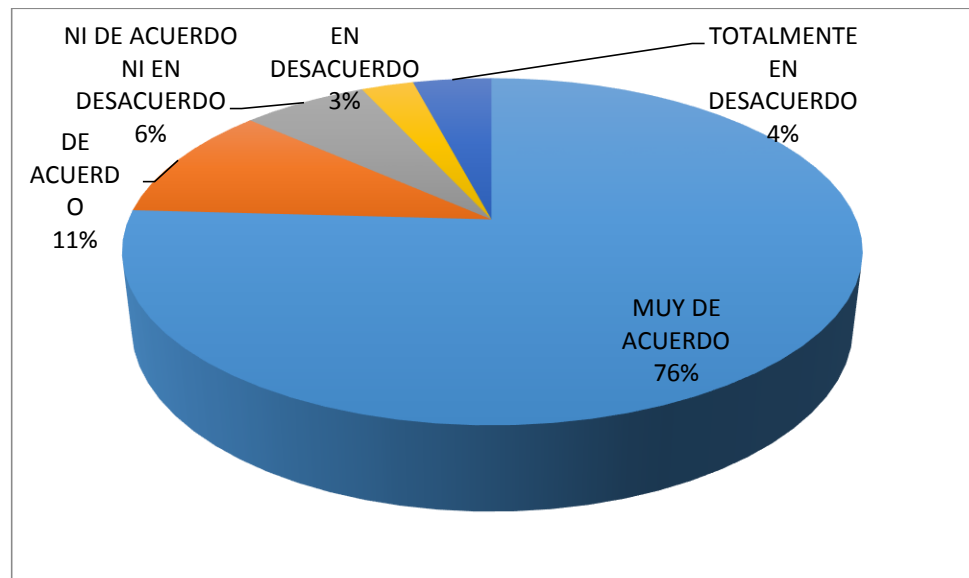
**CONSECUENCIAS DE NO PAGO Y LA PERSONA CLASIFICADA
CON MALA CALIFICACIÓN EN LA SBS**

Interrogante:

¿Está de acuerdo Usted que el desconocimiento de las consecuencias del no pago de mis cuotas, es estar clasificado con mala calificación en la Superintendencia de banca y seguros?

GRÁFICO N° 16

**CONSECUENCIAS DE NO PAGO Y LA PERSONA CLASIFICADA
CON MALA CALIFICACIÓN EN LA SBS**



Elaboración Propia

Todas las personas encuestadas que tienen conocimientos completos y medianos sobre el pago de cuotas, concordaron estar de acuerdo con que el desconocimiento de las consecuencias del no pago de cuotas conlleva a estar clasificado con mala calificación en la superintendencia de banca y seguros. Hubo algunos encuestados que manifestaron no estar de acuerdo.

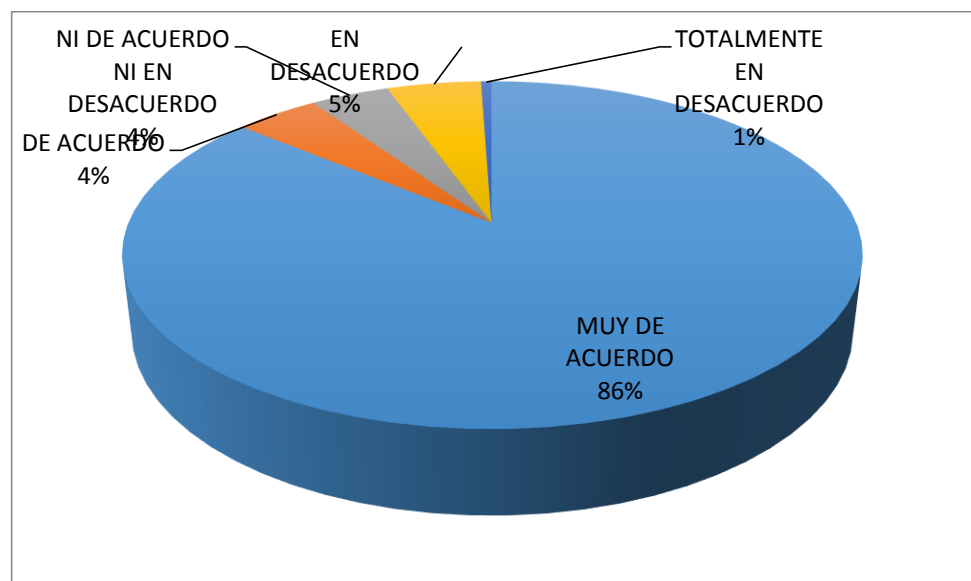
EL DESCONOCIMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA PERSONA NO SUJETA A CRÉDITO

Interrogante:

¿Considera Usted, que el desconocimiento del problema de sobreendeudamiento hará que sea una persona no sujeto de crédito?

GRÁFICO N° 17

EL DESCONOCIMIENTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA PERSONA NO SUJETA A CRÉDITO



Elaboración Propia

La mayoría de los participantes respondieron “estar de acuerdo”, lo que significa que consideran que el desconocimiento del problema de sobreendeudamiento hará que sea una persona no sujeta de crédito. Una pequeña cantidad de encuestados manifestaron su desacuerdo.

ENTREVISTAS

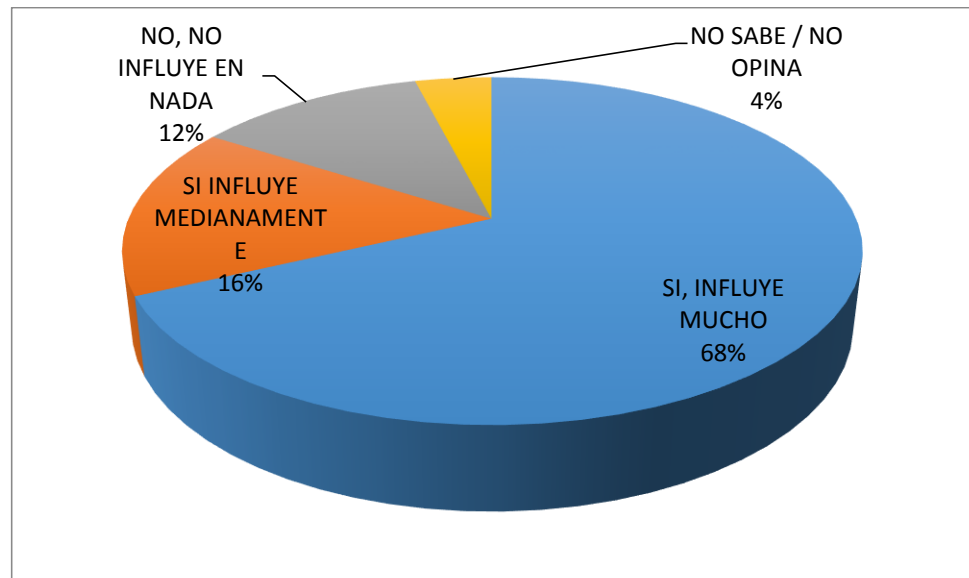
EL SOBREENDEUDAMIENTO Y EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS.

Interrogante:

¿Cree Ud. que las acciones que se tomen, para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados del sobreendeudamiento influyen en el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?

GRÁFICO N° 18

EL SOBREENDEUDAMIENTO Y EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS



Elaboración Propia

Como se observa la mayoría de los entrevistados con un 68.00% del total, manifiestan que “si influye mucho” en el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios. De igual manera un porcentaje notorio está de acuerdo en que “si influye medianamente”.

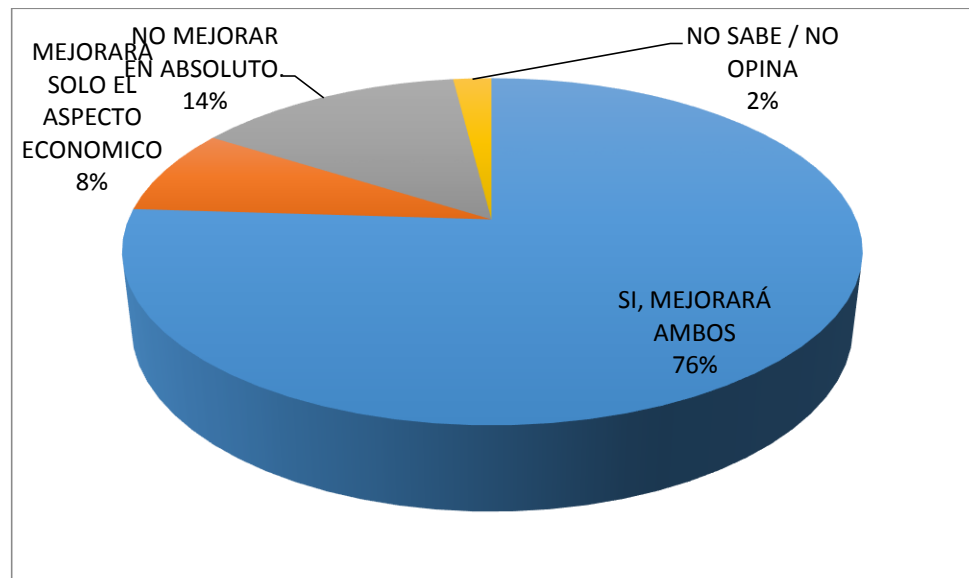
**LAS POLITICAS DE CRÉDITO Y EL ASPECTO ECONÓMICO DE
LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS**

Interrogante:

¿Cree Ud. que si se proponen políticas de crédito eficiente mejorara el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?

GRÁFICO N° 19

**LAS POLITICAS DE CRÉDITO Y EL ASPECTO ECONÓMICO
DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS**



Elaboración Propia

En esta interrogante la mayoría de los entrevistados optaron por responder “si mejorará ambos” esto quiere decir que la mayoría está de acuerdo con que si se propone políticas, programas y estrategias de crédito eficientes, si mejorará el aspecto económico de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco.

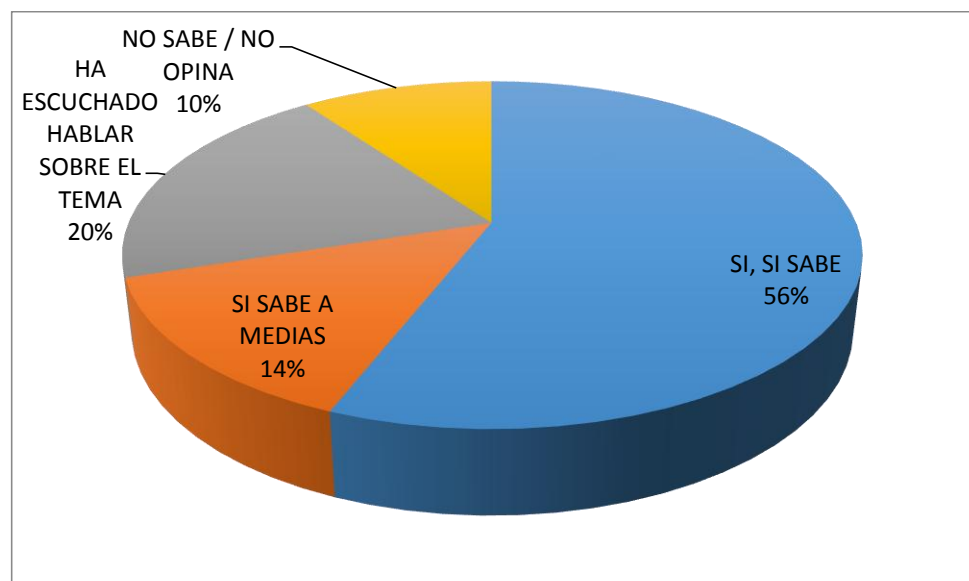
LA INSOLVENCIA DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS

Interrogante:

¿Sabe Ud. cuáles son las consecuencias de insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?

GRÁFICO N° 20

LA INSOLVENCIA DE PAGO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS



Elaboración Propia

Los entrevistados a esta interrogante estuvieron equitativos a las opciones que se dieron. La mayoría de los entrevistados si saben o ha escuchado sobre las consecuencias de las insolvencias empresariales de los consumidores de crédito Hubo algunos que no sabían nada al respecto optando la opción “no sabe / no opina”

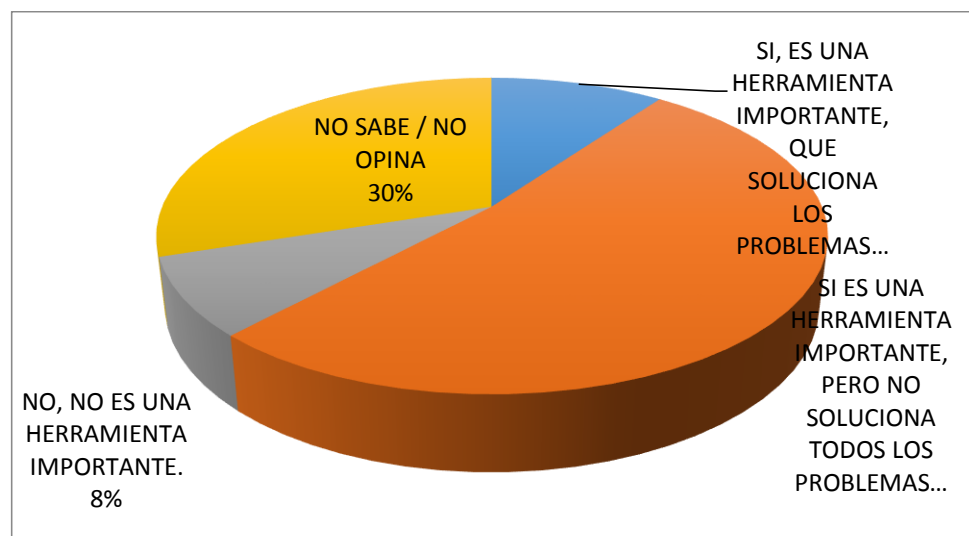
**LOS PRÉSTAMOS MÚLTIPLES Y EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS
CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS**

Interrogante:

¿Cree Ud. que los préstamos múltiples no es una herramienta importante, porque genera el problema de sobreendeudamiento de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera S.A Agencia Huánuco?

GRÁFICO N° 21

**LOS PRÉSTAMOS MÚLTIPLES Y EL SOBREENDEUDAMIENTO
DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS**



Elaboración Propia

En su mayoría, los entrevistados no supieron responder la interrogante planteada optando por la opción “no sabe / no opina”, seguido de los que si creen que los prestamos múltiples si es una herramienta importante que soluciona los problemas de sobreendeudamiento, también hubo quienes creen es una herramienta importante pero no soluciona todos los problemas de sobreendeudamiento.

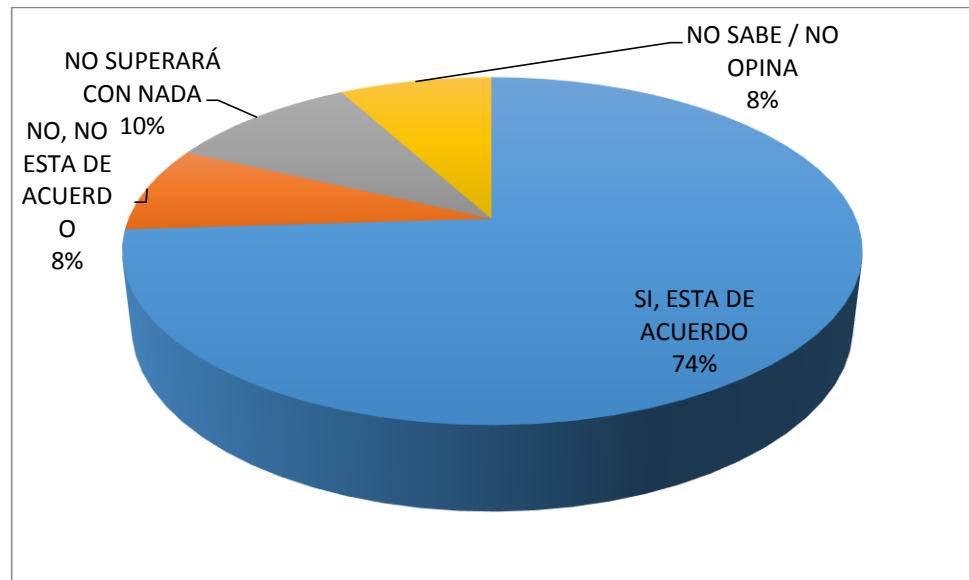
LA INESTABILIDAD DE PAGO Y LOS NIVELES DE INGRESOS

Interrogante

¿Esta Ud. de acuerdo que la inestabilidad económica puede superarse con orientaciones sobre niveles de ingresos, de ventas, de tasas de interés?

GRÁFICO N° 22

LA INESTABILIDAD DE PAGO Y LOS NIVELES DE INGRESOS



Elaboración Propia

Estos resultados señalan que la inestabilidad económica puede superarse con orientaciones sobre niveles de ingresos, de ventas de tasas de interés según la mayoría de los entrevistados, seguido de los que creen que no variaría en absoluto, igualmente el mismo número de entrevistados no supieron responder ni opinaron al respecto. Finalmente un porcentaje mínimo optó por responder que no están de acuerdo.

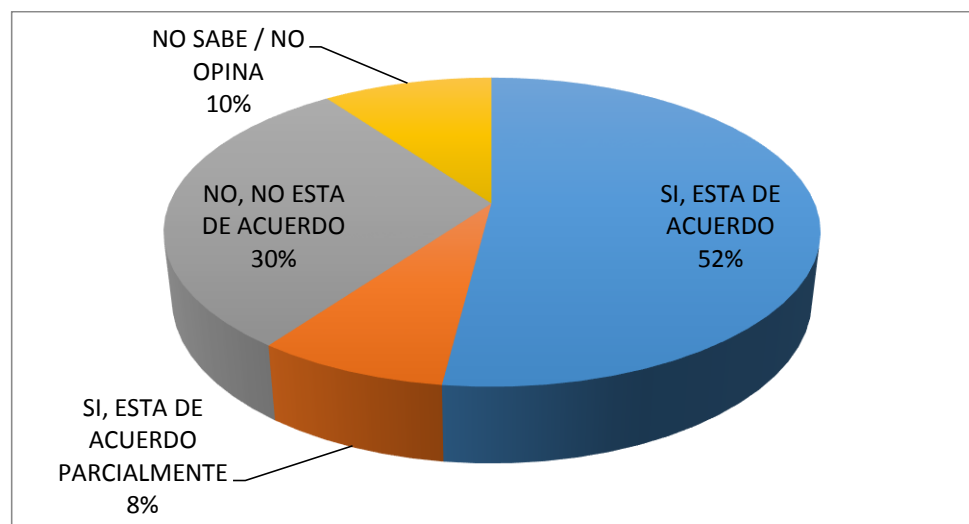
LA ESCASA EDUCACION FINANCIERA Y LAS NUEVAS ESTRATEGIAS DE CRÉDITO

Interrogante:

¿Esta Ud. de acuerdo que la escasa educación financiera se refleja en un incremento de endeudamiento para los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera agencia Huánuco?

GRÁFICO N° 23

LA ESCASA EDUCACION FINANCIERA Y LAS NUEVAS ESTRATEGIAS DE CRÉDITO



Elaboración Propia

Los resultados obtenidos de esta interrogante nos muestran que más del 50% de los entrevistados está de acuerdo con que la escasa educación financiera se refleja en un incremento de endeudamiento para los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera agencia Huánuco, seguidos de aquellos que están de acuerdo pero parcialmente. También hubo un porcentaje considerable quienes no estuvieron de acuerdo. Y cinco participantes de la entrevista no supieron responder al respecto a la interrogante.

LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y EL PROBLEMA DE SOBREENDEUDAMIENTO

Interrogante:

¿Cree Ud. que con la exclusión financiera se está solucionando el problema de sobreendeudamiento?

GRÁFICO N° 24

LA EXCLUSIÓN FINANCIERA Y EL PROBLEMA DE SOBREENDEUDAMIENTO



Elaboración Propia

De los resultados de esta interrogante se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados consideran que a través de la exclusión financiera se está solucionando el problema de sobreendeudamiento; hubo también quienes no estaban de acuerdo con estos ya que consideraban que no se solucionaba el problema de sobreendeudamiento.

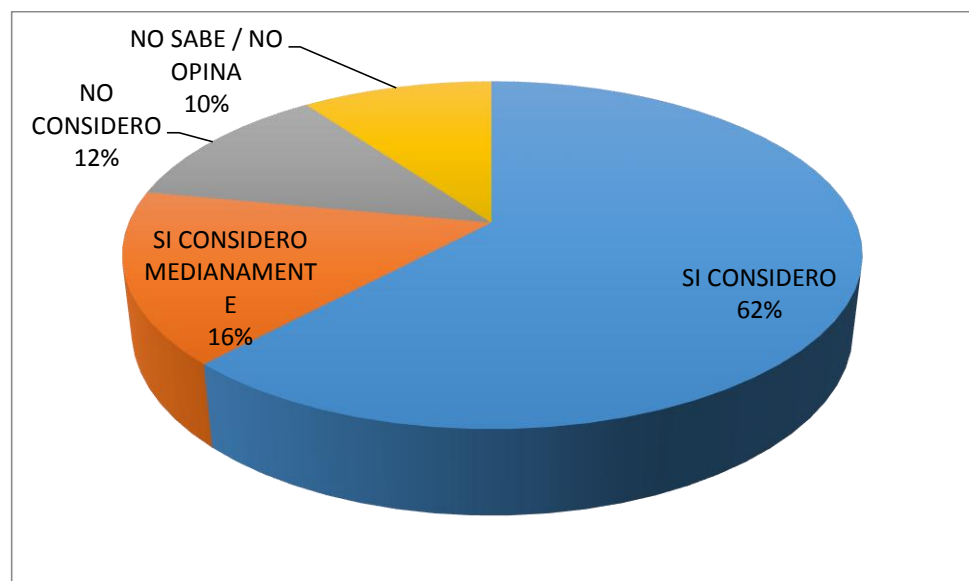
LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA SOLUCIÓN AL SOBREENDEUDAMIENTO

Interrogante:

¿Considera Ud. que las entidades financieras deben buscar la solución al sobreendeudamiento?

GRÁFICO N° 25

LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LA SOLUCIÓN AL SOBREENDEUDAMIENTO



Elaboración Propia

En su mayoría, los entrevistados respondieron que sí las entidades financieras deben buscar la solución al sobreendeudamiento. Hubo un considerable número de encuestados que consideran medianamente, seguido de un menor número que no consideran importante y otros que no supieron responder la interrogante planteada optando por la opción "no sabe / no opina".

ANEXO N° 3

TITULO: EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS EN CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. AGENCIA HUÁNUCO – PERIODO 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>General: ¿De qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco, periodo – 2015?</p>	<p>General: Identificar de qué manera el sobreendeudamiento se relaciona con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco, periodo – 2015</p>	<p>General: El sobreendeudamiento tiene relación directa con el aspecto económico afectando la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en Crediscotia Financiera SA, Agencia Huánuco – periodo 2015.</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> X: SOBREENDEUDAMIENTO</p> <p><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Y: ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta excesiva de servicios crediticios. - Fácil acceso al crédito. - Capacidad de pago - Tasas de interés - Gestión de cobranzas - Casa propia - Generación de excedentes - Otorgamiento de tarjetas de crédito
<p>Específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015?</p>	<p>Específicos:</p> <p>a. Identificar las políticas de crédito y su relación con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.</p>	<p>Específicas:</p> <p>a. Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia empresarial de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de crédito - Insolvencia empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado endeudamiento - No se determina mis ingresos y capacidad de pago - Devolución del préstamo - Incapacidad de pago de deudas vencidas - Incremento de deuda por interés moratorio y compensatorio, penalidades y gastos de cobranzas. - Evasión a la responsabilidad de pago - Incumplimiento en la devolución de créditos - Escasa capacidad de ahorro
<p>b. ¿Cómo es que los préstamos múltiples inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en</p>	<p>b. Identificar como los préstamos múltiples inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios</p>	<p>b. Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad económica de los consumidores de servicios crediticios en</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préstamos múltiples 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso excesivo del crédito. - Créditos simultáneos. - Requisitos mínimos exigidos - Poca gestión de negocios - Sobreendeudamiento

CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015?	crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.	CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.	- Inestabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> - Variación de las tasas de interés - Posibilidades de sobreendeudamiento - Disminución de la productividad
<p>c. ¿En qué forma la escasa educación financiera concuerda con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015?.</p>	<p>c. Identificar en que forma la escasa educación financiera concuerdan con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.</p>	<p>c. La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en CrediScotia Financiera SA, Agencia Huánuco – 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa educación financiera. - Exclusión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del flujo de ingresos. - Desconocimiento de capacidad de pago. - Desconocimiento del pago puntual. - Desconocimiento de consecuencias de no pago de cuotas. - Desconocimiento del sobreendeudamiento. - Variación del ingreso o utilidad neta - Niveles de endeudamiento - Incumplimiento de pago - Persona clasificada con mala calificación en la SBS. - Persona no sujeta a crédito

ANEXO N° 4

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: SOBREENDEUDAMIENTO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTO
El sobreendeudamiento es el sistema en el que el patrimonio del consumidor no puede cubrir el pago total de sus deudas. Se desencadena cuando el consumidor contrae una serie de obligaciones crediticias que al final del mes no puede cancelar amenazando sus necesidades básicas. Se produce cuando un prestatario tiene más deudas del que puede pagar razonablemente, dado sus ingresos, ahorros y activos.	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta excesiva de servicios crediticios. - Fácil acceso al crédito. - Capacidad de pago - Tasas de interés - Gestión de cobranzas - Casa propia - Generación de excedentes - Otorgamiento de tarjetas de crédito 	Entrevista: Estructurada
	Préstamos Múltiples	<ul style="list-style-type: none"> - Uso excesivo del crédito. - Créditos simultáneos. - Requisitos mínimos exigidos - Poca gestión de negocios 	
	Escasa Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del flujo de ingresos. - Desconocimiento de capacidad de pago. - Desconocimiento del pago puntual. - Desconocimiento de consecuencias de no pago de cuotas. - Desconocimiento del sobreendeudamiento. 	

VARIABLE DEPENDIENTE: ASPECTO ECONÓMICO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIO CREDITICIOS

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Es toda persona, que utiliza un financiamiento para los gastos de su negocio o gastos personales.	Insolvencia empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado endeudamiento - No se determina mis ingresos y capacidad de pago - Devolución del préstamo - Incapacidad de pago de deudas del crédito - Incremento de deuda por interés moratorio y compensatorio, penalidades y gastos de cobranzas. - Evasión de la responsabilidad de pago - Incumplimiento en la devolución del crédito - Escasa capacidad de ahorro 	Entrevista: Estructurada
	Inestabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> - Sobreendeudamiento - Variación de las tasas de interés - Posibilidades de sobreendeudamiento - Disminución de la productividad 	
	Exclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Variación del ingreso o utilidad neta - Niveles de endeudamiento - Incumplimiento de pago - Persona clasificada con mala calificación en la SBS. - Persona no sujeta a crédito 	Encuesta: Cuestionario