

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



**EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE
CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO S.A. AGENCIA
HUÁNUCO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

TESISTAS

Dalila, ALEJO JACINTO

Denis, MORALES GAVIDIA

Carol Nataly, MUNGUIA DAZA

ASESOR

Dr. Alcides BERNARDO TELLO

HUÁNUCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A nuestros padres, por estar conmigo,
por enseñarnos a crecer y a que si
caigo debo levantarme, por apoyarnos y
guiarnos, por ser las bases que nos
ayudaron a llegar hasta aquí.

Carol. Dalila y Denis

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" Huánuco, por constituirse en una gran oportunidad de superación y en el logro de nuestra profesionalización.

A los docentes de la Facultad, que nos brindaron sus conocimientos y experiencias durante el desarrollo de la Tesis, de manera especial **Al Dr. Alcides Bernardo Tello** por brindarnos su asesoramiento en el campo de la investigación, por sus críticas y orientación en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los clientes de la Caja Huancayo S.A Agencia Huánuco por brindarnos las facilidades e informaciones necesarias para ser plasmadas en el presente trabajo de investigación.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

Se produce un 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.

De hecho, si la suma total de las deudas supera el 40% de la renta familiar disponible, la familia se encuentra en una situación de alto riesgo de sobreendeudamiento.

El presente trabajo está estructurado por cinco (5) capítulos que se describen a continuación:

En el **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.** Descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, la justificación, la delimitación, Hipótesis, General, y específicos, variables, dimensiones e indicadores.

En el **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.** En este capítulo se presentan los antecedentes y las bases teóricas.

En el **CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO.** Se presenta el tipo de investigación, método, población y muestra, técnicas e instrumentos.

En el **CAPITULO IV.** Se presentan los resultados del trabajo de campo, análisis e interpretación de los resultados.

En el **CAPITULO V.** Se presenta la discusión de resultados, la contrastación de los resultados y la prueba de hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente como colofón se presenta la bibliografía y anexos.

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Índice	vi

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción del problema	8
1.2	Formulación del problema	12
	1.2.1 Problema General	12
	1.2.2 Problemas específicos	12
1.3	Objetivo general y objetivos específicos	13
1.4	Justificación e importancia	14
1.5	Delimitaciones	16
1.6	Hipótesis general y específicas	17
1.7	Variables, dimensiones e indicadores	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes	20
2.2	Bases Teóricas	29
2.3	Definiciones conceptuales	51

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo de investigación	57
-----	-----------------------	----

3.2	Método de investigación	58
3.3	Población y muestra	58
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de recojo, procesamiento y presentación de datos	60

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1	Resultados del trabajo de campo	64
-----	---------------------------------	----

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1	Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos	84
5.2	Prueba de hipótesis estadística	87
5.3	Prueba de hipótesis específicas	89

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPÍTULO 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 reserva o provisión, lo cual puede afectar su solvencia.

El Diario Gestión¹ Pública que nuestro Sistema Financiero Peruano está “en vías de la vulnerabilidad” por alto nivel de endeudamiento de las personas, advierten expertos. 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,

¹ Gestión. El diario de economía y negocios, en su edición del 26 de mayo del 2014.

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 2015. 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.”²

Paul Lira, Afirmó: “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”.

Pero ¿qué tan frágil es nuestro sistema financiero? “Estamos en vías de vulnerabilidad. Cuando llegemos a un ratio (índice de endeudamiento que reporta el BCR) de 3 seremos vulnerables, pero estamos en camino. Esto podría convertirse en un problema”, advirtió Lira.

Por ello, sostuvo que las instituciones financieras deberían ser mucho más rigurosas al extender créditos. “Si seguimos en este boom, la carga financiera de las familias peruanas va a ser muy grande”, añadió.³

² **Luis Miguel Castilla**, titular del MEF (**Diario Gestión de fecha 24 de mayo del 2014**).

³ **Paul Lira**, (en el **diario Gestión de fecha 24 de mayo del 2014**).

En tanto, planteó, el regulador (la SBS) podría 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. Según el experto, en nuestro sistema financiero podría suceder lo mismo que en Brasil, donde las familias se sobre endeudaron generándose una crisis sistémica. Según **Chen**; 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. En un análisis cualitativo comparativo de varios países con estas crisis de sobreendeudamiento micro financiero, las principales causas identificadas por Chen et al (2010) se accede a [http:// www. cgap.org/publications microfinance](http://www.cgap.org/publications/microfinance). Fueron:

1. Un mercado concentrado que se manifiesta a través de la competencia y la existencia de múltiples préstamos;
2. Sistemas y controles sobrecargados aplicados por las IMF.
3. Una erosión de la disciplina crediticia de las IMF.

Estos factores han hecho eco en la literatura académica en otros lugares.

Por ejemplo, el Fondo Europeo para Europa Sudoriental [EFSE] (2010).

Identifica múltiples préstamos (es decir, préstamos de diferentes fuentes 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. Además, un vistazo al sobreendeudamiento en Marruecos por Reille (2009) mostró que, durante un período de fuerte crecimiento del mercado, muchas IMF relajaron sus políticas de crédito con el fin de mantenerse al día con la competencia, lo que contribuyó al sobreendeudamiento.⁴

En el mercado crediticio se fomenta el recurso al crédito y se amplían los plazos de amortización de los préstamos, incrementan el riesgo de los consumidores de incurrir en una situación de sobreendeudamiento. La gravedad de las situaciones por la que atraviesan los consumidores en situación de sobreendeudamiento, que potencialmente puede situarles al borde de la exclusión social, justifican una atención al problema por parte de los poderes públicos y del mercado. Es por ello que, en diferentes ordenamientos jurídicos, han sido creados mecanismos

⁴ Según **Chen; Rasmussen & Reille** "Crecimiento y vulnerabilidades en microfinanzas. Editorial CGAP. 2010. 28.10.13, se accede a <http://www.cgap.org/publications/microfinance>.

específicos orientados al tratamiento del sobreendeudamiento de los consumidores por medios extrajudiciales o judiciales o bien por una mezcla de ambos.

Según datos de la Asociación de Bancos en el Perú, el índice de morosidad del dinero plástico viene subiendo sostenidamente desde abril del 2011. Expertos advierten riesgos. En enero del 2014 la morosidad en las tarjetas de crédito emitidas por bancos y financieras ascendió a 6.19%, un pico máximo según datos de la Asociación de Bancos (Asbanc). Este índice, que mide los préstamos con atrasos como porcentaje del total de créditos con tarjetas, viene subiendo sostenidamente desde abril del 2011. Ante ésta situación nos formulamos las siguientes interrogantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- a. ¿Cuál es la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?

- b.** ¿Cómo es que los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?

- c.** ¿En qué forma la escasa educación financiera concuerda con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

Identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a.** Determinar la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016

- b. Identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016

- c. La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1 JUSTIFICACIÓN

Se justifica la presente investigación porque lo que se busca es identificar la relación existente entre las políticas de crédito y la insolvencia de pago de los consumidores de crédito, identificar la incidencia de los préstamos múltiples de consumo con la inestabilidad empresarial de los consumidores de créditos y la concordancia de la escasa educación financiera con la exclusión financiera de los consumidores de créditos, 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.

Justificación Teórica

Se utilizaron 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 la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A ya que viene afectando en su insolvencia empresarial, inestabilidad económica y su exclusión financiera.

Justificación metodológica

La investigación tiene una justificación metodológica porque para la recolección de la información se construyó 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.

Justificación Práctica

La investigación nos permitió 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.

1.4.2 IMPORTANCIA

Consideramos que la investigación es importante porque se determinó los factores del sobreendeudamiento en los usuarios de créditos en la Caja Huancayo S.A. y el efecto que ello tiene en sus empresas, 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.

1.5 DELIMITACIONES

1. **Delimitación Espacial:** Está referido a la Caja Municipal Huancayo S.A. Agencia Huánuco.
2. **Delimitación Temporal:** La presente investigación corresponde al ejercicio 2016.
3. **Delimitación del Universo:** Está referido a los clientes de la Caja Municipal Huancayo S.A. Agencia Huánuco.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a. Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016
- b. Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.
- c. La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016

1.7 VARIABLES

1.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

EL SOBREENDEUDAMIENTO

Dimensiones:

- Políticas de crédito
- Préstamos múltiples
- Escasa educación financiera

1.7.2 VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

SITUACIÓN ECONÓMICA.

Dimensiones:

- Insolvencia de pago
- Inestabilidad de pago
- Exclusión financiera

1.7.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: SOBREENDEDUDAMIENTO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS INSTRUMENTO
El sobreendeudamiento es el sistema en el que el patrimonio del consumidor no puede cubrir el pago total de sus deudas. El sobreendeudamiento se desencadena cuando el consumidor contrae una serie de obligaciones crediticias que al final del mes no puede cancelar amenazando sus necesidades básicas.	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado endeudamiento - Pérdida del poder adquisitivo - Escasa capacidad de Ahorro 	Encuesta: Cuestionario Encuesta: Cuestionario
	Préstamos Múltiples	<ul style="list-style-type: none"> - Uso excesivo del crédito. - Créditos simultáneos. - Excesiva oferta de créditos. 	
	Escasa Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de capacidad de pago. - Desconocimiento del pago puntual. - Experiencia crediticia. 	

VARIABLE DEPENDIENTE: SITUACIÓN ECONÓMICA			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Situación económica financiera de toda persona, que utiliza un financiamiento para los gastos de su negocio o gastos personales.	Insolvencia de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Limitación al consumo - Consumo de préstamo - Incremento de deuda por interés moratorio, 	Encuesta: Cuestionario Encuesta: Cuestionario
	Inestabilidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Volúmenes de producción - Niveles de venta - Niveles de ingresos 	
	Exclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Persona no sujeta al crédito - Situación económica incipiente - Persona limitada a consumo 	

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

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

LOZANO FLORES I. “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 micro finanzas se pone interesante en el Perú. La tecnología crediticia de micro finanzas 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

Antecedentes internacionales

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

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 satisfactores 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 repactaciones 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 enfrentar y superarlo.

2.2 BASES TEÓRICAS:

SOBRENDEUDAMIENTO

Encierra una gran dificultad determinar cuándo un consumidor se halla sobre endeudado. 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.

Restoy (200 pag. 45-53) El endeudamiento de las familias en España, que 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 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>>. Se debe Identificar las políticas de crédito y su relación con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en las Caja de Ahorros y Créditos.

Nieto J. ⁵ (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 decisiones 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, de esa manera se podría identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios

En efecto, la baratura del crédito, 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 bancarrota. El incremento

⁵ Coetáneamente, el Secretario General del Consejo Económico y Social, , 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).

crediticio del 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 asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo) y la 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 <<DINKY>> (*double income, no kids*), 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.

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.

CRÉDITOS MICROEMPRESA

Es el préstamo de dinero que la Caja Huancayo S.A otorga al Cliente, 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 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 MICROEMPRESA

Es el préstamo de dinero que Caja Huancayo S.A otorga al cliente, 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 CAPITAL DE TRABAJO

Préstamo otorgado temporalmente al prestatario, 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.

EXPERIENCIA CREDITICIA

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

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 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 CREDITO

Teniendo presente el contenido real del crédito, no es difícil reconocer que éste, al fin y al cabo, no es otra cosa que “el permiso de utilizar el capital de otra persona; en otras palabras: por su intermedio pueden ser transferidos los medios de producción”. (J. St. Mill., 1857, citado en Forstmann, 1960, p. 8).

El crédito, según su naturaleza, no es más que la expresión de un modo especial de mover el capital. La diferencia entre la economía natural del tipo de la economía de tráfico, y la economía monetaria de tráfico reside en que tal movimiento de capital se efectúa en la economía natural en “natura”, es decir, o sea en forma directa, mientras que en la economía monetaria de tráfico se lleva a cabo por transferencia indirecta del poder de disponer sobre el capital en la forma anónima del dinero o de las “disposiciones sobre capital”.

Esta transferencia del poder de disponer sobre capital ofrece, como ya hemos dicho, la posibilidad de transferir también poder “adicional” de disponer sobre capital.

Señala Albrecht Forstmann (1960), que la falta de claridad 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”.

El crédito 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, el concepto de crédito --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. En ese sentido es necesario *Identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios.*

Al investigar lo que significa “confianza” en la operación crediticia, se reconoce el ofrecimiento de una garantía de que el tomador del crédito cumplirá con sus obligaciones resultantes de la

operación de crédito y que, por consiguiente, el dador de crédito no sufrirá pérdidas. Es así como la seguridad ideal que ofrece la confianza puede ser remplazada por una seguridad real y, por ende, el crédito real prendario remplaza al crédito personal basado en la confianza. Es así como mediante la operación crediticia, el dador del crédito 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.

Forstmann (1960) señala que el crédito consuntivo, es una anticipación de ingresos futuros; es destinado al consumo y no a la producción de bienes. El crédito de producción sirve para la producción de bienes y que en general se puede denominar también crédito de explotación; y afirma que el crédito de inversión sirve para la financiación de inversiones reales.

Con respecto a la seguridad de los créditos –que constituye una condición previa para la realización de operaciones crediticias-- se puede distinguir entre créditos personales y créditos reales. En el primer caso basta la confianza en la persona del tomador del crédito para brindar una seguridad suficiente para la concesión del crédito. Según la clase de seguridades ofrecidas puede distinguirse entre créditos hipotecarios, créditos sobre mercancías, créditos con aval, etcétera.

Mediante el crédito se hace factible el mejor aprovechamiento económico de aquellas existencias de bienes que no se encuentran en el circuito económico, y cuya expresión monetaria son aquellos importes que como sobrantes de caja, ahorros, etc., son depositados en los bancos y acreditados en cuenta corriente. El sentido económico del crédito reside en que por medio del mismo el aprovechamiento de la existencia económica de bienes es fomentado extraordinariamente, llegando a ser tanto más perfecto cuanto más facilita este crédito una organización bien desarrollada del sistema bancario. Sin dicho crédito quedarían periódicamente improductivas grandes existencias de bienes debido a las oscilaciones de la necesidad de capital que tienen las explotaciones.

Por precio del crédito se entiende aquel importe que el tomador del crédito debe abonar al otorgante del mismo para la cesión temporal de disposiciones sobre capital al objeto de su explotación. Es expresado en porcentajes sobre las disposiciones del capital transferido, y se denomina interés o tasa de interés.

La importancia de los intereses dentro del problema del crédito, tanto en lo que se refiere a la esencia del mismo como a los efectos por él ejercidos en el proceso económico, reside en que el tipo de interés es determinante para la realización de una operación crediticia. Forstmann (1960) señala que los intereses dependen, como cualquier otro precio, de la oferta y demanda de

capital o de disposiciones sobre capital. Por lo tanto hay que averiguar primeramente qué es lo que determina la oferta y la demanda de disposiciones de capital respectivamente.

PRESTAMOS MULTIPLES

¿Qué es la diversificación en una institución financiera? Algunos autores sostienen que diversificar es colocar los activos de un banco en una amplia gama de prestatarios de calidad, para mantener ó mejorar los niveles de ganancias mientras que se mantiene el mismo nivel de exposición.

También se señala que la diversificación puede ser vista como la oferta de productos y servicios por parte de un banco. Asimismo, puede verse la diversificación desde la perspectiva de las fuentes de ingresos, por sectores económicos, por industrias, o por regiones. Debe tenerse en cuenta que hay beneficios y riesgos en la diversificación de los activos de las instituciones financieras, especialmente en instituciones que trabajan con recursos del público tal como en el caso de los bancos.

La teoría clásica de las finanzas sugiere que una mayor diversificación en la cartera de préstamos de un banco debe reducir el riesgo realizado, medido por el importe de las provisiones para préstamos incobrables (hipótesis de la diversificación clásica).

También se argumenta que si la gerencia carece del tiempo o de la experiencia suficiente para controlar o supervisar efectivamente el proceso de concesión de préstamos a nuevos

segmentos de clientes o a nuevas industrias, una mayor diversificación no necesariamente implica menos provisiones (hipótesis de falta de pericia, o de expertise).

Una segunda razón porque la alta diversificación no se traduce necesariamente en una menor necesidad de provisiones puede ser debido a la calidad y composición de la cartera. Si un banco tiene una cartera menos diversificada, concentrada en actividades de bajo riesgo de crédito, la necesidad de constituir provisiones aún podría ser inferior a la de un banco con una cartera más diversificada de activos de alto riesgo. Por lo tanto, se tiene que controlar la calidad de la cartera de un banco cuando se analiza el impacto de la diversificación del riesgo.

EDUCACION 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 u hipotecario).

EVALUACION 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:

1. **Flujos de caja operacionales:** efectivo recibido o expendido como resultado de las actividades económicas de base de la compañía.
2. **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.)
3. **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

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.

PRÉSTAMOS DE CONSUMO

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.

PRÉSTAMOS PARA OTROS

Algunos de los entrevistados, particularmente en los programas de préstamos grupales, se sentían presionados de reclutar a amigos para alcanzar un cierto tamaño de grupo, aunque en realidad necesitaran crédito adicional o no. Otros entrevistados

explicaron que algunas de esas líneas de crédito eran para otros miembros de la familia, no ellos mismos. Cuando a ciertos individuos se les niega crédito, se dirigen a los miembros de la familia para la obtención de préstamos para ellos. Varios clientes nos dijeron que, puesto que sus microfinancieras prefieren prestar dinero a las mujeres, tomaron préstamos para los hombres en sus vidas. Con su nombre en el registro del préstamo, el prestatario sufre cuando su marido u otros miembros de familia no están dispuestos o capaces de pagar.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Autorización de línea de crédito.- Una vez que una línea de crédito fue aprobada, entonces su uso se dará a través de autorizaciones, es decir, la conformidad que permitirá las utilidades que el cliente requiera hasta un máximo fijado para la línea de crédito solicitada y aprobada.

Aval.- Garantía personal mediante la cual una persona natural o jurídica se obliga a cumplir en todo o en parte con las obligaciones del titular de un crédito u obligado principal. Se formaliza con la firma del avalista puesta en el título valor o efecto negociable (pagaré, letra) o en hoja adherida a él.

Cartera.- Está conformada por el conjunto de clientes microempresarios con saldo activo a la fecha de medición, y cuyos

negocios se ubiquen dentro de los límites de un determinado territorio.

Cliente.- Es el cliente microempresario o de consumo, con perfil específico de acuerdo a la segmentación establecida y que obra en las políticas crediticias, que necesita de un financiamiento para invertir en el crecimiento de su negocio o para sus gastos familiares.

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.

Cronograma de pago.- Programa de pagos, que es parte integrante del contrato de crédito, mediante el cual se establece el pago periódico de las cuotas.

Disminución de Ingresos.- Es una disminución de reservas menguantes de efectivo, que podrían significar la bancarrota.

Elevado endeudamiento.- El flujo del endeudamiento externo neto resulta del ingreso de recursos por desembolsos nuevos, del gasto por amortizaciones vencidas, del alivio de servicio de deuda por refinanciación (como los vencimientos de deuda no atendidos producto de renegociaciones de deuda) y del movimiento neto de atrasos y condonaciones denominado otros capitales.

Evaluación financiera.- análisis económico-financiero que se realiza a fin de determinar si la inversión en determinados activos

reales (proyecto) creará valor para los accionistas bajo un escenario esperado.

Exclusión financiera.- Una persona se considera económicamente excluida cuando él/ella no tiene acceso a alguno o a ninguno de los servicios ofrecidos por las instituciones financieras en su país de residencia o cuando no hace uso de ellos.

Flujo de ingresos.- Es el estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital.

Hipoteca.- Es una garantía real consistente en afectar un bien inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero. Para la constitución de la hipoteca se requiere que la misma conste en escritura pública. Se podrá constituir garantía sávana en garantía de obligaciones propias o de terceros, salvo que crediticiamente se apruebe una garantía específica.

Insolvencia.- Es aquella situación en la cual una persona o empresa no se encuentra en capacidad de cumplir con las obligaciones contraídas frente a terceros.

Oferta de productos crediticios.- Son créditos rápidos, fáciles y oportunos con cronograma de pagos de acuerdo al flujo de ingresos del negocio de los clientes

Pagaré.- Título valor a través del cual el deudor (cliente) reconoce haber recibido y se obliga a devolver al acreedor (**Institución Financiera**) una cantidad de dinero dentro de un plazo determinado. Tiene mérito ejecutivo.

Políticas de crédito.- Principal mecanismo utilizado para administrar el riesgo crediticio asumido con los clientes.

Prestamos múltiples.- son aquellos que se otorgan a programas de inversión que requieren varias operaciones interdependientes para cumplir con un objetivo global.

Reprogramación.- Modificación de las condiciones de un crédito vigente que afecta el valor de las cuotas inicialmente pactadas y genera un nuevo cronograma de pagos.

Saldo de cartera.- Suma total de los saldos restante de créditos colocados vigentes por pagar (capital), sin incluir los intereses ganados o pendientes de pago, de los clientes que forman parte de una cartera determinada.

Saldo en mora.- Total del saldo de capital de un crédito vigente o pendiente de pago, que se encuentre con uno o más cuotas vencidas a partir del 9° día de atraso.

Saldo sano.- Total del saldo de capital de un crédito vigente o pendiente de pago, que se encuentre sin atrasos en sus cuotas o vencido en una cuota, hasta el 8° día de mora.

Seguro de desgravamen.- Es el seguro cuya finalidad es pagar al acreedor el saldo del capital del crédito otorgado en caso de

fallecimiento por muerte natural o accidental y por invalidez total y permanente por accidente o por enfermedad del titular asegurado. Es un requisito indispensable para el otorgamiento de un crédito a clientes personas naturales y es de aplicación según las condiciones estipuladas en la póliza contratada durante la existencia de la deuda.

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 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.

Utilización de línea de crédito.- Las líneas de créditos aprobadas se explotan a través de las utilidades, las mismas que son habilitadas por las autorizaciones; según los procedimientos establecidos. No deberá autorizarse utilización alguna sin el soporte respectivo de una línea de crédito aprobada.

Variación de los volúmenes de producción

Variación en el nivel de venta.- Diferencia entre la cantidad del presupuesto flexible y la cantidad del presupuesto estático. Ambos presupuestos son calculados usando los precios de venta presupuestados y los costos presupuestados.

Variación de precios de venta.- diferencia entre los resultados reales y el presupuesto flexible.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 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 consideró la siguiente tipología:

- **POR SU FINALIDAD**, el trabajo de investigación es de tipo aplicada, ya que se estableció los factores de sobreendeudamiento y su relación con la situación económica de los consumidores de créditos en Caja Huancayo S.A
- **POR SU ALCANCE TEMPORAL**, la presente investigación es sincrónica o seccional, ya que se estudió el problema en un periodo de tiempo corto.
- **POR SU NATURALEZA**, la presente investigación es de tipo encuesta, ya que se hizo una mixtura durante el trabajo de campo, entre las fuentes primarias y las fuentes secundarias.
- **POR SU CARÁCTER**, es 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 utilizaron métodos y técnicas de la Estadística descriptiva e inferencial.

- **POR EL TIPO DE ESTUDIO**, es evaluativa, porque se evaluó en forma detallada la influencia y relación que existe entre el Sobreendeudamiento y los consumidores de créditos Pymes.

3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación aplica el método “**Descriptivo**” tomando un diseño no experimental, porque se basa en identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN.

La población en estudio está constituida por los consumidores de créditos de consumo y Pymes de caja Huancayo S.A que se encuentran registrados como sobre endeudados divididos por tres tipos de clientes según el crédito desembolsado, haciendo un total de 4812 clientes al 31 de diciembre del 2016.

CUADRO N°01

POBLACIÓN DE CLIENTES SOBREENDEUDADOS DE CAJA HUANCAYO SA, HUÁNUCO 2016

SOBREENDEUDADOS POR TIPO DE CLIENTES	AÑO 2016	TOTAL CLIENTES SOBREENDEUDADOS
Microempresas	1 062	1 062
Consumo LD	2 650	2 650
Con fines de vivienda	1 100	1 100
Total	4 812	4 812

FUENTE : Caja Huancayo S.A 2017

ELABORACIÓN : Propia

3.3.2 Muestra

La muestra del presente estudio es porque se utilizó la fórmula estadística de población finita, que se presenta a continuación:

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

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

q= Probabilidad de fracaso = 0.5

E= Tamaño del error asumido

(1.....10%) ó (0.01.....0.10)

N= Tamaño de la población

Sustituyendo:

$$n = \frac{4812 \times (1.96)^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{(4812 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{4812 \times 3.4816 \times 0.25}{4812 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{4188.36}{12.03 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4,188.36}{12.9904}$$

$$n = 322.42 = 322$$

Obteniendo una muestra de 322 personas, las mismas que se detallan en forma estratificada en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 2

SOBREENDEUDADOS POR TIPO DE CLIENTES	AÑO 2016	TOTAL CLIENTES SOBREEN DEUDADOS	FRACCIO N DE ESTRAT O	MUESTR A POR ESTRATO
Microempresas	1 062	1 062	0.067	71
Consumo LD	2 650	2 650	0.067	177
Con fines de vivienda	1 100	1 100	0.067	74
Total	4 812	4 812	0.067	322

ABORACIÓN: Propia

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.4.1 Técnicas e Instrumentos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizaron 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
Encuesta	Cuestionario	El Investigador / Clientes
La observación	Guía de observación	El investigador/ Clientes

ELABORACION: Propia

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

- a) **Las Fichas:** Se utilizaron 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 emplearon para elaborar el marco teórico.
- b) **Cuestionario.** Este instrumento se construyó teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y se aplicará a los clientes de créditos Pymes de caja Huancayo S.A
- c) **Guía de Observación.** Es aquello que dirige o encamina. El término, de acuerdo al contexto, puede utilizarse de diversas maneras: una guía es un tratado que indica preceptos para

dirigir cosas; una lista impresa de datos sobre una materia específica; o una persona que enseña a otra un determinado camino, entre otras posibilidades.

3.4.2 Procesamiento y presentación de datos

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

- ❖ Cuadros de Distribución de Frecuencias absolutas y relativas.
- ❖ Gráficos estadísticos.
- ❖ Estadígrafos de tendencia central
- ❖ También se utilizó 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 obtuvieron.

Para el procesamiento de la prueba de hipótesis se utilizó la fórmula del Chi Cuadrado. Se presentó 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.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO ENCUESTAS

4.1.1 EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS

Interrogante.

¿Está de acuerdo Ud. que el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de 322 personas encuestadas, obtuvimos:

- 115 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 36% del total.
- 65 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 20% del total encuestado.
- 50 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 15%.
- 50 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 16%
- 42 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 13%

La mayoría de los encuestados coincidió en que el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

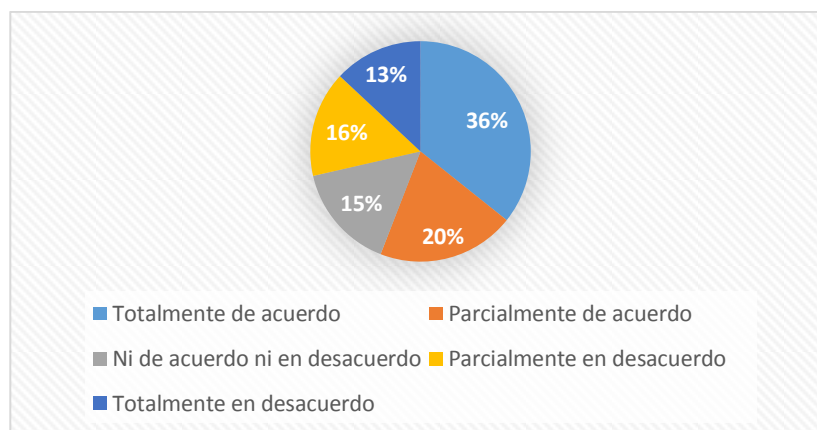
CUADRO N° 01
EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA SITUACIÓN
ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS
CREDITICIOS

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	115	36.00%
Parcialmente de acuerdo	65	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	15.00%
Parcialmente en desacuerdo	50	16.00%
Totalmente en desacuerdo	42	13.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 01
EL SOBREENDEUDAMIENTO Y LA SITUACIÓN
ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS
CREDITICIOS



Elaboración : Propia

4.1.2 EL ELEVADO ENDEUDAMIENTO Y LA CONSECUENCIA DE LIMITACIONES DE CONSUMO

Interrogante:

¿Está Ud. de acuerdo con que el elevado endeudamiento trae como consecuencia limitaciones de consumo a los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 130 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 40% del total.
- 88 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 27% del total encuestado.
- 27 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 9%.
- 5 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 2%
- 72 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 22%

En definitiva, con relación al ítem anterior, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que el elevado endeudamiento trae como consecuencia limitaciones de consumo a los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 02
EL ELEVADO ENDEUDAMIENTO Y LA CONSECUENCIA
LIMITACIONES DE CONSUMO

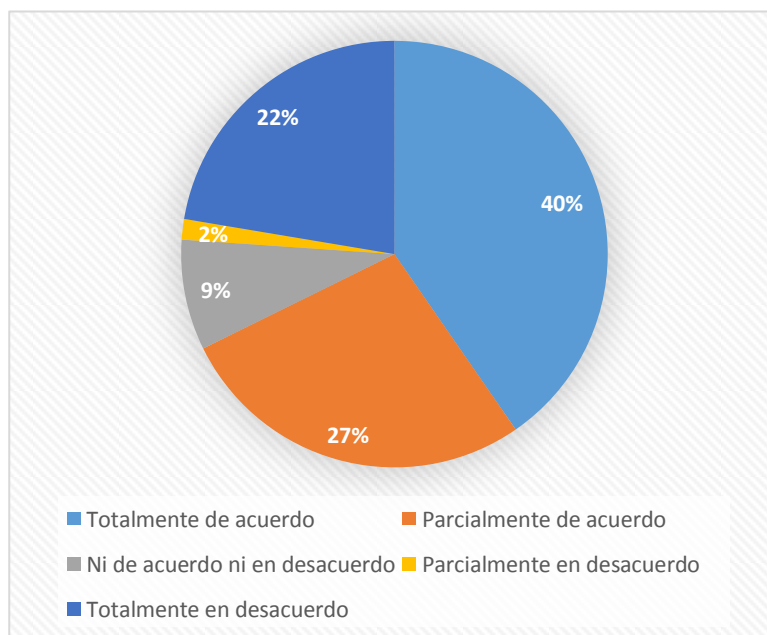
Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	130	40.00%
Parcialmente de acuerdo	88	27.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	9.00%
Parcialmente en desacuerdo	5	2.00%
Totalmente en desacuerdo	72	22.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 02

EL ELEVADO ENDEUDAMIENTO Y LA CONSECUENCIA
LIMITACIONES DE CONSUMO



Elaboración : Propia

4.1.3 PERDIDA DEL PODER ADQUISITIVO Y EL CONSUMO DE PRÉSTAMOS

Interrogante:

¿Considera usted, que la pérdida de poder adquisitivo limita el consumo de préstamos de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

De todos los encuestados, 322 personas, se dieron como resultados los siguientes:

- 175 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 54% del total.
- 55 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 17% del total encuestado.
- 30 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 9%.
- 40 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 13
- 22 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 7%

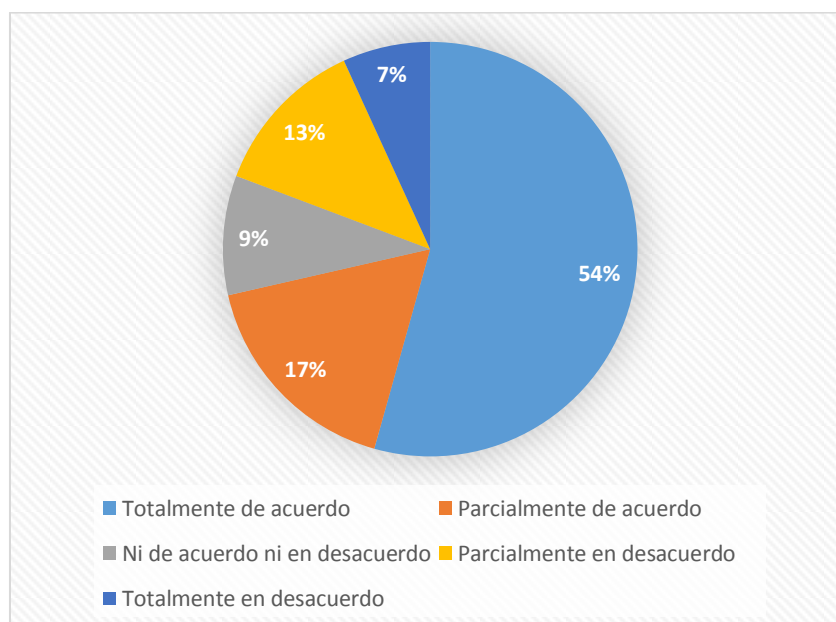
Observando los resultados, notamos que la mayoría está de acuerdo que la pérdida de poder adquisitivo limita el consumo de préstamos de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 03
PÉRDIDA DEL PODER ADQUISITIVO Y EL CONSUMO DE PRÉSTAMOS

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	175	54.00%
Parcialmente de acuerdo	55	17.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	9.00%
Parcialmente en desacuerdo	40	13.00%
Totalmente en desacuerdo	22	7.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A
 Elaboración: Propia

GRAFICO N° 03
PÉRDIDA DEL PODER ADQUISITIVO Y EL CONSUMO DE PRÉSTAMOS



Elaboración : Propia

4.1.4 ESCASA CAPACIDAD DE AHORRO Y EL INCREMENTO DE DEUDA POR INTERÉS MORATORIO

Interrogante:

¿Cree Ud. que la escasa capacidad de ahorro permite el incremento de deuda por interés moratorio en los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 120 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 37% del total.
- 60 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 19% del total encuestado.
- 45 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 14%.
- 45 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 14%
- 52 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 16%

En este ítem la mayoría de los encuestados están “totalmente de acuerdo” con que la escasa capacidad de ahorro permite el incremento de deuda por interés moratorio en los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 04
ESCASA CAPACIDAD DE AHORRO Y EL INCREMENTO DE DEUDA POR INTERÉS MORATORIO

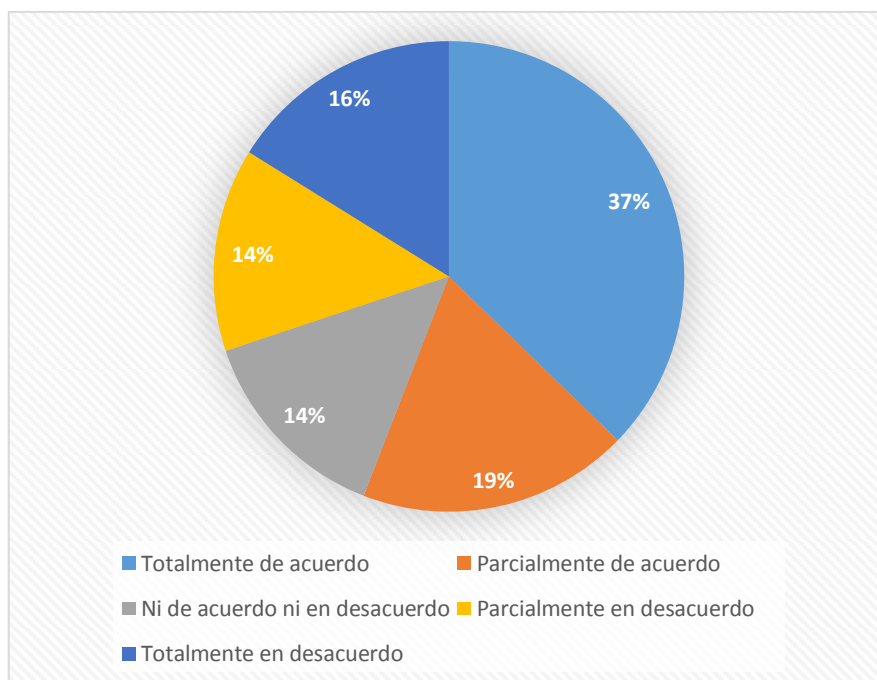
Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	120	37.00%
Parcialmente de acuerdo	60	19.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	14.00%
Parcialmente en desacuerdo	45	14.00%
Totalmente en desacuerdo	52	16.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 4

ESCASA CAPACIDAD DE AHORRO Y EL INCREMENTO DE DEUDA POR INTERÉS MORATORIO



Elaboración : Propia

4.1.5 USO EXCESIVO DE CRÉDITO Y LOS VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN

Interrogante:

¿Considera Ud. que el uso excesivo de crédito se relaciona con los volúmenes de producción de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 155 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 48% del total.
- 75 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 23% del total encuestado.
- 20 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 6%.
- 35 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 11%
- 37 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 12%.

Todas las personas encuestadas consideran que el el uso excesivo de crédito se relaciona con los volúmenes de producción de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

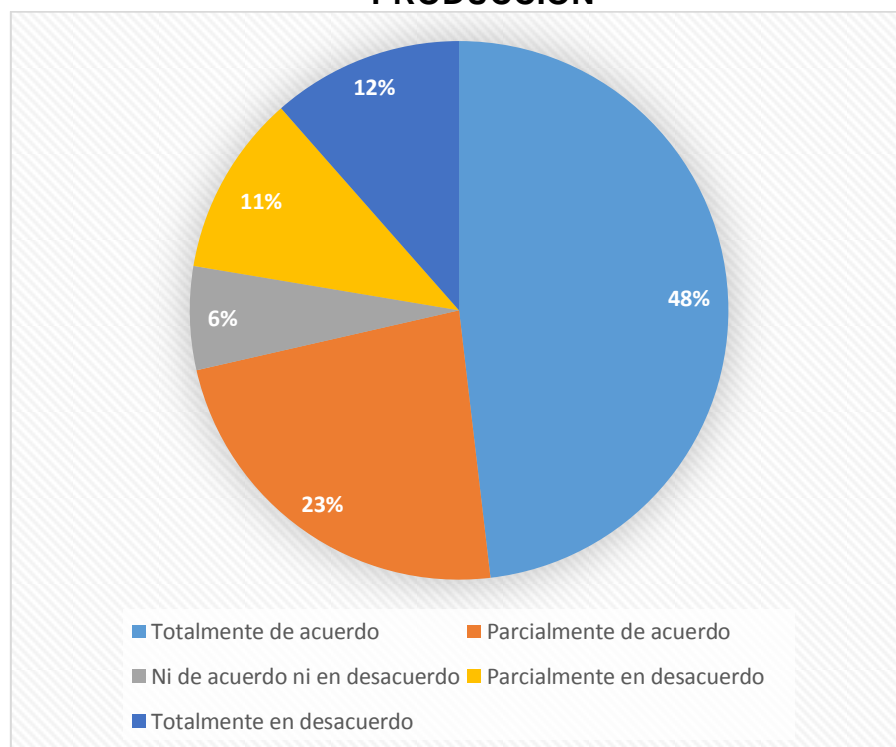
CUADRO N° 05
USO EXCESIVO DE CRÉDITO Y LOS VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	155	48.00%
Parcialmente de acuerdo	75	23.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	6.00%
Parcialmente en desacuerdo	35	11.00%
Totalmente en desacuerdo	37	12.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 05
USO EXCESIVO DE CRÉDITO Y LOS VOLÚMENES DE PRODUCCIÓN



Elaboración : Propia

4.1.6 LOS CRÉDITOS SIMULTÁNEOS Y LOS NIVELES DE VENTAS

Interrogante:

¿Cree Ud. que los créditos simultáneos distorsionan los niveles de ventas de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 147 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 46% del total.
- 50 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 15% del total encuestado.
- 38 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 12%.
- 55 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 17%
- 32 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 10%

La mayoría de los participantes respondieron “totalmente de acuerdo”, que los créditos simultáneos distorsionan los niveles de ventas de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

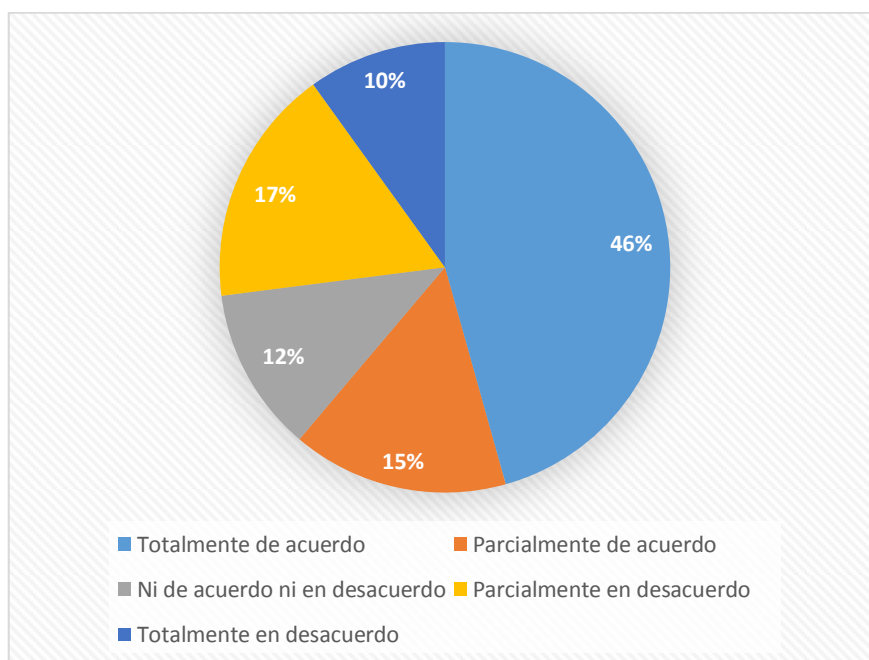
CUADRO Nº 06
LOS CRÉDITOS SIMULTÁNEOS Y LOS NIVELES DE VENTAS

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	147	46.00%
Parcialmente de acuerdo	50	15.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	12.00%
Parcialmente en desacuerdo	55	17.00%
Totalmente en desacuerdo	32	10.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO Nº 06
LOS CRÉDITOS SIMULTÁNEOS Y LOS NIVELES DE VENTAS



Elaboración : Propia

4.1.7 EXCESIVA OFERTA DE CRÉDITOS Y LOS NIVELES DE VENTAS

Interrogante:

¿Considera Ud. que la excesiva oferta de créditos distorsiona los niveles de venta de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 158 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 49% del total.
- 45 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 14% del total encuestado.
- 32 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 10%.
- 42 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 13%
- 45 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 14%

En concordancia con el ítem anterior, la mayoría de encuestados manifestaron que considera Ud. que la excesiva oferta de créditos distorsiona los niveles de venta de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco

CUADRO N° 07

EXCESIVA OFERTA DE CRÉDITOS Y LOS NIVELES DE VENTAS

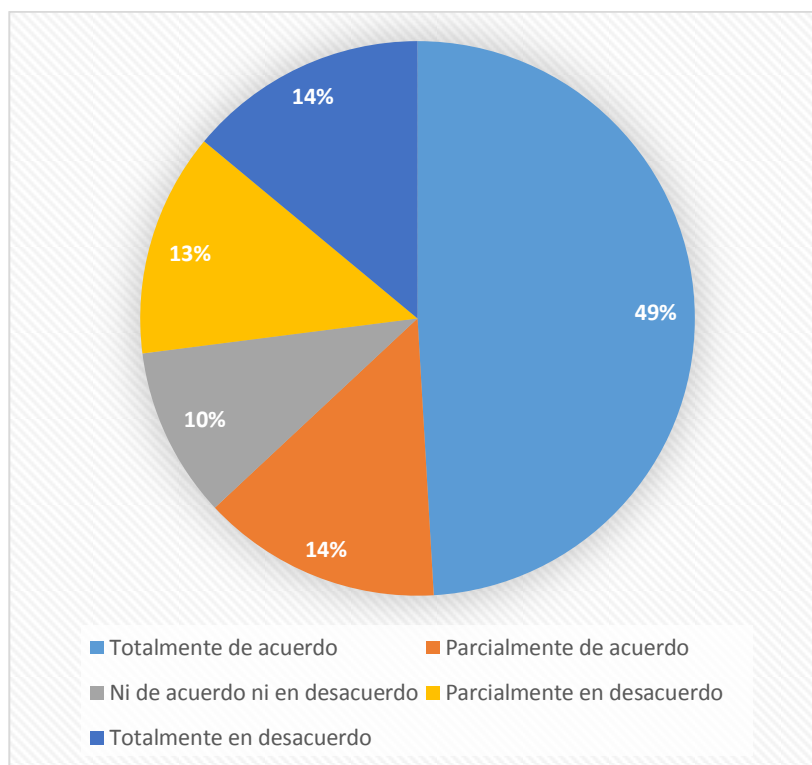
Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	158	49.00%
Parcialmente de acuerdo	45	14.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	10.00%
Parcialmente en desacuerdo	42	13.00%
Totalmente en desacuerdo	45	14.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 07

EXCESIVA OFERTA DE CRÉDITOS Y LOS NIVELES DE VENTAS



Elaboración : Propia

4.1.8 DESCONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE PAGO Y LAS PERSONAS NO SUJETAS A CRÉDITO

Interrogante:

¿Esta Ud. de acuerdo con que el desconocimiento de la capacidad de pago se relaciona a considerar personas no sujetas a crédito en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 115 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 36% del total.
- 110 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 34% del total encuestado.
- 45 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 14%.
- 30 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 9%
- 22 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 7%

De acuerdo a los resultados que se muestran, la mayoría de participantes señalaron estar “totalmente de acuerdo”, con que el desconocimiento de la capacidad de pago se relaciona a considerar personas no sujetas a crédito en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia. Hubo una minoría de encuestados que manifestaron no estar de acuerdo y otros que se mostraron en desacuerdo.

CUADRO N° 08
DESCONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE PAGO Y
LAS PERSONAS NO SUJETAS A CRÉDITO

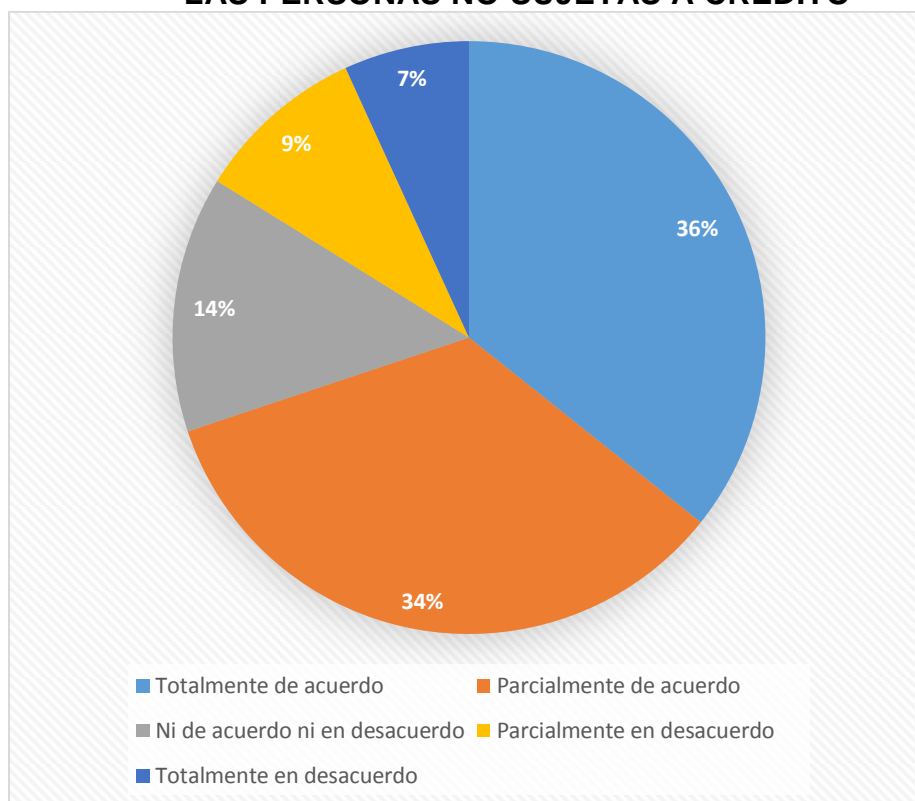
Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	115	36.00%
Parcialmente de acuerdo	110	34.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	14.00%
Parcialmente en desacuerdo	30	9.00%
Totalmente en desacuerdo	22	7.00%
Total	322	100.00%

Fuente : Caja Huancayo S.A

Elaboración : Propia

GRAFICO N° 08

DESCONOCIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE PAGO Y
LAS PERSONAS NO SUJETAS A CRÉDITO



Elaboración: Propia

4.1.9 DESCONOCIMIENTO DEL PAGO PUNTUAL Y LA SITUACIÓN ECONÓMICA INCIPIENTE

Interrogante:

¿Esta Ud. de acuerdo con que el desconocimiento del pago puntual repercute en la situación económica incipiente en los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 120 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 37% del total.
- 84 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 26% del total encuestado.
- 46 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 14%.
- 45 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 14%
- 27 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 9%

Con respecto a la interrogante planteada, los participantes adujeron que están acuerdo que con que el desconocimiento del pago puntual repercute en la

situación económica incipiente en los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco. Hubo una minoría de encuestados que manifestaron no estar de acuerdo y otros se mostraron en desacuerdo.

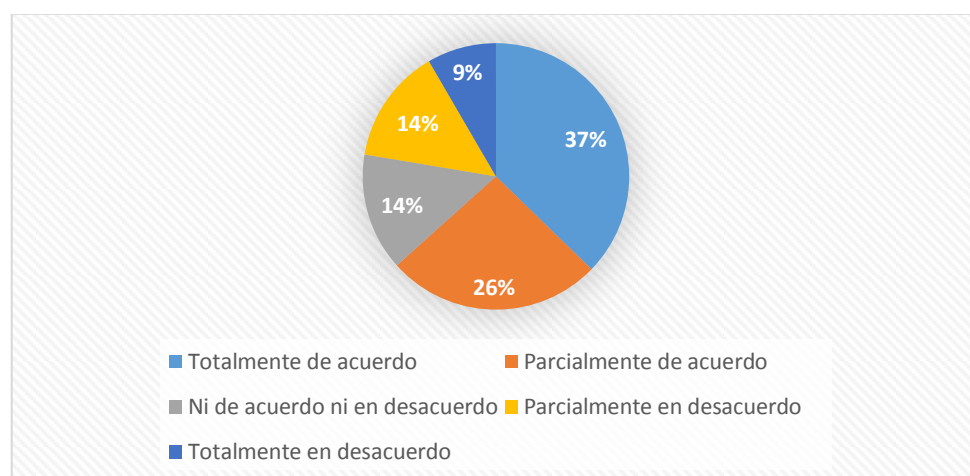
CUADRO N° 09
DESCONOCIMIENTO DEL PAGO PUNTUAL Y LA
SITUACIÓN ECONÓMICA INCIPIENTE

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	120	37.00%
Parcialmente de acuerdo	84	26.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	14.00%
Parcialmente en desacuerdo	45	14.00%
Totalmente en desacuerdo	27	9.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 09
DESCONOCIMIENTO DEL PAGO PUNTUAL Y LA
SITUACIÓN ECONÓMICA INCIPIENTE



Elaboración : Propia

4.1.10 LA EXPERIENCIA CREDITICA Y LAS PERSONAS LIMITADAS A CRÉDITO

Interrogante:

¿Considera Ud. Que la experiencia crediticia tiene relación con las personas limitadas a consumo en consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 322 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 115 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 36% del total.
- 55 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 17% del total encuestado.
- 55 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 17%.
- 64 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 20%
- 33 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 10%

Como última interrogante de la encuesta se planteó que si la experiencia crediticia tiene relación con las personas limitadas a consumo en consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A

Agencia Huánuco Hubo una minoría de encuestados que manifestaron no estar de acuerdo y otros se mostraron en desacuerdo.

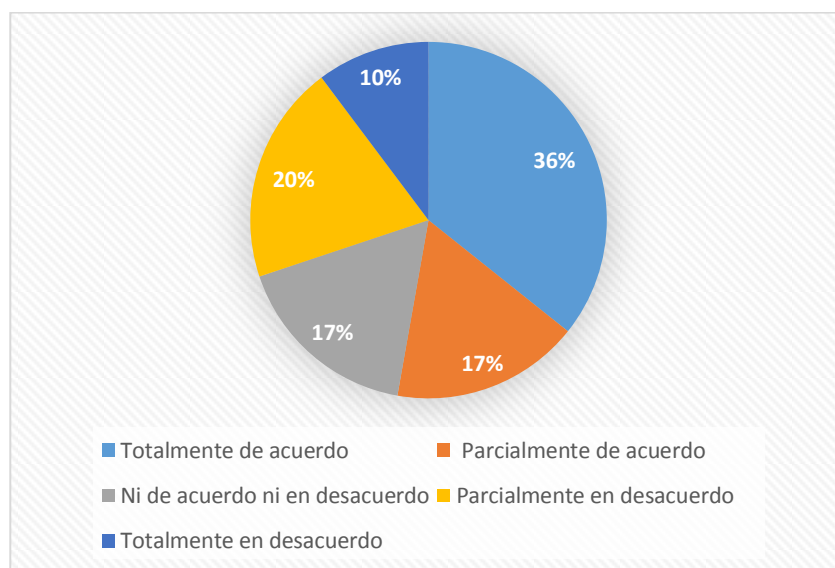
CUADRO N° 10
LA EXPERIENCIA CREDITICA Y LAS PERSONAS
LIMITADAS A CRÉDITO

Alternativa	Total Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	115	36.00%
Parcialmente de acuerdo	55	17.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	17.00%
Parcialmente en desacuerdo	64	20.00%
Totalmente en desacuerdo	33	10.00%
Total	322	100.00%

Fuente: Caja Huancayo S.A

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 10
LA EXPERIENCIA CREDITICA Y LAS PERSONAS
LIMITADAS A CRÉDITO



Elaboración : Propia

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Interpretando a *Restoy* (200 pag. 45-53) manifiesta lo siguiente:

(...) El endeudamiento de las familias en España, que 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 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>>. Se debe Identificar las políticas de crédito y su relación con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en las Caja de Ahorros y Créditos(...)

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis planteada que se debe Identificar las políticas de crédito y su relación con la

insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos.

Interpretando a **Nieto J. (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 decisiones 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, de esa manera se podría identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios.

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis planteada que se debe Identificar las políticas de crédito y su relación con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos

Interpretando a **Forstmann (1960)** señala que: el crédito consuntivo, es una anticipación de ingresos futuros; es destinado al consumo y no a la producción de bienes. El crédito de producción sirve para la producción de bienes y que en general se puede denominar también crédito de explotación; y afirma que el crédito de inversión sirve para la financiación de inversiones reales.

Con respecto a la seguridad de los créditos –que constituye una condición previa para la realización de operaciones crediticias-- se puede distinguir entre créditos personales y créditos reales. En el primer caso basta la confianza en la persona del tomador del crédito para brindar una seguridad suficiente para la concesión del crédito. Según la clase de seguridades ofrecidas puede distinguirse entre créditos hipotecarios, créditos sobre mercancías, créditos con aval, etcétera.

Mediante el crédito se hace factible el mejor aprovechamiento económico de aquellas existencias de bienes que no se encuentran en el circuito económico, y cuya expresión monetaria son aquellos importes que

como sobrantes de caja, ahorros, etc., son depositados en los bancos y acreditados en cuenta corriente. El sentido económico del crédito reside en que por medio del mismo el aprovechamiento de la existencia económica de bienes es fomentado extraordinariamente, llegando a ser tanto más perfecto cuanto más facilita este crédito una organización bien desarrollada del sistema bancario. Sin dicho crédito quedarían periódicamente improductivas grandes existencias de bienes debido a las oscilaciones de la necesidad de capital que tienen las explotaciones. En ese sentido debemos saber Identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios.

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis planteada que se debe Identificar las políticas de crédito y su relación con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS NULA

El sobreendeudamiento no afecta directamente la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la

$$X^2 = 1067.87$$

Número de filas (n) = 10

Número de columnas (M) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, gl = 36

El valor crítico de la prueba, considerando 36 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 50.99846017

Como la $X^2 = 1067.87 > \alpha X^2_C = 50.99846017$ entonces se rechaza H_0

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_a , a la probabilidad de $\alpha = 0.05$, H_a es $>$ que la H_0 .

5.3 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

5.3.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

HIPOTESIS NULA

Las políticas de crédito no se relacionan con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

HIPOTESIS ALTERNA

Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en

la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia
Huánuco, periodo – 2016.

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
1. El sobreendeudamiento y la situación económica de los consumidores de servicios crediticios	115	65	50	50	42
2. El elevado endeudamiento y la consecuencia limitaciones de consumo	130	88	27	5	72
3. Pérdida del poder adquisitivo y el consumo de préstamos	175	55	30	40	22
4. Escasa capacidad de ahorro y el incremento de deuda por interés moratorio	120	60	45	45	52
TOTAL	540	268	152	140	188

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	540	268	152	140	188	1288
E _i	257.6	257.6	257.6	257.6	257.6	1288

X

$$^2 = 425.78882$$

Número de Filas (r) = 4

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad **a** = 0.05

Grado de Libertad, **gl** = 12

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y la probabilidad **a = 0.05 es 21.0260698**

5.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

HIPOTESIS NULA

Los préstamos múltiples de consumo no inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios

crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

HIPOTESIS ALTERNA

Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
5. Uso excesivo de crédito y los volúmenes de producción	155	75	20	35	37
6. Los créditos simultáneos y los niveles de ventas	147	50	38	55	32
7. Excesiva oferta de créditos y los niveles de ventas	158	45	32	42	45
TOTALES	460	170	90	132	114

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	460	170	90	132	114	966
E _i	193.2	193.2	193.2	193.2	193.2	966

$$X^2 = 478.2028986$$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad α = 0.05

Grado de Libertad, gl = 8

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **15.50731306**

Como la $X^2 = 478.2028986 > X^2_c = 15.50731306$

entonces se rechaza la **Ho**

5.3.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

HIPOTESIS NULA

La escasa educación financiera no tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

HIPOTESIS ALTERNA

La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
	a	b	c	d	e
8. Desconocimiento de la capacidad de pago y las personas no sujetas a crédito	115	110	45	30	22
9. Desconocimiento del pago puntual y la situación económica incipiente	120	84	46	45	27
10. La experiencia crediticia y las personas limitadas a crédito	115	55	55	64	33
TOTALES	350	249	146	139	82

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	250	249	146	139	82	966
E _i	193.2	193.2	193.2	193.2	193.2	966

$$X^2 = 358.818219$$

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 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es **15.5073131**

Como la $X^2 = 358.818219 > X^2_c = 15.5073131$

entonces se rechaza la **H₀**

CONCLUSIONES

1. Con los resultados obtenidos de las encuestas se concluye que $X^2 = 1067.87$ la chi cuadrado considerando 36 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es mayor a la hipótesis nula $X^2_c = 50.99846017$, de esta manera se rechaza la H_0 , significando que el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.
2. Con los resultados obtenidos se concluye que la Chi cuadrado $X^2 = 425.78882 > X^2_c = 21.0260698$, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la H_0 , esto significa que las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.
3. Con los resultados obtenidos se concluye que la chi cuadrado representado por $X^2 = 478.2028986$ es mayor a la hipótesis nula representado por $X^2_c = 15.50731306$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula demostrando que los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo –2016.

4. Con los resultados obtenidos se concluye que la chi cuadrado representado por la $X^2 = 358.818219$ es mayor a la hipótesis nula representado por la $X^2_c = 15.5073131$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula concluyendo que la escasa educación financiera concuerdan con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los consumidores de créditos no adeudarse más de los ingresos que pueda percibir toda vez que afectara a su situación económica y por ende al sustento de la familia el endeudamiento debe ser de acuerdo a los ingresos de la canasta familiar y a la capacidad de pago.
2. Frente a los resultados obtenidos se recomienda que las políticas de crédito deben establecer parámetros referidos a la insolvencia de pago, de tal manera que las cuentas impagos puedan castigarse, sin que perjudique ni a la institución financiera ni a los clientes o usuarios crediticios.
3. Frente a los resultados obtenidos se recomienda que los préstamos múltiples deben ser evaluados de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes, debiendo cumplir ciertos requisitos, que permitan cumplir las devoluciones y no caer en la inestabilidad de pago, que posteriormente no les permiten obtener créditos en otras instituciones financieras.
4. Se sugiere que antes de ofrecer préstamos financieros se ilustre al cliente o usuario de las ventajas y desventajas de los créditos financieros de tal manera que los consumidores crediticios estén alertados de que el impago de sus cuotas le excluirá financieramente.

BIBLIOGRAFÍA

1. **ACOSTA A.** (2001) “Metodología de la Investigación”. Estudios y Ediciones RA. Lima. 2001.
2. **CARRASCO, S.** “Metodología de la Investigación Científica” Editorial San Marcos. Lima. 2006.
4. **HERNANDEZ, COLLADO, Y BAPTISTA .** (2003) “Metodología de la Investigación”. Mc Graw-Hill Interamericana. México.“. Planificación Integral en la Escuela”. Documento de Divulgación de la Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación Unidad de Organización y Métodos.
5. **PARDINAS, F. (1978).** Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Editorial Siglo XXI. México.
6. **RESTOY F. (2201)** *Boletín Económico, issue DEC España-Persistent link:*
7. **SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, (2001)** 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).

TESIS CONSULTADAS:

1. **LOZANO I.** tesis titulada “Sobreendeudamiento en el Perú”, realizada en Perú en el año 2015.
2. **PARDOS M.** tesis titulada: “El sobreendeudamiento de los consumidores”, Estudios ADICAE Servicios Centrales, realizado en Mérida- España, en el 2004.
3. **PATRICIA CASTAÑEDA MENESES.** La investigación titulada: “El endeudamiento como problemática social emergente: el caso de los consumidores de valparaíso metropolitano”, Realizado en Valparaiso - Chile, en el mes de mayo del 2010

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 IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO S.A. AGENCIA HUÁNUCO**; 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. **¿Está de acuerdo Ud. que el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco,**
TOTALMENTE DE ACUERDO
PARCIALMENTE DE ACUERDO
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
PARCIALMENTE EN DESACUERDO
TOTALMENTE EN DESACUERDO

2. **¿Esta Ud. de acuerdo con que el elevado endeudamiento trae como consecuencia limitaciones de consumo a los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

3. **¿Considera usted, que la pérdida de poder adquisitivo limita el consumo de préstamos de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

4. **¿Cree Ud. que la escasa capacidad de ahorro permite el incremento de deuda por interés moratorio en los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

5. **¿Considera Ud. que el uso excesivo de crédito se relaciona con los volúmenes de producción de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

6. **¿Cree Ud. que los créditos simultáneos distorsionan los niveles de ventas de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

7. **¿Considera Ud. que la excesiva oferta de créditos distorsiona los niveles de ingreso de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

8. **¿Esta Ud. de acuerdo con que el desconocimiento de la capacidad de pago se relaciona a considerar personas no sujetas a crédito en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

9. **¿Esta Ud. de acuerdo con que el desconocimiento del pago puntual repercute en la situación económica incipiente en los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

10. **¿Considera Ud. Que la experiencia crediticia tiene relación con las personas limitadas a consumo en consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A Agencia Huánuco?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

ANEXO N°2

TITULO: EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO S.A. AGENCIA HUÁNUCO – PERIODO 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>General: ¿De qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?</p>	<p>General: Identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p>General: El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorro y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> X: SOBREENDEUDAMIENTO <u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Y: SITUACIÓN ECONÓMICA</p>	
<p>Específicos: a. ¿Cuál es la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?</p>	<p>Específicos: a. Identificar las políticas de crédito y su relación con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p>Específicas: a. Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p>Dimensiones - Políticas de crédito - Insolvencia de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elevado endeudamiento - Pérdida del poder adquisitivo - Escasa capacidad de Ahorro - Limitación al consumo - Consumo de préstamo - Incremento de deuda por interés moratorio,
<p>b. ¿Cómo es que los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?</p>	<p>b. Identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p>b. Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016.</p>	<p>- Préstamos múltiples - Inestabilidad de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso excesivo del crédito. - Créditos simultáneos. - Excesiva oferta de créditos. - Volúmenes de producción - Niveles de venta - Niveles de ingresos
<p>c. ¿En qué forma la escasa educación financiera</p>	<p>3. Identificar en que forma la escasa educación</p>	<p>c. La escasa educación financiera tiene relación con</p>	<p>- Escasa educación financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de capacidad de pago. - Desconocimiento del pago

<p>concuera con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016?</p>	<p>financiera concuerdan con la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p>la exclusión financiera de los consumidores de servicios crediticios en la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo S.A. Agencia Huánuco, periodo – 2016</p>	<p>- Exclusión financiera</p>	<p>puntual. - Experiencia crediticia. - Persona no sujeta al crédito - Situación económica incipiente - Personas limitadas a crédito</p>
--	--	--	-------------------------------	--

NOTA BIOGRAFICA

Dalila, ALEJO JACINTO

DATOS PERSONALES

NOMBRE: Dalila
APELLIDOS: ALEJO JACINTO
DNI: 48097434
FECHA DE NACIMIENTO: 25/12/1993
DOMICILIO: JR. DANIEL ALCIDES CARRION Mz. A-
Lt. 14 –CAYHUAYNA - HUANUCO
CELULAR: 914873028 - MOVISTAR
E-MAIL: ALEJODALILA25@gmail.COM



EXPERIENCIA LABORAL

02/05/2016 – 30/12/2016 Estudio Contable “ACTL”

AREA: CONTABILIDAD

CARGO: ASISTENTE CONTABLE

- ✓ Promoví y desarrolle actividades de contabilidad
- ✓ Lleve el control de inventarios
- ✓ Lleve el control estadísticos de ingresos y ventas
- ✓ Declaración de impuestos.

01/04/2017 – hasta la actualidad- COMERCIALIZADORA TRIMAR EIRL

AREA: VENTAS

CARGO: ASESOR DE VENTAS

- ✓ Realizo ventas de productos para ferreterías en general.
- ✓ Realizar cobranzas a los clientes y gestionar nueva cartera de clientes.

FORMACION ACADEMICA

INSTITUCION: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZAN - UNHEVAL - HUANUCO

NIVEL ALCANZADO: BACHILLER

CARRERA: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA

- ✓ Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, Power Point)
- ✓ Conocimientos en programa contable FOXCONT, FOXVENT, CONCAR.
- ✓ Especialización en Herramientas Ofimáticas.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- ✓ Certificado a nombre del “Colegio de Contadores Públicos de Huánuco” por participar en el “I CONAPYMES 2016”. Las PYMES: Desafío, Innovación y Emprendimiento. Junio – 2016.
- ✓ Certificado a nombre del Grupo “CONTADORES & EMPRESAS” por participar en el seminario “TRATAMIENTO CONTABLE Y TRIBUTARIO DE LOS ACTIVOS FIJOS” – Abril - 2016.
- ✓ Certificado a nombre del “Colegio de Contadores Públicos de Huánuco” como participante al seminario “Las NIIF y su Incidencia en el Aspecto Financiero y Tributario” – Febrero-2015.
- ✓ Certificado a nombre de la “UNHEVAL- Facultad de Ciencias Contables y Financieras” como participante en el curso de “EL CONTADOR PÚBLICO Y LA SUNAT” y “LAS TICs EN LA INVESTIGACIÓN CONTABLE” – Abril-2014.
- ✓ Certificado a nombre de “INSTITUTO DE CAPACITACION TECNOLOGICA PROFESIONAL DEL PERU- ICTEP PERU” por haber participado en el curso de Actualización “SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVO SIGA- VERSION 15.06.00” – Marzo-2016.

NOTA BIOGRAFICA

Denis, MORALES GAVIDIA

DATOS PERSONALES

NOMBRE: DENIS
APELLIDOS: MORALES GAVIDIA
DNI: 47578791
FECHA DE NACIMIENTO: 26/11/1992
DOMICILIO: JR. SAN MARTIN N° 148 – HUÁNUCO – HUANUCO
CELULAR: 931933044 - CLARO
E-MAIL: dmoralesgavidia@gmail.com



EXPERIENCIA LABORAL

12/04/2018 - hasta la actualidad – CMAC HUANCAYO S.A.

AREA: CREDITOS

CARGO: ASESOR DE NEGOCIOS

- ✓ Promocionar y evaluar a las personas para otorgar los diferentes tipos de créditos.
- ✓ Hacer mora y recuperar cartera.
- ✓ Entre otros.

01/06/2017 al 31/01/2018 ODISEC S.A.C.

AREA: VENTAS

CARGO: EJECUTIVO DE VENTAS

- ✓ Manejo de cartera de clientes.
- ✓ Realizar llamadas y ofrecer créditos a los clientes.
- ✓ Promocionar diferentes tipos de créditos y evaluar a los clientes, entre otros.

01/09/2016 al 28/02/2017 D" FONS S.C.R.L.

AREA: CONTABILIDAD

CARGO: ASISTENTE CONTABLE

- ✓ Promoví y desarrolle actividades de contabilidad
- ✓ Lleve el control de inventarios
- ✓ Lleve el control de registro de compras, ventas, caja, declaraciones mensuales de PDTs, tramite documentos ante la SUNAT entre otros.

FORMACION ACADEMICA

INSTITUCION: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZAN - UNHEVAL
NIVEL ALCANZADO: BACHILLER
CARRERA: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA

- ✓ Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, Power Point)
- ✓ Conocimientos en programa contable Fox Cont, Concar.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- ✓ Participación en el CURSO TALLER DE HERRAMIENTAS FINANCIERAS PARA LA GESTION DE VENTAS. - 2017
- ✓ Curso de ESPECIALIZACION EN HERRAMIENTAS OFIMATICAS. - 2017
- ✓ Capacitación en el I SEMINARIO FINANCIERO – TRIBUTARIO - 2017
- ✓ Diplomado como, COACHING DE DESARROLLO PERSONAL Y CALIDAD HUMANA CON PNL. - 2017
- ✓ Participación en el I CONAPYMES: LAS PYMES, DESAFÍO, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO. – 2016

NOTA BIOGRAFICA

Carol Nataly, MUNGUÍA DAZA

DATOS PERSONALES

NOMBRE: CAROL NATALY
APELLIDOS: MUNGUÍA DAZA
DNI: 46501913
FECHA DE NACIMIENTO: 20/07/1993
DOMICILIO: AV.WALKER SOBERON "LAS BRISAS"
"302 – CAYHUAYNA –PILLCO MARCA -
HUANUCO
CELULAR: 983653090 - CLARO
E-MAIL: JIMENA_205_1@HOTMAIL.COM



EXPERIENCIA LABORAL

ONG ISLAS DE PAZ

Cargo: Gestión de Archivos

Rubro: servicios

Año: Agosto 2017

- Orden de archivos de años anteriores, que se fue trabajando con documentos almacenados virtualmente en una computadora la cual sirve como servidor para poder dar facilidad a la búsqueda de información.
- Clasificación y gestión del conjunto de archivos en general

MILENIUM MUEBLES

Cargo: Secretaria

Rubro: Ventas, Licitaciones Públicas

Año: Enero- Julio 2017

Funciones:

- Resolver las necesidades de los clientes con servicio personalizado.
- Brindar las proformas necesarias por los usuarios requeridos en el correo electrónico.
- Visitar entidades públicas, cuyas licitaciones fueron respondidas en su momento quedando satisfactorios con el servicio brindado

01/03/2015 – 01/06/2015 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E
INFORMATICA (INEI)

AREA: ADMINISTRATIVO

CARGO: APLICADOR

- ✓ Promoví la aplicación de instrumentos estandarizados de evaluación educativa.
- ✓ Lleve el control de la seguridad y confidencialidad de los instrumentos de evaluación antes, durante y después de la aplicación.

HALLO CONTAC CENTER

Cargo: Call Center

Rubro: Ventas directas

Año: 2015-2016

Funciones:

- Marketing promocional
- Ventas horizontales
- Telemarketing

MONEDITA DE LA SUERTE

Cargo: cajera y operadora

Rubro: servicios

Año: 2015

- Ingreso y egreso del dinero
- Cierre de caja
- Atención al cliente

PROMART HOME CENTER

Cargo: Consultor en ventas

Rubro: Pisos, Ferretería, electricidad

Año: 2013 – 2015

Funciones:

- Resolver las necesidades de los clientes con servicio experto y amable
- Calcular la demanda y pronosticar las ventas, según el mercado lo demande, Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores.
- Asesorar clientes para poder completar ventas proyecto y no solo productos; proyectos tales como armado de techos livianos y pesados, armado de muebles en melamina, en madera comercial, armado e instalado especializado de puertas interiores y exteriores.
- Dar a conocer y proveer herramientas de comunicación para las promociones vigentes de los productos que se ofrecen al grupo de ventas y clientes externos e internos
- Promocionar proyectos completos

FORMACIÓN ACADÉMICA

INSTITUCION: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO
VALDIZAN - UNHEVAL - HUANUCO

NIVEL ALCANZADO: BACHILLER

CARRERA: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA

- ✓ Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, Power Point)
- ✓ Conocimientos en programa contable FOXCONT, FOXVENT, CONCAR.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- ✓ Participación en el SEMINARIO DE ACTUALIZACION CONTABLE UNHEVAL- CCF
- ✓ Participación Programa gestionando mi empresa julio, agosto y setiembre - 2013.
- ✓ Participación en el encuentro universitario BUEN CIUDADANO, MEJOR PROFESIONAL – SUNAT
- ✓ Participación en el seminario del impuesto a la renta de tercera categoría en la cámara de comercio-Huánuco – 2016.
- ✓ Participación en el curso CONTRATACIONES DEL ESTADO SEACE 2015
- ✓ Participación en el DIPLOMADO EN CONTRATACIONES DEL ESTADO – 2013.



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pilco Marca, a los 21 días del mes setiembre 2018, a horas 11:30 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACION ECONOMICA DE LOS CONSUMIDORES DE CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANUCO", del bachiller Denis MORALES GAVIDIA designado con la Resolución N° 0425-2018-UNHEVAL-FCCyF-D, del 09.MAY.18, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Cayto Didí Miraval Tarazona	Presidente
Dr. Eimer Jaimes Omonte	Secretario
Mg. Julio Nación Moya	Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar al tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

Unanimidad

DESAPROBADO POR

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, los sustentantes han obtenido la nota de *Dieciséis (16)*, considerándose el calificativo de: *Bueno*.

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas *1:30 Pm*, firmando el presente en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° *08631228*

SECRETARIO
DNI N° *22412223*

VOCAL
DNI N° *22464940*



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pillico Marca, a los 21 días del mes setiembre 2018, a horas 11:30 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACION ECONOMICA DE LOS CONSUMIDORES DE CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANUCO", de la bachiller Carol Nataly MUNGUIA DAZA designado con la Resolución N° 0425-2018-UNHEVAL-FCCyF-D, del 09.MAY.18, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Cayto Didí Miraval Tarazona	Presidente
Dr. Elmer Jaimes Omonte	Secretario
Mg. Julio Nación Moya	Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

DESAPROBADO POR

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, los sustentantes has obtenido la nota de Dieciséis (16), considerándose el calificativo de: Bueno.

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 1.30 pm, firmando el presente en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° 88631228

SECRETARIO
DNI N° 22412223

VOCAL
DNI N° 22464940



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pillico Marca, a los 21 días del mes setiembre 2018, a horas 11:30 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACION ECONOMICA DE LOS CONSUMIDORES DE CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO S.A. AGENCIA HUANUCO", de la bachiller Dalila ALEJO JACINTO designado con la Resolución N° 0425-2018-UNHEVAL-FCCyF-D, del 09.MAY.18, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Cayto Didí Miraval Tarazona	Presidente
Dr. Elmer Jaimes Omonte	Secretario
Mg. Julio Nación Moya	Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

DESAPROBADO POR

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, los sustentantes has obtenido la nota de Dieciséis (16), considerándose el calificativo de: Bueno.

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 1:30 Pm, firmando el presente en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° 0869228

SECRETARIO
DNI N° 22412223

VOCAL
DNI N° 22464940