



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO DE ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN CONTABILIDAD MENCION FINANZAS  
EMPRESARIALES**

**TESIS**

**EFFECTOS DE LOS CREDITOS DEL SISTEMA FINANCIERO  
FORMAL PARA LAS PERSONAS NATURALES DE LA  
CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2016-2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CONTABILIDAD MENCIÓN FINANZAS EMPRESARIALES**

**AUTOR:**

**Br. KATIA ERIKA CUSI RUELAS**

**ASESOR:**

**Dra. ANGÉLICA ARROYO MORALES**

**CODIGO ORCID: 0000-0002-1828-6444**

**CUSCO – PERÚ**

**2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: EFECTOS DE LOS CREDITOS DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL PARA LAS PERSONAS NATURALES DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2016-2017

presentado por: Br. KATIA ERIKA CUSI RUELAS con DNI Nro.: 45988974 presentado por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCION FINANZAS EMPRESARIALES

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por DOS veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 28 de NOVIEMBRE de 2023

Angélica Arroyo P

Firma

Post firma Angélica Arroyo Morales

Nro. de DNI 23845502

ORCID del Asesor https://orcid.org/0000-0002-1828-6444

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:290257317

NOMBRE DEL TRABAJO

**EFFECTOS DE LOS CREDITOS DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL PARA LAS PERSONAS NATURALES DE LA CIUDAD DE JU**

AUTOR

**KATIA ERIKA CUSI RUELAS**

RECUENTO DE PALABRAS

**34500 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**189319 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**164 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**748.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 28, 2023 1:38 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 28, 2023 1:40 PM GMT-5**

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

*Dra. Angélica Arroyo Torres*  
*Angélica Arroyo*  
*DNI 23845502*

**DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado una vocación y permitir que llegara a buen término, ya que siempre me ha guiado por el camino de la integridad y la humildad.

A mi madre Martha Ruelas, a mi padre Juan Cusi, a mis hermanas Nely y Yessica, y por supuesto a mi esposo Jimmy Apaza y a mi querido hijo Sebastián Josué Apaza Cusi, quienes me apoyaron y son mi fortaleza en la realización de este proyecto de estudio.

**Br. Katia Erika Cusi Ruelas**

## AGRADECIMIENTO

A mi institución académica de postgrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

A los docentes de la Maestría en Finanzas Empresariales de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo por impartirme sus conocimientos como parte de mi formación y desarrollo como profesional.

A la Dra. Angélica Arroyo Morales, quien fungió como mi asesora de tesis, quisiera expresar mi gratitud por ser guía en el transcurso de todo el proceso de desarrollo de este trabajo, por la socialización de su sabiduría y experiencias profesionales en la materia, y por todo el apoyo inspirador que me brindó como persona e investigadora aún en momentos difíciles.

**Br. Katia Erika Cusi Ruelas**

## **PRESENTACION**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

De conformidad al Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad, y con la finalidad de optar al Grado Académico de Magister en Contabilidad con Mención en Finanzas Empresariales, pongo a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado **“EFECTOS DE LOS CRÉDITOS DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL PARA LAS PERSONAS NATURALES DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2016-2017”**.

El presente trabajo de investigación se centra en estudiar los efectos de los créditos del sistema financiero formal en tanto una persona natural obtiene dichos créditos, y en ese sentido se debe destacar la importancia de esta investigación, y sobre todo que se debe tener en cuenta las posibles consecuencias positivas o negativas a la obtención de los mencionados créditos financieros; aunado a ello en el presente estudio se puede encontrar una variedad de trabajos que si bien no tienen similitud completa, pero si un gran aporte en relacionarse con las variables de estudio. Por ello, el presente trabajo pretende contribuir a una información y consecuencias antes de obtener un crédito del sistema financiero formal

**La Tesista**

**INDICE GENERAL**

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
PRESENTACION.....	IV
INDICE DE TABLAS .....	X
INDICE DE FIGURAS.....	XIII
RESUMEN .....	XVI
ABSTRACT .....	XVII
INTRODUCCIÓN .....	XVIII
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Situación Problemática .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación .....	3
1.3.1. Justificación teórica .....	3
1.3.2. Justificación Práctica .....	3
1.3.3. Justificación metodológica .....	4

1.4. Objetivos de la investigación.....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4
CAPITULO II .....	5
2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL .....	5
2.1. Bases Teóricas .....	5
2.1.1. Crédito del Sistema financiero formal .....	5
2.1.2. Persona Natural.....	16
2.1.2. Base Legal.....	20
2.2. Marco conceptual.....	26
2.2.1. Aval.....	26
2.2.3. Condiciones Bancarias .....	27
2.2.4. Los contratos bancarios:.....	28
2.2.5. Comisiones .....	29
2.2.6. Crédito bancario .....	29
2.2.7. Deuda .....	29
2.2.8. Disminución en las Utilidad.....	30
2.2.9. Efecto económico: .....	30
2.2.10. El peligro o riesgo de crédito .....	30
2.2.11. Flujo de Efectivo .....	31



2.2.12. Garantía.....	31
2.2.13. Gastos operativos.....	32
2.2.14. Gastos financieros.....	32
2.2.15. Nivel.....	33
2.2.16. Morosidad.....	33
2.2.18. Rentabilidad.....	33
2.2.19. Ventas.....	34
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.....	35
2.3.1. Antecedentes Internacionales.....	35
2.3.2. Antecedentes Nacionales.....	37
2.3.3. Antecedentes Locales.....	38
CAPÍTULO III:.....	41
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	41
3.1. Hipótesis.....	41
3.1.1. Hipótesis general.....	41
3.1.2. Hipótesis específicas.....	41
3.2. Identificación de variables e indicadores.....	41
3.2.1. Variable Independiente (X).....	41
3.2.2. Variable dependiente (Y).....	42
3.3. Operacionalización de variables.....	43

CAPÍTULO IV.....	46
4. METODOLOGÍA.....	46
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica .....	46
4.2. Tipo y nivel de investigación .....	46
4.2.1. Tipo de investigación .....	46
4.2.2. Diseño de investigación .....	47
4.3. Unidad de análisis.....	48
4.4. Población de estudio.....	48
4.5. Tamaño de muestra .....	48
4.6. Técnicas de selección de muestra .....	50
4.7. Técnicas de recolección de información .....	50
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información .....	51
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas ....	51
CAPÍTULO V.....	52
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados .....	52
5.1.1. Resultados Sobre: Crédito del Sistema Financiero Formal .....	52
5.1.2. Sobre las Personas Naturales .....	78
5.2. Pruebas de hipótesis.....	107
5.3. Presentación de resultados.....	119

CONCLUSIONES .....	124
RECOMENDACIONES .....	127
BIBLIOGRAFIA .....	129
ANEXOS .....	141
1. Matriz de consistencia.....	141
2. Instrumentos de recolección de información .....	143

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Ocupación o actividad de las personas naturales.....	52
<b>Tabla 2</b> Entidades del sistema financiero formal que otorgaron créditos .....	53
<b>Tabla 3</b> ¿Qué tipos de crédito o líneas de crédito conoce? .....	55
<b>Tabla 4</b> ¿Cuál es el crédito que Ud. Obtuvo? .....	57
<b>Tabla 5</b> Personas que se financiaron de más una entidad de sistema financiero formal.....	58
<b>Tabla 6</b> Número de veces que se obtuvo crédito del sistema financiero formal.....	60
<b>Tabla 7</b> Monto aproximado de obtención de crédito o préstamo.....	61
<b>Tabla 8</b> Requisitos para obtener el crédito del sistema financiero formal .....	62
<b>Tabla 9</b> Las entidades del sistema financiero formal a los que recurrió le brindaron información sobre las tasas de interés .....	64
<b>Tabla 10</b> ¿Usted tiene conocimientos sobre cuáles son los riesgos de obtener créditos del sistema financiero formal si no asume su obligación de pago? .....	65
<b>Tabla 11</b> ¿Las entidades del sistema financiero formal le informaron y en forma detallado de gastos bancarios y comisiones u otro adicional que se le cobrarán por un préstamo o crédito? ..	67
<b>Tabla 12</b> ¿Ud. Firmó un contrato de crédito al momento de obtener el crédito del sistema financiero formal?.....	68
<b>Tabla 13</b> ¿Usted Leyó el contenido del contrato de crédito antes de firmar? .....	69
<b>Tabla 14</b> ¿Ud. Firmó algún documento como título valor adicional a un contrato de crédito?...	70
<b>Tabla 15</b> ¿El plazo de los créditos que Ud. Obtuvo son a largo, mediano o corto plazo?.....	72
<b>Tabla 16</b> ¿Los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por usted o por la entidad del sistema financiero formal? .....	73
<b>Tabla 17</b> ¿Ud. Cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados?.....	74

**Tabla 18** ¿La entidad financiera de la que obtuvo crédito, inició cobranza coactiva contra usted?  
 ..... 75

**Tabla 19** ¿Ud. Solicitó refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago? ..... 76

**Tabla 20** ¿Cuántos préstamos pendientes de pago tiene a la fecha? ..... 78

**Tabla 21** ¿En suma cuanto es la deuda aproximada que tiene a la fecha? ..... 79

**Tabla 22** ¿Esta Ud. en el INFOCORP? ..... 80

**Tabla 23** ¿Ud. Fue sujeto de ejecución de garantías? ..... 81

**Tabla 24** ¿Fue notificado con cartas notariales para la ejecución de pagos? ..... 83

**Tabla 25** ¿En la actualidad tiene créditos financieros que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o en INFOCORP? ..... 84

**Tabla 26** Los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron ..... 85

**Tabla 27** Con el crédito del sistema financiero formal, sus ventas y/o ingresos: ..... 88

**Tabla 28** ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los créditos obtenidos del sistema financiero formal?  
 ..... 89

**Tabla 29** ¿Cuáles de las siguientes razones cree usted que sea motivo para el endeudamiento? ¿o para altos niveles de endeudamiento? ..... 90

**Tabla 30** ¿Antes de obtener el crédito tenía un presupuesto para el uso del dinero obtenido?.... 92

**Tabla 31** ¿Cuándo usted obtuvo el crédito financiero la entidad le preguntó en que iba hacer el uso del dinero? ..... 93

**Tabla 32** ¿Las entidades del sistema financiero formal le asesoró para gastar los recursos de manera eficiente? ..... 94

**Tabla 33** ¿Para que obtuvo el crédito? ..... 95

<b>Tabla 34</b> ¿Destinó el crédito obtenido para su propósito inicial? .....	96
<b>Tabla 35</b> A la fecha su situación económica:.....	98
<b>Tabla 36</b> Con el crédito del sistema financiero formal, logró:.....	99
<b>Tabla 37</b> ¿Considera que con los créditos que invirtió le han generado rentabilidad? .....	100
<b>Tabla 38</b> ¿Cuáles considera usted como razones para que los créditos que obtuvo no lograron objetivos? .....	101
<b>Tabla 39</b> ¿Cómo cree que puede mejorar la administración de créditos para proteger su patrimonio? .....	102
<b>Tabla 40</b> ¿Tiene o tuvo deudas que no pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvo que vender algún patrimonio?.....	104
<b>Tabla 41</b> ¿Tiene procesos judiciales en las que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal? .....	105
<b>Tabla 42</b> Influencia del número de préstamos que mide niveles de endeudamiento con la situación patrimonial. ....	107
<b>Tabla 43</b> Influencia del número de préstamos pendientes en pago en los clientes de préstamos. ....	111
<b>Tabla 44</b> Influencia de la cantidad en préstamo en pago en los clientes de préstamos. ....	115

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> ¿Cuál es su ocupación o actividad?.....	52
<b>Figura 2</b> Entidades del sistema financiero formal que otorgaron créditos .....	54
<b>Figura 3</b> ¿Qué tipos o líneas de crédito conoce? .....	55
<b>Figura 4</b> ¿Cuál es el crédito que usted obtuvo? .....	57
<b>Figura 5</b> Personas que se financiaron de más de una entidad del sistema financiero formal .....	59
<b>Figura 6</b> Número de veces que se obtuvo crédito del sistema financiero formal .....	60
<b>Figura 7</b> Monto aproximado de Obtención de crédito o préstamo .....	61
<b>Figura 8</b> Requisitos para obtener crédito del sistema financiero formal .....	63
<b>Figura 9</b> Las entidades del sistema financiero formal a los que recurrió le brindaron información sobre las tasas de interés .....	64
<b>Figura 10</b> ¿Usted tiene conocimientos sobre cuáles son los riesgos de obtener créditos del sistema financiero formal si no asume su obligación de pago?.....	66
<b>Figura 11</b> ¿Las entidades del sistema financiero formal le informaron y en forma detallado de gastos bancarios y comisiones u otro adicional que se le cobrarán por un préstamo o crédito? ..	67
<b>Figura 12</b> ¿Ud. Firmó un contrato de crédito al momento de obtener el crédito del sistema financiero formal?.....	68
<b>Figura 13</b> ¿Usted Leyó el contenido del contrato de crédito antes de firmar? .....	69
<b>Figura 14</b> ¿Ud. Firmó algún documento como título valor adicional a un contrato de crédito? .	71
<b>Figura 15</b> ¿El plazo de los créditos que Ud. obtuvo son a largo, mediano o corto plazo? .....	72
<b>Figura 16</b> ¿Los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por usted o por la entidad del sistema financiero formal? .....	73
<b>Figura 17</b> ¿Ud. Cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados? .....	75

<b>Figura 18</b> ¿La entidad financiera de la que obtuvo crédito, inició cobranza coactiva contra usted? .....	76
<b>Figura 19</b> ¿Ud. Solicitó refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago? .....	77
<b>Figura 20</b> ¿Cuántos préstamos pendientes de pago tiene a la fecha? .....	78
<b>Figura 21</b> ¿En suma cuanto es la deuda aproximada que tiene a la fecha? .....	79
<b>Figura 21</b> ¿Esta Ud. en el INFOCORP? .....	81
<b>Figura 23</b> ¿Ud. Fue sujeto de ejecución de garantías?.....	82
<b>Figura 24</b> ¿Fue notificado con cartas notariales para la ejecución de pagos? .....	83
<b>Figura 25</b> ¿En la actualidad tiene créditos financieros que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o en INFOCORP? .....	84
<b>Figura 26</b> Los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron .....	86
<b>Figura 26</b> Con el Crédito del Sistema Financiero Formal, sus Ventas y/o Ingresos: .....	88
<b>Figura 28</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los créditos obtenidos del sistema financiero formal? .....	89
<b>Figura 29</b> ¿Cuáles de las siguientes razones cree usted que sea motivo para el endeudamiento? ¿o para altos niveles de endeudamiento?.....	91
<b>Figura 30</b> ¿Antes de obtener el crédito tenía un presupuesto para el uso del dinero obtenido? ..	92
<b>Figura 31</b> ¿Cuándo usted obtuvo el crédito financiero la entidad le preguntó en que iba hacer el uso del dinero? .....	93
<b>Figura 32</b> ¿Las entidades del sistema financiero formal le asesoró para gastar los recursos de manera eficiente? .....	94
<b>Figura 33</b> ¿Para que obtuvo el crédito? .....	95



<b>Figura 34</b> ¿Destinó el crédito obtenido para su propósito inicial? .....	97
<b>Figura 35</b> A la fecha su situación económica: .....	98
<b>Figura 36</b> Con el crédito del sistema financiero formal, logró: .....	99
<b>Figura 37</b> ¿Considera que con los créditos que invirtió le han generado rentabilidad? .....	100
<b>Figura 38</b> ¿Cuáles considera usted como razones para que los créditos que obtuvo no lograron objetivos? .....	101
<b>Figura 39</b> ¿Cómo cree usted que puede mejorar la administración de créditos financieros para proteger su patrimonio? .....	103
<b>Figura 40</b> ¿Tiene o tuvo deudas que no pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvo que vender algún patrimonio?.....	104
<b>Figura 41</b> ¿Tiene procesos judiciales en las que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal? .....	105
<b>Figura 42</b> Influencia del número de préstamos que mide niveles de endeudamiento en la situación patrimonial .....	110
<b>Figura 43</b> influencia del número de préstamos pendientes en pago en los clientes de préstamos. ....	114
<b>Figura 44</b> influencia de la cantidad en préstamo en pago en los clientes de préstamos. ....	118

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue conocer cómo los préstamos del sistema financiero formal afectaron a los residentes locales en Juliaca entre 2016 y 2017, se trata de estudio descriptivo – explicativo - causal; la recolección de datos se identificó una población de 235,110 personas naturales de la ciudad de Juliaca y de ello se clasificó de las edades de 18 a 55 años que son sujetos de gasto y pago así como la de adquirir obligaciones crediticias, siendo una muestra de 267 personas naturales a quienes se les aplicó un cuestionario relacionado a su ocupación, tipo de crédito que conoce y accedió, número de veces y cantidades de créditos accedidos, requisitos que le pidieron para acceder al crédito, gastos bancarios de obtención de crédito, contratos y títulos valores de los créditos, plazos de los créditos, medios de cobro y ejecución de pago, sobre cambios en su situación patrimonial, sobre administración de créditos del sistema financiero formal; en las que consta de 41 preguntas, mismo cuestionario que fue analizado, tabulado con herramienta office Excel, para fines de determinar los efectos del sistema financiero formal de los ciudadanos de Juliaca periodo 2016-2017; siendo estos nivel de endeudamiento elevado o significativo, cambios o variaciones mayormente negativas en su situación patrimonial, cambios o variaciones mayormente negativas en el estado de salud personal y familiar, cambios adversos para el entorno familiar: divorcios, violencia física y psicológica familiar, cambios negativos en su entorno social: imagen personal y familiar, calificativos peyorativos a deudores.

***Palabras clave:*** Aval, condiciones bancarias, crédito bancario, gastos financieros, gastos operativos, morosidad, rentabilidad, riesgo crediticio, tasas de interés, utilidad.

### ABSTRACT

The purpose of the research was to know how loans from the formal financial system affected local residents in Juliaca between 2016 and 2017. This is a descriptive - explanatory - causal study; In data collection, a population of 235,110 natural persons from the city of Juliaca was identified and from this, the ages of 18 to 55 were classified as subjects of expenditure and payment as well as acquiring credit obligations, with a sample of 267 natural persons to whom a questionnaire was applied related to their occupation, type of credit known and accessed, number of times and amounts of credit accessed, requirements asked to access credit, bank expenses for obtaining credit, contracts and titles credit values, credit terms, means of collection and payment execution, on changes in their financial situation, on credit administration of the formal financial system; which consists of 41 questions, the same questionnaire that was analyzed, tabulated with an Excel office tool, for the purposes of determining the effects of the formal financial system on the citizens of Juliaca during the 2016-2017 period; these being a high or significant level of debt, mostly negative changes or variations in their financial situation, mostly negative changes or variations in the state of personal and family health, adverse changes to the family environment: divorces, physical and psychological family violence, negative changes in their social environment: personal and family image, pejorative qualifiers for debtors.

**Keywords:** Guarantee, banking conditions, bank credit, utility, credit risk, operating expenses, financial expenses, interest rates, delinquency, profitability.

## INTRODUCCIÓN

Según Pérez (2018) al ayudar a las personas a prosperar y a gestionar mejor sus necesidades, aumentar sus posibilidades y elevar su nivel de vida, un buen acceso a las finanzas mejora el bienestar general de una nación; las personas tienen más acceso a vivienda, atención sanitaria y educación; pueden crear una pequeña empresa y utilizar mecanismos de seguro en caso de crisis cuando forman parte del sistema financiero. Además, la financiación nivela el terreno de juego restando importancia a la riqueza y las conexiones.

Según el responsable de Análisis Económico de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Alberto Morisaki, refiere que antes de que el cliente deje de pagar el préstamo, los bancos le ofrecen soluciones para que pueda seguir cumpliendo con sus obligaciones financieras, como ampliar el plazo y bajar la cuota o darle periodos de carencia (Ríos, 2019).

Sin embargo, a las instituciones del sistema financiero formal sólo les interesa recuperar el crédito que se les ha concedido con los tipos de interés y las comisiones bancarias asociadas. Por ello, es crucial concienciar a la población de los efectos que tiene pedir un préstamo al sistema financiero formal sobre la capacidad de una persona para mantener su estabilidad económica, familiar y social.

Es por tal motivo que en los años 2019 -2021 se plantea y ejecuta la investigación de tipo descriptivo – explicativo - causal de los efectos del sistema financiero formal para las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodos 2016 - 2017, donde se formuló una encuesta para recaudar información sobre los créditos del sistema financiero formal aplicado a los ciudadanos de Juliaca con la finalidad de determinar ¿Qué efectos genera los créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017?

Cinco capítulos han servido de base a la investigación. El planteamiento del problema, que incluye la formulación del problema, la motivación de la investigación y los objetivos de la investigación que abordan los impactos del sistema financiero formal en las personas de la ciudad de Juliaca, se aborda en el primer capítulo.

El segundo capítulo analiza el marco teórico conceptual, los fundamentos teóricos, la base jurídica, el marco conceptual, los antecedentes de la investigación empírica, así como el tema de las circunstancias bancarias, incluidos los tipos de interés, los tipos de productos crediticios y las comisiones bancarias.

El tercer capítulo abarca las hipótesis generales y específicas, así como la identificación de variables e indicadores y la operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo describe la metodología, la tipología de la investigación, así como el nivel de estudio, la población y muestra, así como las herramientas utilizadas para determinar el tamaño muestral.

El quinto capítulo expone las conclusiones de la investigación basadas en técnicas de encuesta. El tratamiento de los datos tabulados en Excel, el análisis y la interpretación de las conclusiones, así como la discusión de nuestro contexto histórico, nos permitieron poner a prueba hipótesis generales y específicas antes de presentar las conclusiones, seguidas de recomendaciones basadas en las hipótesis y los objetivos de investigación que se esboza

## **CAPÍTULO I.**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Situación Problemática**

El comercio es fundamental para la economía de Juliaca; en consecuencia, con una población dedicada a esta actividad, requiere de capital, por lo que deciden financiarse a través de los sistemas financieros formales; siendo así que la oferta y la demanda para créditos del sistema financiero formal son significativos lo que constituye un factor determinante para que los pobladores de esta ciudad dedicados al comercio puedan obtener créditos de cajas municipales, empresas financieras, Bancos, Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa (EDPYMES), Cajas Rurales, entre otras que son poseionados en el mercado financiero de esta ciudad.

A razón de una amplia oferta y demanda de créditos del sistema financiero formal las personas naturales actualmente obtienen créditos en niveles significativos, pero con niveles de morosidad y de endeudamiento preocupantes que atentan en su situación patrimonial y ante INFOCORD (base crediticia del Perú), puesto que tienen un sobreendeudamiento que pone en riesgo no solo su patrimonio sino incluso el de los garantes de los créditos (Rebolledo y Soto, 2022).

Es así que el crédito del sistema financiero formal es una fuente de financiación asequible al que de forma directa (Deudor) se ha visto beneficiado con este flujo o de forma indirecta (avalista o garante) que no se ve beneficiado, pero puede verse perjudicado si el primero no ha cumplido. Por otro lado, existen tipos de crédito que no necesariamente necesitan documentos y mucho menos avalistas para obtenerlo; basta con indicar el consentimiento de querer obtener el crédito y que dado el riesgo que asumen estas entidades, este tipo de gestión suele tener un tipo de

interés porcentual elevado, por lo que cuanto más asequible sea, más alto será el tipo de interés. (Palomino, 2019)

En este sentido, las personas naturales que son aquellas que realizan en nombre propio una o varias actividades ya sea de índole comercial, profesional, estudiantes, amas de casa o cualquier otra ocupación y que sea aquella que ejerce sus derechos y contrae obligaciones en esta ciudad de Juliaca obteniendo créditos del sistema financiero formal de diversas instituciones, con diversos plazos, de montos variables, sin dar consideración al porcentaje de interés o al plazo pactado, obteniendo un beneficio momentáneo y sin mirar a futuro cómo realizar las amortizaciones de un crédito que obtuvieron y que, por falta de cultura financiera, no sabrían manejar objetivamente dicho crédito, la preocupación que me impulsó a indagar sobre los efectos de los créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de Juliaca, fue el saber que para pagarlos tendrían que obtener más créditos, posiblemente sin enriquecerse con esa riqueza, y peor aún, se habrían sobreendeudado y de pronto estarían sin patrimonio que los ampare.

Asimismo, Mamani (2017) en su investigación en Puno concluye que, del total de prestatarios, la mayoría de los morosos se concentran en el tipo de crédito comercial, que representa el 75,00% de los morosos, un porcentaje alto de morosidad en la ciudad de Puno.

Las razones anteriormente expuestas han motivado la realización de la investigación sobre “Efectos de los Créditos del sistema financiero formal para las personas naturales de la ciudad de Juliaca”, cuyos objetivos logrados están orientados a contribuir a mejorar la toma de decisiones sobre financiamiento de la población de comerciantes, estudiantes, amas de casa, trabajadores dependientes e independientes de Juliaca en el sistema financiero formal.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Qué efectos generan los créditos del sistema financiero formal para las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿De qué forma los Montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca?
- ¿De qué forma los Montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### ***1.3.1. Justificación teórica***

Los resultados de la investigación proporcionan información fáctica, acerca de los efectos del crédito del sistema financiero formal para las personas naturales que tienen ingresos por rentas de capital, rentas empresariales, rentas de trabajo; que contribuirán a la actualización y enriquecimiento del marco conceptual sobre sistema financiero formal y los efectos de su aplicación en el Perú.

### ***1.3.2. Justificación Práctica***

Sus resultados son una contribución a las organizaciones que integran el sistema financiero formal para mejorar su política de colocaciones de créditos dirigidas a personas naturales de Juliaca y del país. Contribuyen también a poner en conocimiento los efectos de obtener un crédito del sistema financiero formal.



### **1.3.3. *Justificación metodológica***

Puede ser utilizada por otros investigadores por motivos de que la realización de la investigación permitirá construir, validar y aplicar instrumentos que permiten conocer los efectos del crédito del sistema financiero formal en entidades financieras a las que generalmente recurren las personas naturales.

## **1.4. *Objetivos de la investigación***

### **1.4.1 *Objetivo general***

Determinar los efectos de los créditos del sistema financiero formal para personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017.

### **1.4.2. *Objetivos específicos***

- Determinar el grado de incidencia existente entre los montos límite de los créditos del sistema financiero formal en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.
- Determinar el grado de incidencia existente entre los montos límite de los créditos del sistema financiero formal en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bases Teóricas

##### 2.1.1. *Crédito del Sistema financiero formal*

El crédito es un servicio que ofrecen las entidades financieras a las personas que necesitan dinero para algún fin; el crédito implica un compromiso de devolver el dinero prestado más unos intereses en un plazo determinado y según unas condiciones establecidas en un contrato, el crédito permite a las personas acceder a bienes y servicios que de otro modo no podrían obtener (Carvajal y Espinoza, 2020)

Las empresas bancarias son aquellas que captan recursos del público en general mediante depósitos u otras formas contractuales y los utilizan, junto con su propio capital y recursos provenientes de otras fuentes de financiamiento, para conceder préstamos en diferentes modalidades o realizar operaciones que conlleven riesgos de mercado. Así lo establece la Ley N° 26702 (Ley General del Sistema Financiero), que regula la actividad de estas entidades. (BCRP, 2017)

##### 2.1.1.1. **Entidades financieras en la Ciudad de Juliaca**

Según la BCR al cierre del periodo 2017 en la síntesis de la actividad económica de la Región de Puno, sobre créditos colocados en dicha región incluyendo a provincia de San Román, distrito Juliaca fueron: Banco de la Nación 4.8%, Agrobanco 0.8%, Banca Múltiple 48.2% (conformado por Banco de Crédito del Perú, BanBif, BBVA, Intebank, Mibanco, Scotiabank), Instituciones no Bancarias 46.1% (conformado por financieras 8.2%, Cajas Municipales 31.4%, Cajas Rurales 6.4%, Edpymes 0.1%). (BCRP, 2017)

### **2.1.1.2. Tipos de créditos de acuerdo a montos límite:**

Según la SBS y las definiciones que figuran a continuación, la cartera de préstamos se divide en crédito pequeña empresa, crédito a microempresa, créditos revolventes, crédito no revolvente, crédito hipotecario, préstamos personales, crédito capital de trabajo y tarjetas de crédito:

#### ***a) Crédito pequeña empresa***

Los créditos empresariales son una modalidad de financiamiento que ofrece el sistema financiero a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades productivas, comerciales o de servicios (Urgilés et al., 2019). Para acceder a estos créditos, se debe cumplir con el requisito de tener un endeudamiento total (sin contar los créditos hipotecarios para vivienda) entre S/20,000 y S/300,000 en los últimos seis meses, según lo establece la Resolución N° 14353-2009 de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones.

Los créditos deben ser calificados como créditos a la mediana empresa si el nivel de endeudamiento global de los deudores alcanza o supera los S/. 300,000 en un periodo excedente al medio año. Asimismo, los créditos deben ser calificados como tales a la microempresa si el nivel de endeudamiento global del deudor en el sistema financiero (excluyendo los créditos hipotecarios de vivienda) desciende a S/. 20,000 durante seis (6) meses consecutivos. (Portal SBS, 2009)

#### ***b) Créditos a microempresas***

Préstamos directos o indirectos concedidos a personas o empresas que cumplen los siguientes criterios y se utilizan para financiar actividades industriales, comerciales o de servicios:

Los préstamos para microempresas son una opción de financiamiento para quienes tienen un negocio propio o quieren iniciar uno; estos préstamos se otorgan a personas o empresas que no

tienen una deuda mayor a S/. 20,000 en el sistema financiero en los últimos seis meses, sin contar los préstamos hipotecarios. El objetivo de estos préstamos es apoyar las actividades productivas, comerciales o de servicios de los microempresarios; si el deudor supera el límite de S/. 20,000 en su deuda total por seis meses seguidos, el préstamo debe cambiar a otra modalidad según el nivel de endeudamiento. (Cortez, 2019)

Las personas físicas no pueden incluirse en esta categoría si su principal fuente de ingresos procede de la quinta categoría; en su lugar, su principal fuente de ingresos debe proceder de operaciones empresariales. Además, nadie que forme parte de un conglomerado financiero, un conglomerado mixto o cualquier otra asociación de riesgo único será tenido en cuenta para esta forma de financiación. (Muñoz, 2020)

*c) Créditos revolventes*

Los préstamos revolventes son una forma de financiamiento que permite al cliente disponer de una cantidad de dinero determinada durante un plazo fijo, pagando solo los intereses generados por el saldo utilizado; estos préstamos se pueden utilizar para comprar productos, servicios o cubrir gastos personales que no estén vinculados con el negocio del cliente. Sin embargo, si el cliente tiene otros préstamos a la micro o pequeña empresa y su deuda financiera total supera los S/. 300,000 por seis (6) meses seguidos (sin contar los préstamos hipotecarios para vivienda), entonces estos préstamos revolventes se consideran como préstamos a la mediana empresa y se aplican otras condiciones. (Muñoz, 2022)

La cláusula mencionada es solo a préstamos otorgados a quienes tengan otros tipos de deuda además de los préstamos al consumo y/o los préstamos hipotecarios para vivienda. Los préstamos que no cumplan este requisito deben mantener su clasificación original como préstamos al consumo y/o préstamos hipotecarios de vivienda (Ríos, 2019).

***d) Créditos no revolventes***

Los préstamos personales no son renovables, es decir, se pagan en cuotas fijas hasta saldar la deuda; si el cliente tiene otros préstamos con el mismo banco, como créditos para pequeñas empresas o microempresas, y su deuda total supera los S/. 300,000 por seis meses seguidos (sin contar los préstamos hipotecarios para vivienda), entonces se considera que tiene un préstamo a mediana empresa y se le aplican otras condiciones. (Bueno y Arias , 2022)

Los préstamos concedidos a personas que únicamente tengan préstamos al consumo y/o préstamos hipotecarios para vivienda no están cubiertos por la cláusula mencionada y deben seguir clasificándose como préstamos al consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o préstamos hipotecarios para vivienda, según proceda. (SBS, 2015)

***e) Créditos hipotecarios***

Los préstamos hipotecarios son una forma de financiar la adquisición, construcción, reforma, ampliación, mejora y división de viviendas propias, siempre que se cumplan ciertos requisitos. Estos requisitos son que las hipotecas estén inscritas en el registro correspondiente y que los préstamos se efectúen mediante un sistema similar al convencional, el de cédulas hipotecarias o cualquier otro sistema. (Zeolla et al., 2021)

Los préstamos para comprar o construir están incluidos en esta categoría porque no pueden garantizarse con una hipoteca individual derivada del préstamo porque son activos futuros, activos que se están independizando o activos que se están registrando para su propiedad en el momento de la transacción. (Aalbers et al., 2021)

***f) Préstamos Personales***

Un préstamo personal es aquel donde intervienen las entidades financieras en la prestación de la liquidez a una sola persona; el prestatario debe devolver el dinero más los intereses en el

plazo predeterminado. Este tipo de crédito se diferencia de otros en que se concede sin utilizar avales ni otras garantías, lo que suele ocurrir con préstamos como las hipotecas, en los que, además de las responsabilidades personales del cliente, se exige una garantía (la vivienda). (Pinargote et al., 2018)

También difiere de las tarjetas de crédito en que el crédito personal tiene un plazo fijo y cuando se rescinde un acuerdo, hay que iniciar un nuevo proceso de solicitud de crédito. Con las tarjetas de crédito, el cliente tiene acceso a una línea de crédito (dinero) que puede utilizar tantas veces como desee siempre que efectúe los pagos puntualmente. (Hadad, 2020)

***g) Crédito capital de trabajo***

Préstamo para capital circulante, el plazo máximo para devolver el préstamo es de 18 meses; es una forma de financiación para quienes tienen su propia empresa o persona jurídica y necesitan financiar sus ventas o pagar a los proveedores de bienes y servicios; además, con dicho crédito podrán adquirir bienes, materiales, equipos de fabricación, entre otras cosas. (Cortina et al., 2020)

***h) Tarjetas de crédito***

Millones de personas utilizan tarjetas de crédito cada día, y son una parte crucial de su vida. Permiten sacar dinero de un cajero automático o comprar en establecimientos a nivel mundial sin requerir dinero en la cuenta corriente. (Forero y Neme, 2021)

Su ventaja es que permiten al titular disponer de fondos, aunque no tenga saldo disponible o no quiera utilizarlos, esto es posible gracias a que el banco afiliado dispone de un préstamo o línea de crédito, el cliente elige utilizar ese préstamo cuando realiza una compra con la tarjeta. Por tanto, cuando se solicita una tarjeta de crédito, lo que en realidad se está haciendo es acceder a un

crédito que el banco ya ha autorizado, y cada compra se descuenta del saldo disponible del crédito. (Berrocal , 2020)

Dependiendo de lo que se haya acordado con el banco, el crédito obtenido a través de la tarjeta se devuelve posteriormente en un pago único o mediante una serie de pagos mensuales, esta se puede efectuar para realizar compras mientras se hacen planes a corto plazo.

### **2.1.1.3. Tipos de crédito según su situación**

#### ***a) Créditos Vigentes:***

Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos. (SBS, 2015)

#### ***b) Créditos Refinanciados:***

Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

#### ***c) Créditos Reestructurados:***

Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo. (ídem)

#### ***d) Créditos Vencidos:***

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos

con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerará como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro. (ibidem, 10)

*e) Créditos en Cobranza Judicial:*

Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

**2.1.1.4. Contrato**

*a) Tasas de interés*

La tasa de interés, según el Banco de la República (2018), es el costo del dinero en el mercado financiero, como el costo de cualquier bien, la tasa sube en épocas de escasez y baja en épocas de abundancia.

Los demandantes quieren comprar menos cuando sube el tipo de interés, por lo que piden menos préstamos a los intermediarios financieros, mientras que los proveedores prefieren colocar más dinero (en cuentas de ahorro, CDT, etc.) con ellos. En cambio, cuando el tipo baja, los demandantes del mercado financiero solicitan más préstamos y los proveedores retiran sus fondos del mercado. (Mendoza et al., 2021)

Existen dos tipos diferentes de tipos de interés: los tipos pasivos o de depósito, que los intermediarios financieros cobran a los prestatarios por los fondos que captan, y los tipos activos o de colocación, que los intermediarios financieros cobran a los prestatarios por los préstamos que conceden, estos últimos son siempre mayores porque es la capacidad del intermediario financiero



para cubrir los costes administrativos y obtener beneficios lo que determina el diferencial entre el tipo de préstamo y el tipo de depósito, el margen del intermediario es el contraste de los tipos de interés que hay en los préstamos y los depósitos. (Rosales , 2020)

***b) Riesgos Crediticios y morosidad***

La probabilidad de que un acreedor sufra pérdidas como consecuencia de las influencias parciales o totales de los préstamos que fueron concedidos a las personas que tienen una deuda producto de operaciones financieras o comerciales, se le conoce como riesgo de créditos.

La morosidad es el incumplimiento de los pagos por parte de un deudor en la fecha de vencimiento, según esta definición; a partir de ese momento, con el cumplimiento de los requerimientos legales, los deudores pueden ser incluidos en un fichero o lista de morosos, uno de los requisitos fundamentales para preservar una excelente salud financiera es saldar la deuda acumulada. (Vilca y Torres, 2021)

***c) Garantías, avales, seguro desgravamen***

Garantía: Para ofrecer más seguridad en el reembolso de un préstamo se establece un acuerdo denominado garantía. Esta se dan para lograr el cumplimiento de obligaciones adquiridas acorde a las condiciones específicas acordadas entre el prestamista y el prestatario.

Una garantía financiera es un instrumento que asegura que una de las partes cumplirá debidamente sus compromisos contractuales; es una herramienta utilizada por las instituciones financieras para garantizar que el usuario, ya sea una empresa o un particular, podrá devolver la deuda contraída. Además, cuando se requiere una garantía financiera, el banco decide quién reaccionará y cómo, en lugar de garantizar que se pagará el préstamo. (Ordóñez et al., 2020)

Por otro lado, un aval es un contrato donde la persona física o jurídica promete o garantiza el cumplimiento de obligaciones y, de no hacerlo, asume la responsabilidad de pagar la deuda; una

garantía bancaria es una promesa hecha por el banco al solicitante en respuesta a una obligación de pago a terceros; en otras palabras, si el solicitante de la garantía no puede realizar el pago acordado con un tercero, el banco asume el papel de garante y responde en nombre del solicitante. (Sepúlveda et al., 2022)

Aval: Especialmente en los contratos de alquiler, los avales bancarios se utilizan con frecuencia como garantía. El análisis por parte del banco en cuestión de la solvencia del solicitante de la garantía, el cumplimiento de los pagos y la disponibilidad de fondos dependerá de si el solicitante es o no cliente del banco en cuestión. La probabilidad de que el banco garantice la suma requerida es alta si todo está en orden. Para ello, la persona que solicite el aval deberá dar información detallada sobre la vivienda que desea alquilar, el propietario y la cantidad exigida en el aval. (Costas , 2021)

Un aval sirve como contrato de garantía que permite a una entidad tener fe en que un tercero cumplirá un compromiso financiero. El objetivo de solicitar un aval es reforzar la promesa de que se pagará la deuda. Cuando un banco solicita un aval a un prestatario, es para asegurarse de que seguirá recibiendo los fondos en caso de que el beneficiario del préstamo no pueda hacer frente a los pagos. (Álvarez, 2021)

El seguro de desgravamen: En caso de fallecimiento o invalidez total y permanente, este seguro liquidará el importe adeudado a un participante en el sistema financiero; con ello, el préstamo dejará de ser exigible a los herederos del asegurado. El objetivo de este seguro es cubrir las obligaciones financieras del asegurado en caso de fallecimiento accidental o natural, invalidez permanente o incapacidad de corta duración. Para ello, es necesario comprobar cuidadosamente la información que figura en el contrato de seguro; ello en función de las coberturas previstas en la póliza contratada, para lo cual es necesario hacerlo. (Soria, 2019)

Es fundamental tener en cuenta que, de acuerdo con la legislación actual, no es obligatorio contratar un seguro de pérdida de crédito. Sin embargo, la mayoría de los agentes del sistema financiero lo consideran un requisito indispensable para la emisión de los distintos créditos disponibles en el mercado.

Conviene subrayar que el consumidor tiene la opción de contratar el seguro de pérdida de crédito con la aseguradora que le recomiende la entidad financiera o con cualquier otra aseguradora de su elección. La póliza debe cumplir las normas mínimas definidas por la entidad financiera, y debe ser aprobada a favor de la organización que concede el crédito. La aseguradora indicada por la entidad financiera o cualquier otra de elección del consumidor, la póliza debe ser endosable a nombre de la organización que concede el crédito, actuando ésta como beneficiaria. (Manso, 2019)

#### *d) Gastos operativos*

Un gasto asociado a las operaciones principales de una empresa se denomina gasto operativo (OPEX). La primera categoría de gasto que aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias de una empresa es este tipo de gasto.

Asimismo, los gastos realizados para llevar a cabo las operaciones y actividades habituales. Son necesarios para cumplir los objetivos de una empresa. Los márgenes de beneficio y el crecimiento a largo plazo de la empresa estarán garantizados por un control estricto y una gestión de alto rendimiento (Jimbo et al., 2019)

Estos gastos cubren aspectos como el alquiler de oficinas y equipos, los pagos de los salarios de los empleados y los servicios públicos, la compra de material de oficina, los seguros, el marketing y el pago de impuestos. Los gastos de funcionamiento son fundamentales para las

empresas, ya que la mantienen en funcionamiento, y es necesario gestionarlos adecuadamente para garantizar el éxito a largo plazo (Herrera y Suárez, 2019).

*e) Comisiones y portes*

Las “comisiones bancarias” son las tasas que cobran las entidades financieras por los numerosos servicios financieros que prestan. Para prestar el servicio al consumidor, la entidad financiera debe incurrir en algunos costes, que luego repercutirá al cliente en forma de comisiones bancarias (Vazquez, 2019).

Aunque existen algunas restricciones normativas, las entidades financieras suelen tener libertad para decidir cuánto cobran en concepto de comisiones y otros costes. En todo caso, las tasas máximas son conocidas por el público en general y pueden ser consultadas tanto en la propia empresa como en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

En cuanto a los portes son las comisiones que cobran los bancos por servicios que van más allá del servicio básico de crédito. A título ilustrativo, consideremos el desembolso de créditos, la evaluación de créditos y la entrega real de extractos de cuenta, entre otros (Azúa y Larrea , 2019).

**2.1.1.5. Plazos**

El plazo es el periodo de tiempo durante el cual pagará las cuotas de la deuda bancaria. Suele ser menor en los préstamos personales que en las hipotecas y dependerá, entre otras cosas, del importe del préstamo y de la propiedad que desee comprar. (Narvález , 2020)

*a) Corto plazo*

Son aquellos cuyo plazo de contratación es menor al año, aunque ocasionalmente tienen un plazo de hasta 18 meses.

*b) Mediano plazo*

El medio plazo para objetivos de hasta cinco años y el largo plazo para objetivos de más de diez años.

*c) Largo plazo*

Un préstamo a largo plazo es aquel cuyo plazo de amortización para objetivos de más de diez años.

### ***2.1.2. Persona Natural***

Abarca a todos y cada uno de los miembros de la raza humana, independientemente de su raza, sexo, ascendencia o condición. Una persona física es ahora, en el contexto de los negocios, una persona que, actuando en su propio nombre, realiza uno o más actos que la ley considera comerciales. (Pinillos, 2018)

En términos tributarios y a efectos del presente trabajo una persona natural es una persona que actúa a título personal para ejercer derechos y cumplir deberes. Esto implica que la persona física asume todas las responsabilidades, obligaciones y garantías utilizando sus propios recursos para saldar las deudas o compromisos que pueda en el ejercicio de sus actividades. (Santillán y Barbaran , 2021)

La Ley del Impuesto a la Renta Decreto Supremo N° 054-99-EF (2003) establece cinco categorías de rentas para las personas naturales según el origen y la naturaleza de sus ingresos. Estas son:

- Primera categoría: Rentas por arrendamiento, subarrendamiento, cesión de bienes inmuebles o muebles y derechos sobre los mismos.

- Segunda categoría: Rentas por enajenación y ventas de acciones y demás valores mobiliarios procedentes de fuentes extranjeras.
- Tercera categoría: Rentas por actividades empresariales de personas naturales, ya sean comerciales, industriales o de servicios, que se realicen con inversión de capital y trabajo, incluso si se trata de negocios propios pequeños.
- Cuarta categoría: Rentas por el desempeño de funciones de director, mandatario, gestor de negocios y similares, así como por el ejercicio de profesiones, artes u oficios, incluyendo los ingresos por contrato Administrativo de Servicios y las retribuciones de los empleados del Estado.
- Quinta categoría: Rentas por el trabajo dependiente, como salarios, bonificaciones, aguinaldos y compensación en dinero, así como las retribuciones de los titulares y/o socios de empresas y la participación de los empleados en sus utilidades. También se consideran rentas de quinta categoría aquellas que se originan en una doble vinculación con una cuarta categoría y un contrato laboral.

#### **2.1.1.6. Nivel de Endeudamiento**

Es la mayor cantidad de deuda que se puede contraer sin que afecte negativamente a la situación financiera de una persona o empresa. Los expertos aconsejan limitar la capacidad de endeudamiento a no más del 40% de los ingresos, más es perjudicial para la economía. La cantidad máxima que una persona puede destinar de sus ingresos a pagar deudas sin poner en peligro sus gastos esenciales y empezar a gastar dinero en necesidades se conoce como capacidad de endeudamiento (Ayón et al., 2020).

Por otro lado, en finanzas se usa “Ratios Financieros” a efectos de medición; la ratio de endeudamiento evalúa el nivel de endeudamiento de una empresa en comparación con sus fondos

propios. Dicho de otro modo, es una ratio matemática que expresa el porcentaje global de deuda que tiene una empresa en comparación con sus fondos propios; cabe indicar que lo mismo sucede para las personas naturales en finanzas personales (Barreto , 2020)

Y la formula a usar es: Ratio de endeudamiento= pasivo total/fondos propios o patrimonio neto. Esta ratio evalúa la capacidad real de la empresa para absorber posibles pérdidas, además de la cantidad de deuda que tiene. En la medida en que forma una relación entre los fondos propios, aportados por los accionistas, y los fondos ajenos, aportados por los prestamistas, el índice de endeudamiento de una empresa puede utilizarse, por tanto, como indicador de su estructura financiera. Aunque las inversiones de una empresa no se incluyen en este índice, su valor es esencial a la hora de tomar decisiones de gestión o inversión. (Pérez et al., 2023)

A la hora de elegir cómo financiar las inversiones que la empresa quiere realizar como parte de su plan, la estructura financiera es crucial. En muchos casos, se necesita un préstamo para financiar nuevas inversiones cuando el capital que poseen los accionistas es insuficiente.

Del resultado de dicha aplicación de la formulación si la ratio es superior, la empresa tiene un endeudamiento excesivo y está perdiendo su independencia financiera, lo que se calificaría como un nivel de endeudamiento alto. El funcionamiento de la fórmula determinará si el nivel de endeudamiento es bajo, medio o alto. Si el valor ideal está entre 0,4 y 0,6, se trataría de un nivel de endeudamiento medio. Si es inferior, la empresa podría tener demasiados fondos propios y se consideraría que tiene un nivel de endeudamiento bajo. Sin embargo, en términos de finanzas personales, esto puede variar de una empresa a otra y de una persona a otra. (Ayón et al., 2020)

### **2.1.1.7. Situación Patrimonial**

La riqueza personal de una persona puede utilizarse para medir o equilibrar sus posesiones en un momento determinado. Por supuesto, la capacidad de una persona para satisfacer nuevas obligaciones o responsabilidades financieras dependerá de lo rica que sea.

El patrimonio de una persona física consiste en todas las posesiones y derechos legales que están registrados a su nombre, incluidos los bienes inmuebles, vehículos, acciones y otros elementos. Se incluye en la categoría de patrimonio bruto. Puede calcularse mediante la siguiente fórmula: patrimonio neto = activos menos pasivos. (Cadena, 2021)

#### ***a) Incremento patrimonial***

En primer lugar, determinamos el Incremento Patrimonial, que se calcula sumando las compras de bienes realizadas sin coste o gratuitamente, los depósitos realizados en cuentas de entidades del sistema financiero, los gastos y, en general, todos los pagos realizados durante el trabajo (De Los Santos et al., 2022).

En conclusión, el incremento de nuestro patrimonio neto que resulte de la venta o incorporación de determinados activos será la ganancia patrimonial. Hay que tener en cuenta que cualquier aumento del patrimonio neto puede verse compensado por las pérdidas patrimoniales del ejercicio.

#### ***b) Estabilidad patrimonial***

Disponer de recursos financieros suficientes para cubrir tanto los gastos rutinarios y previstos como los imprevistos es la definición de estabilidad financiera. Tener capacidad financiera para hacer frente tanto a los gastos previstos como a los imprevistos. Así, podemos combinar la tranquilidad económica con la estabilidad financiera individual. (Bustos y Contreras , 2018)



Los balances patrimoniales comparan las grandes cantidades de activos que componen las estructuras financieras y económicas, haciendo especial hincapié en el examen de las posiciones que ocupan los componentes de los activos.

*c) Disminución patrimonial*

Cuando el capital de una persona física o jurídica pierde valor debido a la masa patrimonial, es cuando se ha producido una disminución del patrimonio neto.

Cuando el precio de venta de una acción u otro activo es inferior a su coste original, se produce una pérdida de fondos propios. (Caro, 2019)

**2.1.2. Base Legal.**

**2.1.1.8. La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N.º 26702**

Los intereses, comisiones y gastos que se incluyen en las cuotas de un préstamo otorgado por las entidades del Sistema Financiero Formal se rigen por la Ley N° 26702.

El Art. 9 de la Ley N° 31143, que se modificó el 17 de marzo de 2021, establece que las tasas de interés las determinan libremente las empresas del sistema financiero, siempre que no superen los límites del Art. 52 de la Ley N° 26123, Ley Orgánica del BCRP.

Las compañías de seguros pueden establecer libremente las condiciones, tarifas y comisiones de sus pólizas, siempre que cumplan con la normativa de la SBS. Los usuarios deben conocer estos principios y la SBS debe autorizar previamente estas condiciones.

Según la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, las entidades financieras y aseguradoras deben someter a la aprobación de la SBS de Fondos de Pensiones los

documentos contractuales, las tarifas, los costos y las condiciones de las pólizas que ofrezcan a los clientes, y publicarlos en su sitio web.

#### **2.1.1.9. Código Civil**

Los siguientes artículos de nuestro Código Civil Peruano regulan el tema de intereses y moras respecto al crédito financiero establecido:

El Artículo 1242, según el interés compensatorio y moratorio, el interés se considera compensatorio en el caso de servir como pago a cambio del uso de dinero u otro bien, y se considera moratorio cuando su objetivo es compensar un retraso en el pago. Es entonces que el interés es un adicional por el uso del dinero que otorga otra persona. Por otro lado, nuestro código civil expresa según el artículo 1243, el BCRP fijar una tasa máxima de interés convencional moratorio o compensatorio, que es la que se aplica cuando hay un incumplimiento en el pago de una deuda. Si se excede la tasa máxima, el deudor tendrá la opción de devolver el monto excedente como devolución al capital o imputado al capital. Al respecto, el artículo 1244 sobre el tipo de interés legal señala que éste es determinado por el BCRP; sin embargo, el artículo 1245 señala que los deudores están obligados a realizar el pago de los intereses legales si no se ha pactado un tipo de interés entre las partes.

Además, se debe pagar un tipo de interés de mora cuando se establece una fecha de pago entre las partes y el deudor no realiza el pago acordado más el tipo de interés. Si no se fija el tipo, el deudor simplemente debe pagar el interés de demora pactado o, en su defecto, el interés legal descrito en nuestro artículo 1246 sobre intereses de demora; y según nuestro artículo 1323, si se produce un impago de las cuotas, el acreedor tiene derecho a exigir al deudor el pago inmediato del saldo y las cuotas pendientes se considerarán vencidas, salvo pacto en contrario. Esto se debe

a que, cuando el pago debe efectuarse en plazos periódicos, el impago de tres plazos, sucesivos o no, confiere al acreedor este derecho.

Según el artículo 1333 de nuestro Código Civil, el deudor entra en mora cuando el acreedor le exige, por cualquier medio, que cumpla su obligación, sin necesidad de notificarle formalmente, salvo que: 1) La ley o el contrato lo establezcan así, 2) El plazo para entregar el bien o prestar el servicio haya sido esencial para contratar, 3) El deudor exprese por escrito su rechazo a cumplir la obligación, y 4) No se haya podido intimar al deudor por culpa de él.

#### **2.1.1.10. Ley que Protege a los Consumidores de Servicios Financieros Contra la Usura**

Nuestra normativa legal da leyes que protegen a los consumidores finales contra la usura que podría existir en el sistema financiero formal es así se produjo cambios en las siguientes leyes:

*a) Ley 28587, ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor de Servicios Financieros, y Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Los clientes deben conocer las condiciones financieras de los contratos que firman con las empresas, incluyendo las tasas de interés, comisiones y gastos que se les cobran y la frecuencia de su pago. La ley protege a los clientes de las cláusulas abusivas que puedan afectar sus derechos y establece que la SBS y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones tiene la facultad de identificarlas, sancionarlas y prohibirlas en los contratos, así como las Administradoras Privadas de Seguros y Fondos de Pensiones.

*b) Decreto Ley 26123 Ley Orgánica del BCRP Art. 52*

Artículo 52.- El Banco es partidario de la libre competencia para fijar los tipos de interés de las actividades del sistema financiero, siempre que dichos tipos se mantengan dentro de los tipos de interés máximos que establezca a tales efectos en el ejercicio de sus competencias. El

Banco está facultado para fijar semestralmente los tipos de interés máximos y mínimos del mercado, sin que esta facultad pueda ser transferida a otro organismo.

Las tasas máximas de interés sobre préstamos sólo se aplicarán a las actividades crediticias enumeradas en el inciso c) del numeral 3 del artículo 221 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS.

De conformidad con el artículo 214 del Código Penal, aprobado por el D.L. 635, los tipos de interés de los préstamos que superen este tope se califican de usurarios y están penados por la ley.

La función de la SBS y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones es controlar y fiscalizar el respeto de los límites de las tasas de interés que cobran las entidades financieras, y sancionar y denunciar a las que incumplan con lo establecido por la ley.

***c) Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, y Ley Orgánica de la SBS. Art. 9, 221, 349 y 358.***

Se modificó el artículo 9 sobre la libertad de fijación de tasas de interés y los procedimientos para el cobro de comisiones y gastos, quedando redactado de la siguiente manera: “Las tasas de interés podrán ser fijadas libremente por las empresas del sistema financiero, con sujeción al tope establecido por el BCRP en aplicación del artículo 52 de la Ley 26123, Ley Orgánica del BCRP”

Un informe técnico, económico y legal es un documento que las empresas deben elaborar y enviar a la SBS y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones antes de cobrar un cargo adicional a los usuarios. Este informe debe ser aprobado y publicado por la Superintendencia, y debe explicar cómo el servicio adicional o complementario que ofrece la empresa se relaciona con

las operaciones contratadas por los usuarios, cómo se presta efectivamente ese servicio, y por qué se justifica el cobro de ese cargo al cliente.

Las acciones de intermediación de las empresas financieras también están comprendidas en la cláusula del artículo 214 del Código Penal y en el primer párrafo del artículo 1243 del D.L. 295, Código Civil.

Las condiciones de los planes dependen totalmente de las compañías de seguros. La SBS controlará las tarifas y otras comisiones. El público usuario debe estar plenamente informado de estos principios, y la SBS debe haber sido notificada y contar con su aprobación previa.

Según la Ley 29571, que regula la protección de los consumidores y los derechos de los demandados, las empresas financieras y aseguradoras deben someter a la aprobación de la SBS y AFP todos los documentos contractuales, así como las comisiones, tarifas, tasas, cargos y gastos que apliquen. Además, deben publicar esta información en el sitio web de la Superintendencia.

En otras palabras, según lo establecido en el Capítulo I del Título IV de esta sección segunda y el artículo 221 sobre operaciones y servicios, las empresas pueden ofrecer los siguientes productos y servicios financieros: Préstamos directos con o sin garantía, descubiertos o adelantos en cuenta corriente, préstamos de consumo de bajo monto y préstamos para pequeñas empresas y microempresas. El préstamo de consumo de bajo monto es aquel que no supera las dos UIT.

Además de las facultades que le otorga la ley vigente, el Superintendente tiene las siguientes responsabilidades: 20) Imponer y denunciar a las entidades financieras que incumplan el artículo 52 del D.L. Ley 26123, Ley Orgánica del BCRP, o el artículo 9 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Órgano.

Similar al artículo 358, que especifica que el superintendente debe notificar al Ministerio Fiscal cualquier actividad ilegal descubierta durante las inspecciones realizadas en las instituciones

bajo su supervisión. Usted tiene el derecho de acudir al Ministerio Público si alguna empresa del sistema financiero viola el artículo 52 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del BCRP, o el Art. 9 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS, y le cobra tasas de interés activas que superan las tasas máximas establecidas por el BCRP.

*d) Disposiciones Finales complementarias de la Ley de Protección al Consumidor Financiero*

*Contra la Usura*

Siendo las siguientes disposiciones:

**En primer lugar, en el contexto de un estado de emergencia declarado, el tratamiento de los clientes que experimentan breves dificultades para hacer frente a los pagos de créditos.**

Las empresas pueden modificar los contratos por créditos, cambios de horario y otros cambios equivalentes de oficio o a petición de parte en el ámbito de una declaración de estado de emergencia.

La SBS y AFP podrá ofrecer soluciones a los clientes que se encuentren en dificultades financieras, sin que esto signifique un cargo extra por intereses, comisiones, penalidades, gastos administrativos o similares. La Superintendencia establecerá los criterios y los procedimientos para identificar y atender a estos clientes, y les brindará opciones acordes a su situación y capacidad de pago.

**En Segundo Lugar, devolución de seguro de desgravamen**

Los organismos financieros tienen la obligación de ofrecer a los clientes al menos una opción de seguro de pérdida de crédito con rescate o reembolso en cada operación de crédito que incluya un seguro de pérdida de crédito. Esta opción debe ofrecerse voluntariamente al cliente.

El cliente también puede decidir libremente suscribir un contrato de seguro de pérdida de crédito con la entidad financiera o el proveedor de seguros de su elección. No habrá comisión ni

coste adicional para el cliente si decide contratar el seguro de pérdida de crédito con un proveedor de seguros que no esté afiliado a la entidad financiera.

La SBS y AFP, dentro de los treinta (30) días de entrada en vigencia de la ley y de acuerdo a responsabilidad funcional, decide la modalidad operativa.

### **En tercer lugar, los certificados de no adeudo y levantamiento de hipoteca**

La corporación del sistema financiero entregará automáticamente los certificados de los no deudores, liberación de prenda del vehículo y garantía hipotecaria, de ser el caso, en función de las responsabilidades funcionales, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles de cancelado el préstamo.

### **En Cuarto lugar, eliminación de la comisión interplaza**

Los contratos de las tarjetas de débito estipulan que las retiradas de efectivo efectuadas en cajeros automáticos o ventanillas de bancos situados en ciudades distintas de aquella en la que el usuario abrió su cuenta bancaria no están sujetas a comisiones interbancarias.

De no cumplirse con los requisitos antes mencionados, se procederá a aplicar la sanción correspondiente en función a las normas establecidas por la SBS y AFP.

### **En Quinto lugar, del cobro de la comisión de membresía**

Sin deterioro de las ventajas, derechos y obligaciones asociados a la línea de crédito proporcionada por las entidades empresariales que conforman el sistema financiero, el contrato de la tarjeta de crédito no impone una cuota de afiliación a menos que las partes así lo acuerden.

## **2.2. Marco conceptual**

### **2.2.1. Aval**

Cuando una persona promete asumir la responsabilidad de las obligaciones de otra que esta última ha adquirido mediante la compra de instrumentos de deuda en caso de cualquier emisión o

impago, se dice que esta última es el avalista. El avalista ofrece una garantía por la deuda que otra persona ha contraído (Pérez y Gómez , 2019).

Forma de garantía en la que una parte (avalista) se compromete a cumplir el contrato realizado por otra (avalado) con la ayuda de una garantía en caso de incumplimiento (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

### **2.2.3. Condiciones Bancarias**

Las condiciones bancarias se ven reflejadas en los contratos que se realizan al momento de adquirir un crédito del sistema financiero formal es así que según De los Santos y Martínez (2020) los contratos bancarios son un pacto celebrado entre una entidad financiera y una persona, pudiendo ser una persona física o una empresa. Este acuerdo contiene información sobre la operación o relación creada entre las partes, así como una lista de los derechos y obligaciones de cada una de ellas.

Tiene las siguientes características principales:

- Es un documento totalmente jurídico.
- Dirigen las actividades del banco relacionadas con la intermediación financiera.
- No sólo los utilizan los bancos. Pueden utilizarlos otras empresas que entran en la categoría de "entidades financieras".
- Estos documentos son bilaterales y consensuados, lo que significa que siempre se tiene en cuenta las dos partes.
- Pueden ser indefinidos o temporales, como un préstamo, como en el caso de la apertura de una cuenta de ahorro.



#### **2.2.4. Los contratos bancarios:**

Los contratos bancarios se clasifican en:

- **Acuerdos bancarios para actividades pasivas**

Este tipo de contratos son típicos. Incluyen, entre otros, depósitos de ahorro, depósitos a plazo y depósitos en cuenta corriente. Según Alcántara (2020), “estos contratos permiten a las entidades recibir fondos y se rigen por la normativa de la SBS”.

- **Acuerdos bancarios para actividades activas**

Los contratos de préstamo son acuerdos en los que la entidad recauda dinero, incluidos el establecimiento de créditos y los préstamos mutuos de dinero, entre otros. (Rosales , 2020)

- **Contratos de operaciones bancarias neutras**

Se producen cuando el banco no ofrece financiación a su contraparte, es decir, cuando el banco no es ni deudor ni acreedor. Sólo se realizan transacciones instrumentales. Los contratos de préstamo son acuerdos en los que la institución capta dinero, incluyendo el establecimiento de créditos y préstamos mutuos de dinero, entre otros (Carril, 2022).

- **Carta de garantía**

Este acuerdo garantiza que se efectuará un pago. Si el deudor no puede pagar la obligación, la entidad responde de ella.

Según Pico y Coello (2018), las cartas de garantía ofrecen a los usuarios la posibilidad de dar garantía a los pagos, estos pueden ser para la participación de las licitaciones o los cobros rápidos cuando no se cumplen las obligaciones. Un punto favorable de este proceso es que el deudor puede utilizar diversos métodos para garantizar el pago bancario, mientras que el acreedor puede realizar el proceso de cobro con seguridad.

Siendo elementos del contrato:

- **Componentes personales**, como los participantes en este procedimiento, es decir, el cliente y la entidad de crédito.
- **El término "objeto"** se refiere a los fondos, el préstamo o la ventaja recibida según los términos del contrato.
- **La forma en que se entrega**, todos deben ser válidos, legales y formales por su propia naturaleza. Algunos, sin embargo, sólo necesitan presentarse por escrito, mientras que otros también deben formalizarse en documentos públicos y registrarse

### ***2.2.5. Comisiones***

Las cantidades que las entidades financieras le cobran como compensación por sus servicios (como enviar transferencias de dinero, cambiar divisas, gestionar cuentas, analizar préstamos, emitir tarjetas de crédito, etc.) se conocen como comisiones bancarias (Pérez et al., 2021)

### ***2.2.6. Crédito bancario***

El crédito bancario es un tipo de operación financiera en la que una entidad financiera nos presta dinero hasta un límite predeterminado y por un periodo de tiempo determinado.

Según Pana et al. (2020) Cualquiera que utilice habitualmente un banco para sus negocios y transacciones suele estar familiarizado con las comisiones bancarias.

Pero no todas las comisiones bancarias son iguales, ni todas se imponen de la misma manera. Muchas personas desconocen este hecho, lo que hace que sea crucial tenerlo en cuenta, sobre todo si pretendemos firmar algún tipo de contrato de tarjeta de crédito, hipoteca o de otro tipo.

### ***2.2.7. Deuda***

Es un compromiso de pago obligado entre dos entidades (persona, grupo, empresa, Estado)

### **2.2.8. Disminución en las Utilidad**

Como definición técnica “El beneficio neto es lo que queda después de restar todos los costes e impuestos correspondientes a los ingresos de una empresa u organización” (p.1). La utilidad obtenida tras deducir los descuentos aplicables se conoce como utilidad neta, esta es la utilidad concreta que los sujetos o la entidad empresarial pueden tener en sus manos. (Barrera et al., 2020)

La utilidad neta real recibida por los propietarios de una empresa u organización se conoce como ingresos netos; tiene en cuenta todos los costes incurridos para obtener los ingresos, así como cualquier compromiso con terceros (como obligaciones fiscales, bancarias y de otro tipo) (Belloso et al., 2021).

### **2.2.9. Efecto económico:**

Es el resultado de los procesos de producción y comercio, así como un examen de cómo se consumen los artículos (productos) y los servicios. Según Pérez y Gardey (2008) el término “economía” puede utilizarse para referirse a una variedad de características de las transacciones comerciales o de las conexiones existentes entre la oferta y la demanda.

### **2.2.10. El peligro o riesgo de crédito**

Es el daño potencial en que incurre un organismo económico como consecuencia de que las contrapartes con las que negocia incumplan sus obligaciones contractuales. Aunque la idea suele tener que ver con bancos e instituciones financieras, también afecta a empresas y organizaciones de otros sectores. Peiro (2015) afirma que es la posibilidad de pérdidas a efecto de los impactos de la otra parte dentro de las operaciones financieras. Por lo tanto, es un método para calcular la probabilidad de que un deudor (derecho a pagar) cumpla sus compromisos de los pagos

en el transcurso de la vida de los activos financieros o al vencimiento, en comparación con un acreedor (derecho a cobrar).

### ***2.2.11. Flujo de Efectivo***

El estado de flujos de efectivo refleja la liquidez de la empresa y, por lo tanto, ayuda a determinar su viabilidad en el corto plazo.

### ***2.2.12. Garantía***

Una garantía es un acuerdo jurídico que tiene por objeto aumentar la seguridad para el cumplimiento de un contrato o la liquidación de una deuda.

Según Barahona y Channing (2020) Todas las formas de asegurar que una deuda será reembolsada o pagada se conocen como garantías. La necesidad de garantías para respaldar los préstamos concedidos no se basa en la posibilidad de acudir al sistema judicial con el propósito de reclamar los reembolsos. No es la base sobre la que se concede el préstamo, la garantía es un aval.

Así pues, clasifica también las garantías en:

- Garantías personales: En estos casos, lo que importa son las personas del deudor que actúa a manera de fiadores o codeudores solidarios, y no los bienes concretos.
- Garantía Real: Se produce cuando el deudor, o un tercero, pignora una parte específica de su patrimonio para garantizar el cumplimiento del acuerdo. Otros patrimonios son: a) sobre bienes inmuebles: hipoteca, anticresis; b) sobre muebles: con desplazamiento o entrega física; c) sobre bienes patrimoniales: sobre cuentas por cobrar, factoring, fideicomiso en garantía, arras, conocimiento de embarque.
- Garantía para la financiación de proyectos: Dispone las siguientes garantías para la financiación de proyectos de inversión o desarrollo: Un préstamo para el proyecto, una garantía para cualquier déficit y una opción de compra (take-or-pay).

### **2.2.13. Gastos operativos**

Los sueldos, los alquileres de las instalaciones, la compra de las necesidades y otros costes se consideran gastos de funcionamiento. En otras palabras, los gastos de funcionamiento son aquellos en los que se incurre para mantener un activo en su estado actual o realizar las modificaciones necesarias para que vuelva a funcionar correctamente. (Gutiérrez et al., 2019)

### **2.2.14. Gastos financieros**

Cualquier pago realizado por el cesionario al cedente (propietario del activo financiero) a cambio de utilizar fondos prestados se denomina carga financiera. (Martinez , 2019) La siguiente lista de diversos pasivos financieros viene establecida por la norma 9 de registro y valoración del PGC2007:

- Acreedores comerciales: Son aquellos que proveen bienes o servicios a la empresa y que tienen derecho a cobrar el importe de los mismos.
- Deudas con entidades de crédito: Son las obligaciones financieras que la empresa contrae con bancos u otras instituciones que le prestan dinero.
- Emisión de obligaciones y otros valores negociables: Son los títulos de deuda que la empresa emite en el mercado para obtener financiación como, por ejemplo, bonos o pagarés.
- Derivados con valoración negativa para la empresa: Son los instrumentos financieros que implican un riesgo o una pérdida potencial para la empresa, como, por ejemplo, contratos de futuros, opciones, swaps o compraventa de divisas a plazo.
- Deudas con características singulares: Son las obligaciones financieras que presentan alguna particularidad o condición especial como, por ejemplo, cláusulas de vencimiento anticipado, intereses variables, garantías reales o personales, etc.

- Otros pasivos financieros: Son las deudas que la empresa tiene con terceros que no son entidades de crédito ni proveedores, como por ejemplo, préstamos o créditos de particulares o empresas, compromisos de pago por la adquisición de activos no corrientes, fianzas o depósitos recibidos, o aportaciones de terceros al capital social (Kluwer, 2019).

#### **2.2.15. Nivel**

Un nivel es un instrumento de medición que se utiliza para determinar la horizontalidad o verticalidad de un elemento.

#### **2.2.16. Morosidad**

Como definición técnica al hecho de que un deudor no efectúe un pago a su vencimiento, ya sea una persona física o una empresa, se conoce como morosidad. (Pedrosa, 2020).

Según Moyano (2019) la morosidad es el término que designa el incumplimiento de los compromisos financieros. Cuando se refiere a préstamos concedidos por instituciones financieras, suele representarse como la proporción de préstamos morosos respecto al total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

$$\text{Tasa de morosidad} = \text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos}.$$

Debido a las provisiones para insolvencias que la entidad financiera debe dotar para cubrir los posibles impagos que se confirmen, los préstamos morosos tienen una gran influencia en las cuentas resultantes de los organismos financieros. Además, el cese del devengo de intereses en las cuentas resultantes está implícito en la entrada de un préstamo en situación de impago.

#### **2.2.18. Rentabilidad**

Como definición técnica según Sevilla (2020) se tiene al beneficio recibido de realizar las inversiones. Dado que proporciona una indicación fiable de las inversiones, además denota las

capacidades empresariales para la compensación de los medios financieros empleados, es un concepto crucial tanto en el ámbito de la inversión como en el comercial.

La rentabilidad económica, financiera y social son divisiones adicionales

- Rentabilidad económica (RE): Este término esta referida a los beneficios medios de la empresa por todas sus inversiones.
- Rentabilidad financiera (RF): Son los beneficios recibidos por cada socio de una empresa como compensación por su inversión en la misma.
- Rentabilidad social: Se refiere a las ventajas que una empresa puede obtener de un proyecto o una inversión. Dado que un proyecto puede ser socialmente rentable pero no económicamente rentable para el inversor, es independiente de la noción de rentabilidad económica.

### **2.2.19. Ventas**

Es una actividad que se caracteriza por ser el fin de muchas entidades dedicadas a este rubro a su mercado objetivo es la venta, porque afecta directamente a la frecuencia, la calidad y la rentabilidad de sus esfuerzos. (Thompson, 2016)

La venta, desde el punto de vista empresarial de Díaz et al. (2019), es una serie de acciones tácticas y estratégicas que desembocan en la firma de contratos para el intercambio de productos tangibles, servicios e ideas entre proveedores y clientes.

Según su significado convencional, una venta es una transacción en la que un usuario o cliente compra un bien a un fabricante o comerciante tras una inspección, por descripción de un vendedor o por muestra, entendiendo que la calidad de los bienes adquiridos será tan buena como la de la muestra. (Kurian, 2013).

En segundo lugar, pensando más en el cliente, la venta se considera un proceso de localización y comprensión de los deseos y preferencias de los clientes. Martínez (2019), afirma que para ayudar a los clientes a saber cómo un producto concreto puede satisfacer sus necesidades.

En tercer lugar, pensando en la parte vendedora, la venta se describe como un proceso comunicativo en el que el vendedor comparte su experiencia e información con el cliente en un esfuerzo por persuadirle de que compre sus ideas, pensamientos, bienes o servicios (Hopkins, 2014). Algo similar es el acto de persuadir a los demás de que lo que les ofrecemos es apropiado para ellos y les resultará ventajoso, con el fin de influir en su decisión de compra. (Greco, 2015). Además, como técnica que pretende mover las emociones de las personas, así como su razonamiento. (Sánchez , 2018)

### **2.3. Antecedentes empíricos de la investigación**

Efectuada la revisión bibliográfica, aunque existen varias publicaciones que abordan diversas partes del tema estudiado, ninguna de ellas trata la cuestión de los créditos del sistema financiero formal y sus efectos en las personas naturales como sujetos de crédito. Se presentan los siguientes antecedentes referidos a los resultados de investigaciones sobre aspectos relacionados con la presente investigación.

#### ***2.3.1. Antecedentes Internacionales***

Panchon y Rivera (2009) en el estudio “El mercado de capitales como estrategia de financiación para las medianas empresas en Colombia – 2009” Llega a la conclusión de que las reformas económicas y financieras implementadas en Colombia no han sido efectivas con el fin de incrementar la competitividad de las entidades empresariales a través de su financiación, causando diferencias significativas entre ellas, donde existe una baja disposición de las empresas a asumir un gobierno corporativo y un desconocimiento de los empresarios sobre los nuevos



instrumentos de financiación, llevando finalmente al estancamiento de estas empresas en Colombia. Con el fin de demostrar que la financiación de estas empresas sigue una ley de potencia -es decir, que un número significativo de medianas empresas se concentra en un único instrumento financiero (el sistema bancario)-, esta investigación examina el mercado de capitales como nueva herramienta para el financiamiento de las medianas empresas del medio colombiano

Velecela (2013) “Análisis de las fuentes de financiamiento para las PYMES” concluye que en el mercado existen amplias y variadas opciones de financiamiento para las PYMES, pues sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son tediosos y generalmente buscan la opción más cara pero que finalmente termina siendo la más rápida como es el caso de los prestamistas informales.

Pérez et al. (2016), “Fuentes de Financiamiento en las microempresas de Puebla – México” entre las características más representativas de los microempresarios de poblanos se destacan las siguientes: a) la mayor cantidad de empresas se encuentran en el giro de servicio. b) el rango de edad mas representativo de los empresarios es de los 39 a 49 años. c) Mas de 69% de los empresarios solo tiene educación básica o media superior. d) un 50.65% de los empresarios iniciaron su empresa en su casa o local propio. e) el 87.47% reconoció haber perdido un préstamo, pero la mayoría tuvo como fuente las parejas, familiares o amigos, y actualmente el 79.73% consideran que su principal fuente de financiamiento son los ingresos generados al interior de la empresa.

Murcia (2007) “Determinantes del acceso al crédito de los hogares colombianos”, busca las características que determinan si un hogar en Colombia tiene acceso al crédito. Las características que descubre incluyen los ingresos, la riqueza, la ubicación geográfica, el acceso a la seguridad social, el nivel educativo y la edad. Estas características determinan si un hogar tiene

acceso a servicios financieros como tarjetas de crédito o préstamos hipotecarios. Del mismo modo, muchas personas tienen una situación financiera saneada y un elevado índice de ahorro, pero carecen de acceso a los servicios financieros, lo que permite identificar un mercado en el que se puedan ofrecer servicios con las protecciones adecuadas; este modelo se define a partir de los créditos que es de naturaleza dicotómica y mantiene un modelo Probit.

### ***2.3.2. Antecedentes Nacionales***

Pineda (1995) UNMSM-Lima, en el estudio “Evolución y análisis del sistema bancario del Perú 1985-1994”; recuerda que la actual recesión económica y productiva del país, así como la concentración del capital y la centralización del crédito, contribuyen a la dificultad operativa del sistema bancario peruano. Entre 1985 y 1994, se examinó el sistema financiero peruano y se analizó su evolución en este libro; se divide en tres capítulos: el primero explica el marco institucional, regulatorio y político del sistema financiero peruano; el segundo describe los conceptos y las operaciones básicas de la intermediación bancaria; y el tercero examina la evolución y los desafíos del sector bancario en Perú, considerando su integración con los grupos financieros y su papel en el desarrollo económico del país.

Gallegos (2019) en el estudio “Financiamiento de las micro y pequeñas empresas por instituciones no financieras en Lima Metropolitana” en este trabajo se explican las particularidades de las micro y pequeñas empresas, la demanda de estas, las funciones de los sistemas financieros y entidades no gubernamentales; en este sentido también se encarga del análisis de aspectos económicos que atañen a este tipo de empresas.

Eyzaguirre (2016) en el estudio “La Educación Financiera y La Importancia de las Finanzas Personales en la Educación Superior de los Jóvenes De 18 – 25 Años de Lima Metropolitana”. Su investigación se apoya en las pruebas realizadas, el estado de la literatura nacional e internacional

que le brinda un sólido marco teórico, y sus últimas observaciones. De ellas se desprende que la baja educación financiera y el mal manejo de las finanzas personales de los jóvenes estudiantes de educación superior de Lima Metropolitana, y probablemente del resto del país, exigen una urgente Política de Estado con un plan estratégico a corto y mediano plazo, para lograr una verdadera inclusión financiera de la población, que contribuya al desarrollo nacional.

Morales (2014), en su investigación “Comportamiento del Sistema Bancario y sus Efectos en la Economía y Finanzas”. Se llega a la conclusión de que un grupo de cuatro grandes bancos en Perú, como es bien sabido, dominan la industria bancaria y controlan entre el 75 y el 80 por ciento de todos los depósitos y colocaciones que se realizan en el país. El hecho de que tengan un control total sobre el mercado financiero y que exista una inferencia significativa entre sus costos de fondeo y las comisiones que cobran a sus clientes, les permite mantener interactivamente altos costos generales de transacción para sus usuarios. Esto es posible porque las tasas de referencia fijadas por el BCRP son sólo eso: referencias. La SBS-AFP, como parte de sus acciones regulatorias, establece que los patrimonios que están contenidos en las entidades bancarias se ajustan con una periodicidad constante para evitar los riesgos institucionales, el cual se determina como resultado del análisis de los riesgos financieros relacionados con los riesgos de mercado, de crédito y operacional de acuerdo con la adecuación requerida para cumplir con el acuerdo de Basilea II, el cual, en los términos más generales, determina que los patrimonios financieros deben ajustarse a la dinámica de los análisis de riesgo mencionados con anterioridad.

### ***2.3.3. Antecedentes Locales***

Mamani (2017) en la investigación titulada “Análisis de la tecnología crediticia y su incidencia en la morosidad de las cajas municipales de la ciudad de Puno periodo 2014-2015”; en la que concluye que los mecanismos utilizados La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.

A. agencia Puno tiene como objetivo mejorar sus utilidades mediante una gestión eficiente de los créditos que otorga. Sin embargo, se ha observado que la morosidad de sus clientes afecta negativamente sus resultados financieros. Según los datos disponibles, el 35,54% de los prestatarios que recibieron créditos en 2014 se encuentran en situación de impago, lo que representa un total de 102 clientes morosos. La mayor parte de estos clientes pertenecen al segmento de crédito comercial (75,00%) y al segmento de crédito al consumo (19,51%).

Gallegos (2019) desarrollo el estudio “El acceso al mercado de crédito financiero en el ingreso familiar de los hogares de la región de Puno 2017 – 2018”. En la que muestra como resultados que las familias puneñas tienen un 51,87% de posibilidades para el acceso a los mercados financieros crediticos, y que este acceso incrementa en 1,7% incrementa los ingresos de las familias en esta zona regional. En otras palabras, las familias puneñas ganarán más dinero en el caso de poder acceder a los mercados financieros crediticios.

Turpo (2017) en la investigación “Estudio comparativo de la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos en las instituciones microfinancieras: Caja Arequipa y Mibanco – región Puno 2015” concluye que existe un mayor dinamismo en el mercado, que ha incrementado la competencia, participaron 17 organismos regulados por la SBS, siendo Mibanco quien lidera el mercado debido a la adquisición del paquete accionario de Edyficar, alcanzando una participación de 29.06% luego de dominar los mercados en los años 2011 al 2014; la Caja Arequipa ha incrementado su participación de mercado en 26,65% desde el año pasado, ubicándose en el segundo lugar.

Roque (2008) en su estudio “Análisis de los indicadores de responsabilidad social empresarial en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito de la región Puno – 2006”, en la que concluyó que la CMAC Tacna, Arequipa y Cusco cuentan con un nivel de declaración

elaborado y amplio de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en relación al indicador valores, transparencia y gobernabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que realizan operaciones financieras en la región Puno en el año 2006. CMAC Tacna, Arequipa y Cusco tienen un nivel de declaración amplia de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en relación al indicador público interno. De acuerdo al indicador de proveedores, CMAC Tacna, Arequipa y Cusco cuentan con declaraciones complejas sobre sus políticas de RSE. CMAC Tacna, Arequipa, y Cusco tienen un grado básico de declaración de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el indicador clientes. Las tres ciudades de Arequipa, Cusco y el indicador de medio ambiente, CMAC Tacna, cuentan con una declaración fundamental de prácticas de RSE. Según el indicador de comunidad, CMAC Tacna, Arequipa y Cusco cuentan con una declaración tanto básica como detallada de prácticas de RSE. Como punto final, el indicador gobierno y sociedad revela que mientras Arequipa y Cusco cuentan con declaraciones básicas de prácticas de RSE, la CMAC de Tacna cuenta con una declaración ampliada y detallada.

## CAPÍTULO III:

### 3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

Los efectos de créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017 son: nivel de endeudamiento y situación patrimonial negativa.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

- Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.
- Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.

#### 3.2. Identificación de variables e indicadores

##### 3.2.1. *Variable Independiente (X)*

X: Crédito del sistema financiero formal.

##### **Dimensiones:**

X1: Monto Límite

X2: Contrato

X3: Plazo

### 3.2.2. *Variable dependiente (Y)*

Y: Persona Natural

#### **Dimensiones:**

Y1: Nivel de Endeudamiento

Y2: Situación Patrimonial

### 3.3. Operacionalización de variables

**HIPOTESIS:** Los efectos de créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017 son: nivel de endeudamiento y situación patrimonial negativa.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>X:</b> crédito del sistema financiero formal  <b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>  En el sistema financiero formal, el crédito es una actividad financiera en la que una institución financiera pone a disposición de los particulares dinero hasta un cierto límite en un contrato y durante un cierto tiempo.	<b>X1: Montos limite</b>	<b>X1.1.:</b> Crédito pequeña empresa <b>X1.2.:</b> Crédito a microempresa <b>X1.3.:</b> Crédito Revolventes <b>X1.4.:</b> Créditos No Revolvente <b>X1.5.:</b> Crédito Hipotecario <b>X1.5.:</b> Préstamos personales. <b>X1.6.:</b> Crédito capital de trabajo <b>X1.7.:</b> Tarjetas de Crédito	1.- ¿Cuál es su ocupación o actividad? 2.- ¿Cuáles son las entidades del sistema financiero formal que le otorgaron los créditos? 3.- ¿Qué tipos o líneas de crédito conoce? 4.- ¿Qué tipo de crédito obtuvo? 5.- ¿Usted obtuvo crédito financiero de más de una entidad del sistema financiero formal? 6.- ¿Cuál es el número de veces que usted obtuvo del crédito del sistema financiero formal? 7.- ¿Cuánto es el monto aproximado que usted obtuvo como crédito financiero? 8.- ¿Qué requisitos le pidieron para otorgarle el crédito?
	<b>X2: contrato</b>	<b>X2.2.:</b> Tasa de interés <b>X2.3.:</b> Riesgos crediticios y morosidad. <b>X2.4.:</b> Garantías, avales, seguro desgravamen. <b>X2.5.:</b> Gastos operativos <b>X2.6.:</b> Comisiones y portes	9.- ¿Las entidades del sistema financiero formal a los que recurrió le brindaron información sobre las tasas de interés? 10.- ¿Usted tiene conocimiento sobre cuáles son los riesgos de obtener créditos del sistema financiero formal si no asume su obligación de pago? 11.- ¿Las entidades del sistema financiero formal le informaron y en forma detallada de gastos bancarios y comisiones u otro adicional que se le cobraran por un préstamo o crédito? 12.- ¿Usted firmó un contrato de crédito al momento de obtener el crédito del sistema financiero formal? 13.- ¿Usted leyó el contenido del contrato de crédito antes de firmar? 14.- ¿Usted firmó algún documento como título valor adicional a un contrato de crédito?
	<b>X3: plazos</b>	<b>X.3.1.:</b> Corto plazo <b>X.3.2:</b> Mediano Plazo <b>X.3.2:</b> Largo Plazo	15.- ¿El crédito que Ud. Obtuvo son créditos a largo, mediano o corto plazo?



**VARIABLE  
DEPENDIENTE**

**Y:** Persona natural

**DEFINICION  
CONCEPTUAL**

Una persona física es una persona con capacidad para ejercer derechos y asumir obligaciones. asimismo, tiene responsabilidad sobre sus deudas y patrimonio (Gobierno Peruano, 2022).

**Y1: nivel de  
endeudamiento**

Y1.1.: alto  
Y1.2.: mediano  
Y1.3.: bajo

16.- ¿Los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por Ud. ¿O por la entidad del Sistema Financiero Formal?

17.- ¿Ud. Cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados?

18.- ¿La entidad financiera de la que obtuvo, inició cobranza coactiva contra usted?

19.- ¿Ud. Solicitó refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago?

20.- ¿Cuántos préstamos tiene a la fecha?

21.- ¿En suma cuanto es la deuda aproximada que tiene a la fecha?

22.- ¿Ud. ¿Está en el INFOCORP?

23.- ¿Usted fu sujeto de ejecución de garantías?

24.- ¿Usted fue notificado con cartas notariales para la ejecución de pagos?

25.- ¿En la actualidad tiene créditos financieros que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o en INFOCORP?

26.- Los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron:

27.- ¿Con el crédito del sistema financiero formal, sus ventas y/o ingresos mejoraron, se mantuvieron o redujeron?

28.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los créditos obtenidos del sistema financiero formal?

29.- ¿Cuáles de las siguientes razones cree usted que sea motivo para el endeudamiento? ¿o para altos niveles de endeudamiento?

30.- ¿Antes de obtener el crédito tenía un presupuesto para el uso del dinero obtenido?

31.- ¿Cuándo Ud. Obtuvo el crédito financiero la entidad le preguntó en que iba hacer el uso del dinero?

32.- ¿el banco o la entidad le asesora para gastar los recursos de manera eficiente?

33.- ¿Para que obtuvo el crédito personal?

34.- ¿Destinó el crédito obtenido para su propósito inicial?

---

**Y2: situación patrimonial**

**Y2.1.:** Incremento patrimonial

**Y2.2.:** Estabilidad patrimonial

**Y2.3.:** Disminución patrimonial

35.- ¿A la fecha su situación económica aumentó, disminuyó o se mantuvo?

36.- ¿Con el crédito del sistema financiero formal, logró mejorar su calidad de vida, ahorrar, endeudarse?

37.- ¿Considera que con los créditos para inversiones que Ud. le han generado Rentabilidad?

38.- ¿Cuáles considera Ud. como razones para que los créditos que obtuvo no lograron objetivos?

39.- ¿Cómo cree usted que puede mejorar la administración de créditos financieros para proteger su patrimonio?

40.- ¿Usted tiene o tuvo deudas que no pueden o pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvo que vender algún patrimonio?

41.- ¿Tiene procesos judiciales en las que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal?

---

## CAPÍTULO IV

### 4. METODOLOGÍA

#### 4.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

El ámbito de la investigación es en Perú, Departamento de Puno, provincia de San Román, Distrito de Juliaca; Esta provincia, que constituye aproximadamente 2.277,53 kilómetros cuadrados de la superficie total del Departamento de Puno o Región de Puno, está situada en la orilla noroeste del lago Titicaca.

Su capital, Juliaca, alberga a la mayoría de sus 235.110 habitantes en 2017. Además, la provincia concentra el 41% del comercio y el 30% de la población urbana de la región de Puno.

#### 4.2. **Tipo y nivel de investigación**

##### *4.2.1. Tipo de investigación*

La evaluación de los proyectos e informes de investigación en cuanto al tipo y nivel de la investigación, la coherencia del estudio con los objetivos perseguidos y la metodología aplicada depende de la clasificación o sistematización de la investigación científica. (Arroyo , 2020)

En función a su finalidad: el estudio es aplicativo o tecnológico, estas investigaciones pueden ser fácticas o aplicadas. Señala Arroyo (2020) “la investigación aplicada tiene una base teórica y busca la aplicabilidad de esta en una realidad concreta”; por tanto, la presente investigación es aplicativa en tanto que se evidencian los efectos de créditos del sistema financiero formal para personas naturales de la ciudad de Juliaca; y es fáctica porque está basado en hechos históricos 2016 y 2017.

De acuerdo a los estudios de Núñez et al. (2019) el alcance de este estudio es de nivel descriptivo – explicativo - causal porque realiza el estudio de los efectos del crédito del sistema

financiero formal para las personas naturales de la ciudad de Juliaca. Se identifican y describen los efectos que se generan cuando las personas naturales optan por decidir financiamiento recurriendo al sistema financiero formal de la ciudad de Juliaca.

#### ***4.2.2. Diseño de investigación***

La investigación adopta un enfoque mixto en función a la metodología (Cuanti - cualitativo), en este estudio por un lado se valorizan en términos monetarios y porcentuales los créditos obtenidos por personas naturales de la ciudad de Juliaca del sector financiero formal.

Se complementa lo anterior con las principales razones, comportamientos y requerimientos que justifican la obtención de financiamiento del sector financiero formal por personas naturales de la ciudad de Juliaca.

Desde el punto de vista de diseño: Hernández, Fernández y Baptista indican que el tipo de investigación que se realizó es el no experimental – transversal, ya que se basa en el estudio de una muestra de datos en un momento específico, el cual permite describir las características de la misma. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Las herramientas empleadas para el desarrollo del estudio no se basan en la experimentación ni en la modificación de una variable independiente, se basa en un diseño no experimental; es una investigación descriptiva explicativa en función a la data cuantitativa y cualitativos históricos obtenidos que permiten identificar y describir el impacto de los créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca.

Desde la perspectiva la colección de la data, la investigación es documental porque se han examinado los registros o informes que respaldan los préstamos que las personas naturales han obtenido del sistema financiero oficial de la ciudad de Juliaca (que salvaguardando los derechos que mantienen reservados los datos personales no fueron anexadas al presente informe); los mismo

que incluyen: contratos de préstamos, registros de propiedad de bienes muebles e inmuebles que avalan los créditos, los informes financieros entregados para la obtención de créditos; entre otros apreciados en los próximos apartados

#### **4.3. Unidad de análisis**

Son los sujetos proveedores de datos en base a las variables estudiadas, en este caso son las personas naturales que acceden a créditos del sistema financiera formal de la ciudad de Juliaca, de quienes se considera la población de personas naturales sujetos de créditos del sistema financiero formal.

#### **4.4. Población de estudio**

Conformada por un total de 235,110 personas naturales que viven en la ciudad de Juliaca conforman la población de estudio de la presente investigación; data obtenida de la web del INEI (2017)

#### **4.5. Tamaño de muestra**

Durante la ejecución de la investigación para determinar el tamaño de muestra de personas naturales que habían obtenido crédito en el sistema financiero formal se tuvo en cuenta las siguientes limitaciones:

- Es una información confidencial o reservada por parte de estas entidades.
- Las entidades bancarias y financieras del sistema financiero formal publican en las memorias anuales información estadística global o general sobre colocaciones o créditos; no detallan la cantidad de población de deudores por regiones, provincias mucho menos por distritos ni edades.

Limitación superada a través del siguiente procedimiento:

Se tomo la población total del distrito de Juliaca que son 235,110 personas naturales señalada en el numeral anterior, a ello se aplicó la formula probabilística del cálculo de la muestra:

El muestreo probabilístico es la técnica utilizada, para efectos de este estudio se empleó un muestreo aleatorio simple, en el que cada componente de las poblaciones tiene probabilidad de ser parte del tamaño muestral:

N =	<b>235,110</b>	= Tamaño de la población
P =	<b>0,50</b>	= probabilidad favorable inicial
Q =	<b>0,50</b>	= probabilidad desfavorable inicial
$\alpha$ =	<b>0,05</b>	= nivel de significancia
Z =	<b>1,96</b>	= $Z_{\alpha/2} = Z_{0.05/2} = 1.96$ (Z de distr. Normal 2 colas)
E =	<b>0,06</b>	E = e. P = (error de la muestra) = 6%

i) Primera aproximación:

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2}$$

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2} = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(0,06)^2} = 266,7777777778 = 267$$

ii) Si  $(n_0/N) \geq \alpha$  Entonces se corrige el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formula. En caso contrario la muestra final queda como  $n_0$

Como  $267/235,110 = 0,0011356 < \alpha = 0,0009589$ , Entonces ya no se corrige la muestra, la totalidad del tamaño muestral fue de 267 elementos para la observación.

A continuación:

a) Se indagó e identificó a 267 personas naturales sujetas de crédito cuyas edades oscilan entre 18 y 55 años considerados en el sistema financiero formal como potenciales deudores o sujetos de crédito.

b) Seguidamente se aplicó una entrevista a las 267 personas para conocer si habían obtenido créditos del sistema financiero formal del distrito de Juliaca.

c) Identificados las 267 personas naturales descritas en el literal b), se aplicaron las técnicas de colecta de datos, no interesando la fecha exacta de la obtención del crédito más si cuidando el que hayan obtenido créditos, o que tengan estos dentro del periodo comprendido entre 2016 y 2017; dado que la data es para determinar los efectos en los créditos del sistema financiero formal

#### **4.6. Técnicas de selección de muestra**

El tamaño muestral del estudio está conformado por 267 personas naturales de la ciudad de Juliaca que obtuvieron por obtener medios de financiamiento en organizaciones del sistema financiero formal y que demostraron interés en apoyar la dinámica de la obtención de la data durante la ejecución de la investigación, tal como se explica en los ítems precedentes.

#### **4.7. Técnicas de recolección de información**

Se utilizaron todas las técnicas e instrumentos apropiados para obtener datos o indicadores resultado de la operacionalización o itemnización de las variables, estas se describen a continuación:

- Análisis documental: Para construir la base teórica conceptual de este estudio, se utilizaron como herramientas las fichas de “transcripción o textual” y “resumen”.
- La Encuesta, utilizando el "Cuestionario" (Anexo N°002) sobre una muestra de personas naturales elegibles para crédito en el sistema financiero oficial de la ciudad de Juliaca.

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información**

Utilizando la aplicación Microsoft Office Excel, los enfoques clave utilizados en este estudio incluyeron métodos de codificación, tabulación y estadística. Estos métodos permitieron categorizar la información, mostrarla en tablas y gráficos y, a continuación, presentarla e interpretarla.

La interpretación se basó en la construcción de conclusiones de cada ítem analizado aplicando: deducciones, inducciones, implicaciones y conceptualizaciones como se aprecia en los resultados y discusión de este informe.

#### **4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

La validez o falsedad de las hipótesis descriptivas planteadas hipótesis específicas descriptivo-explicativa de este estudio se evalúa mediante el análisis e interpretación de los datos mediante el uso de tablas de frecuencias sobre los indicadores de las variables crediticias del sistema financiero formal y de las personas naturales utilizando Excel 2017 y programa de análisis de datos SPSS. Para determinar los efectos del crédito se tomará preguntas referenciales de interés y se contrastará con otros ítems mediante la técnica de chi cuadrado para constatar que existe asociación esto con el fin de demostrar el objetivo general planteado.



## CAPÍTULO V

### 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Los datos obtenidos de la muestra de 267 informantes sobre las variables de estudio y su correspondiente análisis e interpretación son:

##### 5.1.1. Resultados Sobre: Crédito del Sistema Financiero Formal

##### 5.1.1.1. Monto Limite

**Tabla 1**

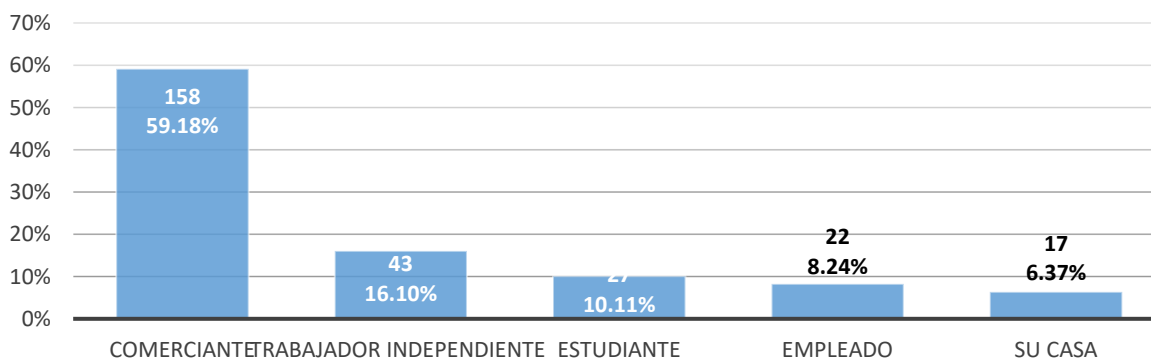
*Ocupación o actividad de las personas naturales*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comerciante	158	59.18%
Trabajador independiente	43	16.10%
Estudiante	27	10.11%
Su casa	17	6.37%
Empleado	22	8.24%
TOTAL	267	100%

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 1**

*¿Cuál es su ocupación o actividad?*



*Nota:* El gráfico muestra las diferentes actividades de nuestros encuestados, según los datos de nuestra investigación.

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 59.18% (158 personas) señalan ejercer el comercio, el 16.10% (43 personas) son trabajadores independientes, el 10.11% (27 personas) son estudiantes, el 6.37% (17 personas) indican que solo se ocupan en casa y el 8.24% (22 personas) son empleados.

### Interpretación

Los datos analizados muestran que las personas naturales encuestadas y entrevistadas “poseen ocupación permanente” o “han autogenerado su empleo u ocupación” o “están empleados” como: comerciantes, trabajadores independientes, trabajadores dependientes (empleados), estudiantes y administradores de su casa u hogar.

**Tabla 2**

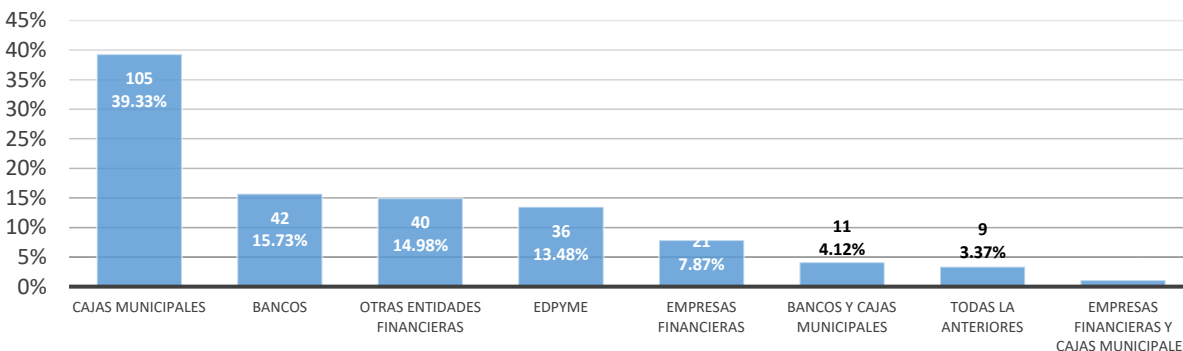
*Entidades del sistema financiero formal que otorgaron créditos*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cajas municipales	105	39.33%
Empresas financieras	21	7.87%
Empresas financieras y cajas municipales	3	1.12%
Bancos	42	15.73%
Edpyme	36	13.48%
Bancos y cajas municipales	11	4.12%
Todas la anteriores	9	3.37%
Otras entidades financieras	40	14.98%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 2**

*Entidades del sistema financiero formal que otorgaron créditos*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 39.33% (105 personas) indican que los créditos fueron obtenidos sólo de Cajas Municipales, el 7.87% (21 personas) señalan sólo de empresas financieras, el 1.12% (3 personas) de cajas municipales y empresas financieras, el 15.73% (42 personas) indican que fueron bancos, el 13.48% (36 personas) señalan que fueron EDPYME, el 4.12% (11 personas) indican tanto de bancos y cajas municipales, el 3.37% (9 personas) indican que fueron todas las entidades financieras es decir cajas municipales, EDPYME, bancos, empresas financieras y el 14.98% (40 personas) indican que fueron otras entidades financieras no comprendidas anteriormente.

### **Interpretación**

El análisis de datos revela que el sistema financiero formal que otorgó créditos a la muestra de personas naturales en el distrito de Juliaca está conformado: significativamente por las cajas municipales, seguido por los bancos, por otras entidades del sistema financiero formal como son las cooperativas de ahorro y crédito, las EDPYME, empresas financieras. Lo que evidencia que en

el sector financiero formal las personas naturales tienden a decidir por obtener financiamiento en las cajas municipales más que a otras entidades o empresas del sector financiero; destacando la complementariedad entre bancos y cajas municipales, entre todas las instituciones comprendidas en el sistema financiero formal y entre empresas financieras y cajas municipales.

**Tabla 3**

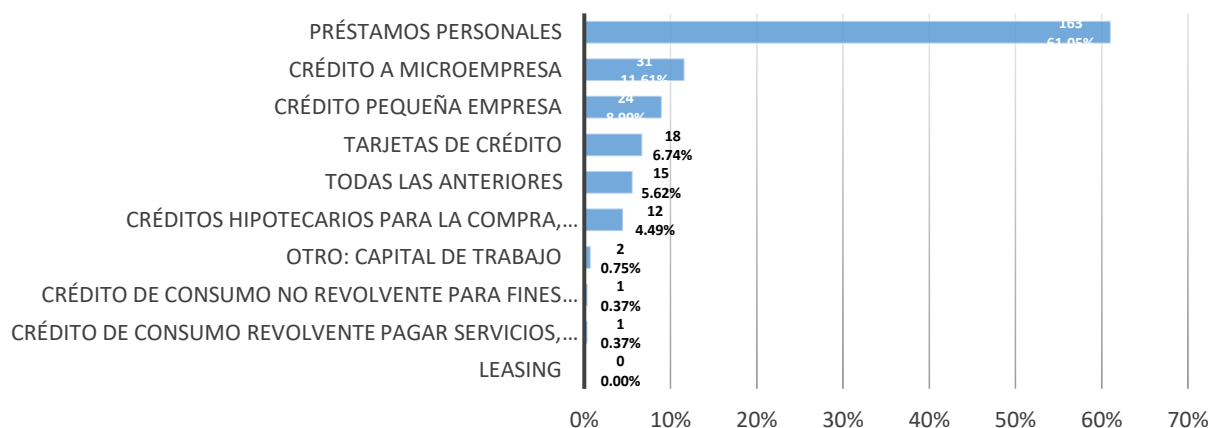
*¿Qué tipos de crédito o líneas de crédito conoce?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito pequeña empresa	24	8.99%
Crédito a microempresa	31	11.61%
Crédito de consumo revolvente pagar servicios, bienes o deudas no empresariales	1	0.37%
Crédito de consumo no revolvente para fines distintos de la actividad empresarial	1	0.37%
Créditos hipotecarios para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc.	12	4.49%
Leasing	0	0.00%
<b>Préstamos personales</b>	<b>163</b>	<b>61.05%</b>
Todas las anteriores	15	5.62%
Otro: capital de trabajo	2	0.75%
Tarjetas de crédito	18	6.74%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 3**

*¿Qué tipos o líneas de crédito conoce?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas) tienen conocimiento o información sobre: 61.05% (163 personas) préstamos personales, el 11.61% (31 personas) créditos microempresas, el 8.99% (24 personas) créditos pequeñas empresas; el 6.74% (18 personas) tarjetas de crédito; 5.62% (15 personas) todos los préstamos mencionados anteriormente; 4.49% (12 personas) créditos hipotecarios para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación; el 0.75% (2 personas) préstamos para capital de trabajo, el 0.37% (1 persona) crédito de consumo resolvente para pagar servicios de bienes o deudas no empresariales, el 0.37% (1 persona) el crédito de consumo no resolvente para fines distintos de la actividad empresarial y ninguno señaló el leasing financiero (no lo conocen o no tienen información).

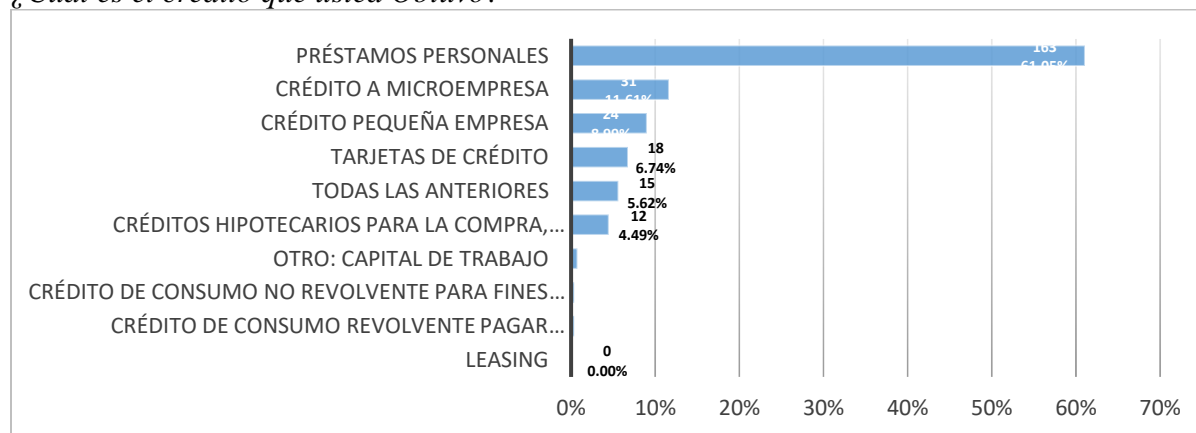
### **Interpretación**

Los tipos o líneas de crédito más conocidos o sobre los que tienen mayor información las personas naturales de la ciudad Juliaca en orden prelación son: los préstamos personales seguido por los créditos microempresa y pequeña empresa, tarjetas de crédito, simultáneamente todas las líneas de crédito anteriores, sólo los créditos hipotecarios para inversiones en construcción, reparación y remodelación de inmuebles; para capital de trabajo y un menor nivel de información sobre los créditos de consumo revolvente y crédito no revolvente. Esto evidencia que el conocimiento e información sobre los tipos o líneas de crédito sienta la bases para la existencia de una “demanda potencial” y posterior preferencia significativos (demanda real) por los diferentes tipos o líneas de crédito de parte de las personas naturales de este Distrito; revela también la percepción del sector financiero formal de una “oferta potencial” y posterior respuesta (demanda real) hacia las personas naturales de ésta ciudad con los productos de financiamiento que poseen.

**Tabla 4***¿Cuál es el crédito que Ud. Obtuvo?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito pequeña empresa	24	8.99%
Crédito a microempresa	31	11.61%
Crédito de consumo revolvente pagar servicios, bienes o deudas no empresariales	1	0.37%
Crédito de consumo no revolvente para fines distintos de la actividad empresarial	1	0.37%
Créditos hipotecarios para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc.	12	4.49%
Leasing	0	0.00%
<b>Préstamos personales</b>	<b>163</b>	<b>61.05%</b>
Todas las anteriores	15	5.62%
Otro: capital de trabajo	2	0.75%
Tarjetas de crédito	18	6.74%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos alcanzados en la investigación

**Figura 4***¿Cuál es el crédito que usted Obtuvo?*

Nota: Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas) obtuvieron créditos o préstamos en los siguientes tipos o líneas: 61.05% (163 personas) préstamos personales, el 11.61% (31 personas) créditos microempresa, el 8.99% (24 personas) crédito pequeña empresa; el 6.74% (18 personas) tarjetas de crédito; 5.62% (15 personas) todos los prestamos mencionados anteriormente; 4.49% (12 personas) los créditos hipotecarios para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación; el 0.75% (2

personas) para capital de trabajo, el 0.37% (1 persona) crédito de consumo resolvente para pagar servicios de bienes o deudas no empresariales, el 0.37% (1 persona) el crédito de consumo no resolvente para fines distintos de la actividad empresarial y ninguno señaló el leasing financiero (no lo conocen o no tienen información).

### **Interpretación**

Los tipos o líneas de crédito de mayor preferencia por las personas naturales de la ciudad Juliaca en orden prelación son: los préstamos personales seguido por los créditos microempresa y pequeña empresa, tarjetas de crédito, simultáneamente todas las líneas de crédito anteriores, sólo los créditos hipotecarios para inversiones en construcción, reparación y remodelación de inmuebles; para capital de trabajo y en un menor nivel de información y preferencia los créditos de consumo revolvente y crédito no revolvente.

Lo que evidencia no sólo la preferencia significativos (demanda real) por los diferentes tipos o líneas de crédito de parte de las personas naturales de este Distrito basados en el conocimiento e información que poseen sobre ellos (demanda potencial); sino también la respuesta (oferta real) del sector financiero formal hacia las personas naturales de esta ciudad con productos de su cartera de colocaciones que ofrecen.

**Tabla 5**

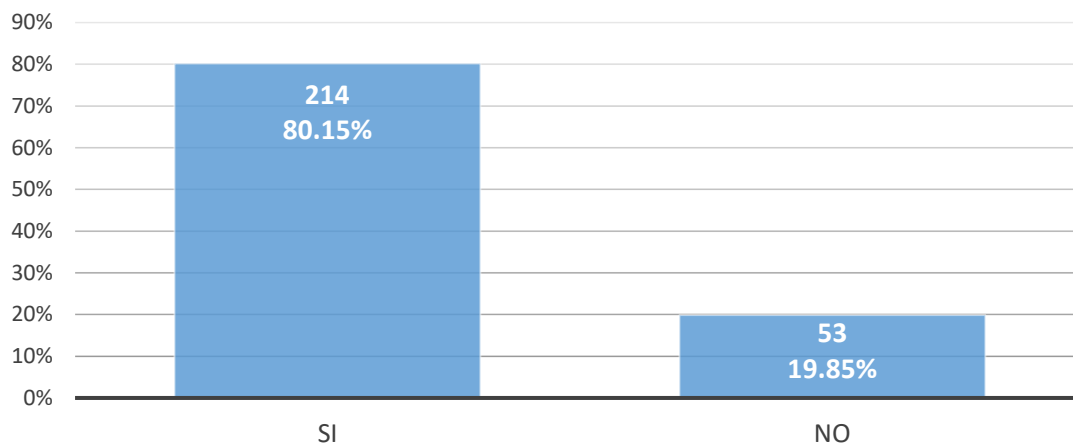
*Personas que se financiaron de más una entidad de sistema financiero formal*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	<b>214</b>	<b>80.15%</b>
No	53	19.85%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 5**

*Personas que se financiaron de más de una entidad del sistema financiero formal*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

**Análisis**

Del 100% (267 personas), el 80.15% (214 personas) indican que obtuvieron créditos de más de una entidad del sistema financiero formal y el 19.85% (53 personas) indican que solo obtuvieron de una sola entidad del sistema financiero formal.

**Interpretación**

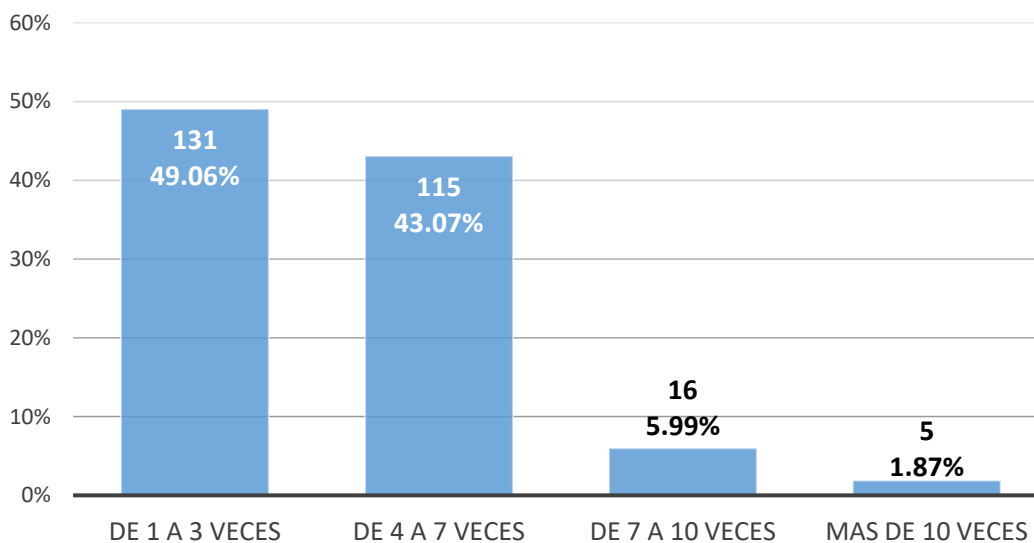
El análisis muestra que las personas naturales de la ciudad de Juliaca diversifican sus opciones de financiamiento no sólo en función a tipos o líneas de crédito, lo hacen también en función a diferentes tipos entidades del sector financiero pues una población significativa obtiene prestamos de más de una entidad y sólo una minoría lo hacen en una sola o misma entidad financiera. Comportamiento que revela altos niveles de endeudamiento y oferta de entidades acreedoras que compran sus deudas de otras entidades del sistema financiero formal bajo mejores condiciones de crédito (tasas, plazos).



**Tabla 6***Número de veces que se obtuvo crédito del sistema financiero formal*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3 veces	131	49.06%
De 4 a 7 veces	115	43.07%
De 7 a 10 veces	16	5.99%
Mas de 10 veces	5	1.87%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 6***Número de veces que se obtuvo crédito del sistema financiero formal*

*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

La data obtenida con este ítem complementa la anterior, pues del 100% (267 personas) durante el periodo de estudio: el 49.06% (131 personas) indican que obtuvieron créditos de 1 a 3 veces, el 43.07% (115 personas) de 4 a 6 veces, el 5.99% (16 personas) de 7 a 10 veces y el 1.87% (5 personas) que fueron más de 10 veces.

## Interpretación

El análisis porcentual revela que las personas naturales de la ciudad de Juliaca poseen altos niveles de endeudamiento porque no solo obtienen créditos de la diversidad de entidades del sector financiero formal, sino que en un periodo de dos años (2016-2017) más del 52% los obtuvo entre 4 a 10 veces mostrando periodos de endeudamiento prolongados.

**Tabla 7**

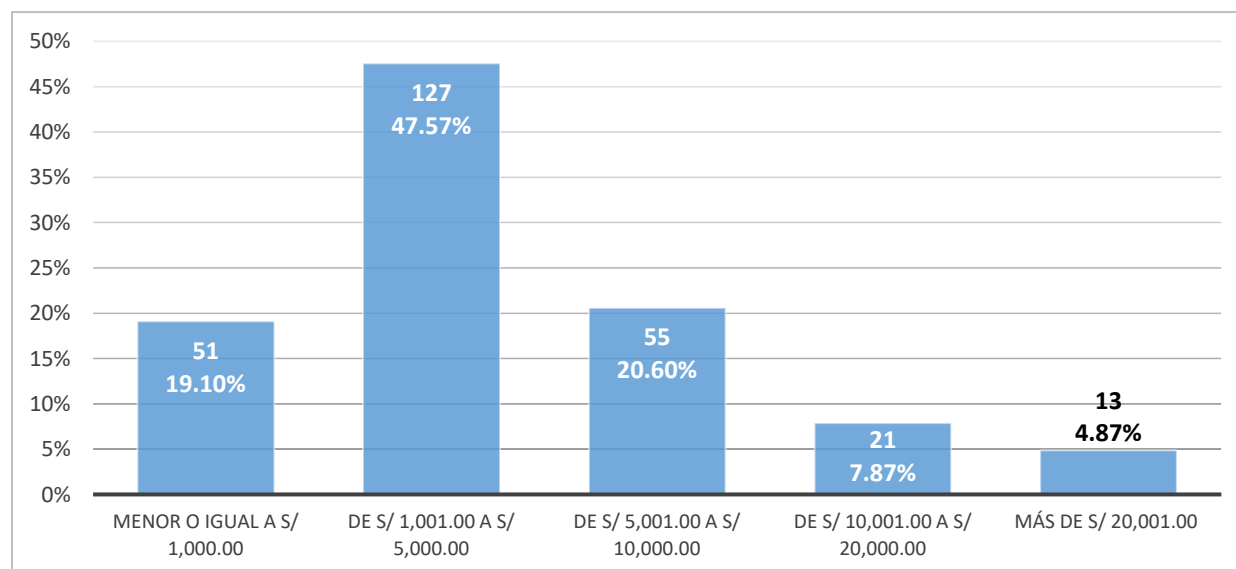
*Monto aproximado de obtención de crédito o préstamo*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor o igual a s/ 1,000.00	51	19.10%
De s/ 1,001.00 a s/ 5,000.00	127	47.57%
De s/ 5,001.00 a s/ 10,000.00	55	20.60%
De s/ 10,001.00 a s/ 20,000.00	21	7.87%
Más de s/ 20,001.00	13	4.87%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 7**

*Monto aproximado de Obtención de crédito o préstamo*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas) obtuvieron créditos dentro de las siguientes escalas monetarias: el 47.57% (127 personas) entre S/ 1,001.00 a S/ 5,000.00, el 20.60% (55 personas) entre S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00, el 19.10% (51 personas) menores o iguales a S/. 1,000.00, el 7.87% (21 personas) señalan entre más de S/ 10,001.00 a S/ 20,000.00, y el 4.87% (13 personas) más de S/ 20,001.00.

### Interpretación

La data analizada corrobora los resultados sobre los niveles de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca argumentados en base a los tipos o líneas de crédito, el uso diversificado de entidades del sector financiero formal y número de oportunidades o veces de obtención de créditos; pues si bien un porcentaje que supera el 33% obtuvieron créditos que oscilan entre S/. 5,001.00 a más de S/. 20,001.00 y 67 % entre S/. 1,000.00 a S/. 5,000.00; los de montos adeudados en el primer estrato significan más de dos años para su cancelación y mayores riesgos para el cumplimiento de obligaciones.

### Tabla 8

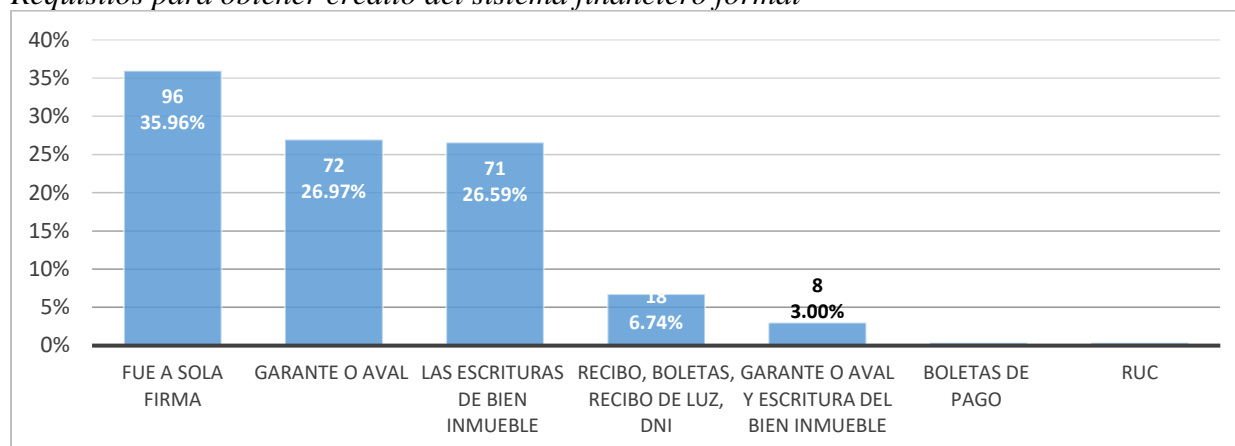
*Requisitos para obtener el crédito del sistema financiero formal*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Fue a sola firma</b>	<b>96</b>	<b>35.96%</b>
Garante o aval	72	26.97%
Las escrituras de bien inmueble	71	26.59%
Boletas de pago	1	0.37%
Garante o aval y escritura del bien inmueble	8	3.00%
Ruc	1	0.37%
Recibo, boletas, recibo de luz, DNI	18	6.74%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 8**

*Requisitos para obtener crédito del sistema financiero formal*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas) sobre requisitos exigidos por entidades del sistema financiero formal para acceder a créditos: el 35.96% (96 personas) indican sólo su DNI y su firma, el 26.97% (72 personas) además de su DNI un garante o aval, el 26.59% (71 personas) además de su DNI escrituras de bien inmueble, el 6.74% (18 personas) DNI, firma, garante o aval, escritura de bien inmueble, boletas de pago, RUC activo y recibos de servicios públicos, el 3.00% (8 personas) DNI, garantos o avales y escritura de bien inmueble, el 0.37% (1 persona) DNI y boletas de pago, el 0.37% (01 persona) RUC activo.

### **Interpretación**

El sistema financiero formal que otorgó créditos a las personas naturales de la ciudad de Juliaca en los siguientes tipos o modalidades y montos: créditos personales, los préstamos a microempresas, préstamos a pequeñas empresas, etc. son todas formas de crédito al consumo renovable que se utilizan para pagar bienes, servicios o deudas no comerciales. crédito de consumo revolvente para pagar servicios de bienes o deudas no empresariales, créditos microempresa,

crédito pequeña empresa; tarjetas de crédito por montos que oscilan entre S/ 1,001 a S/ 10,000 solicitan como requisito DNI y a sola firma, boletas de pago, recibos de servicio público; además de los requisitos antes mencionados, se requiere un garante o fiador, RUC activo, y para préstamos que superen los S/. 10,001 a S/. 20,000 un garante para préstamos a microempresas, préstamos a pequeñas empresas, préstamos hipotecarios, préstamos para capital de trabajo, préstamos de consumo no revolventes para fines distintos a actividades empresariales, y préstamos de consumo revolventes para pagar sobre el bien o servicio o deudas no empresariales. Es decir, a mayor riesgo crediticio generado por mayor monto del crédito y destino del financiamiento; los requisitos exigidos a los deudores son mayores.

### 5.1.1.2. Contrato

**Tabla 9**

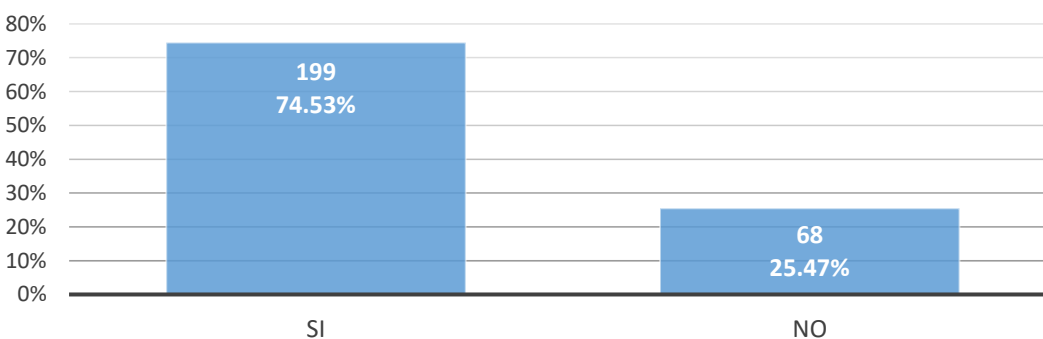
*Las entidades del sistema financiero formal a los que recurrió le brindaron información sobre las tasas de interés*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	199	74.53%
No	68	25.47%
TOTALES	267	100%

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 9**

*Las entidades del sistema financiero formal a los que recurrió le brindaron información sobre las tasas de interés*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 74.53% (199 personas) indican que las entidades del sistema financiero formal les informaron sobre las tasas de interés, el 25.47% (68 personas) señalan que estas entidades no informaron sobre las tasas de interés crediticio.

## Interpretación

Los ciudadanos de Juliaca tienen información y conocimiento de las tasas de interés al momento de obtener un crédito del sistema financiero formal, sin embargo, un estrato de deudores significativo carece de esta información que genera su insatisfacción en circunstancias del pago del préstamo o en casos de demandas por cobro ejecutivo de soles iniciados por las entidades acreedoras ante el incumplimiento de pago de los deudores.

### Tabla 10

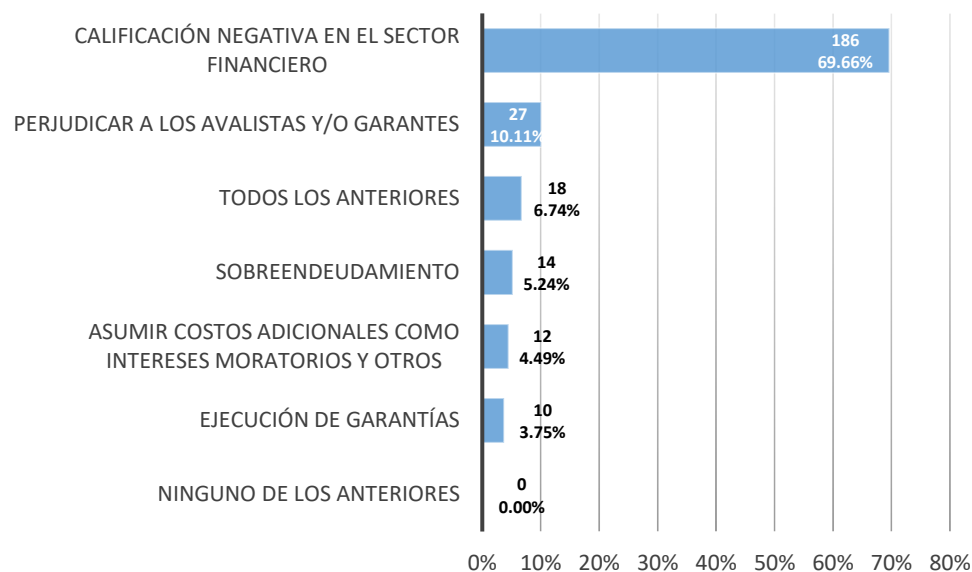
*¿Usted tiene conocimientos sobre cuáles son los riesgos de obtener créditos del sistema financiero formal si no asume su obligación de pago?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ejecución de garantías	10	3.75%
Calificación negativa en el sector financiero	186	69.66%
Sobreendeudamiento	14	5.24%
Perjudicar a los avalistas y/o garantes	27	10.11%
Asumir costos adicionales como intereses moratorios y otros	12	4.49%
Todos los anteriores	18	6.74%
Ninguno de los anteriores	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

### Figura 10

*¿Usted tiene conocimientos sobre cuáles son los riesgos de obtener créditos del sistema financiero formal si no asume su obligación de pago?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), consideran que cuando incurren en mora o incumplen con el pago del crédito en el sistema financiero formal asumen los siguientes riesgos: calificación negativa en el sector financiero (69.66% 186 personas), perjuicio a avales o garantes (10.11% 27 personas), calificación negativa en el sector financiero, perjuicio a avales o garantes, sobreendeudamiento, pago de intereses moratorios y ejecución de garantías (6.74% 18 personas), sobreendeudamiento (5.24% 14 personas), pago de gastos adicionales como intereses moratorios y otros ( 4.49% 12 personas) y procedencia de ejecución de garantías (3.75% 10 personas).

### Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca tienen conocimiento y experiencias sobre los riesgos o consecuencias que genera incurrir en mora o incumplir con el pago de créditos

obtenidos del sistema financiero formal expresados en el siguiente orden de prelación: calificación negativa en el sistema financiero, perjuicio a avales o garantes, sobreendeudamiento, pago de intereses moratorios y ejecución de garantías.

**Tabla 11**

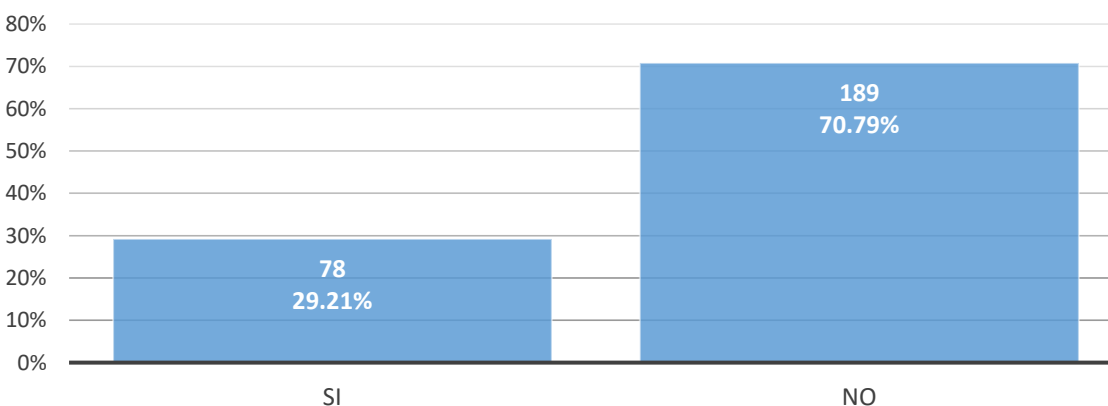
*¿Las entidades del sistema financiero formal le informaron y en forma detallado de gastos bancarios y comisiones u otro adicional que se le cobrarán por un préstamo o crédito?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	78	29.21%
<b>No</b>	<b>189</b>	<b>70.79%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 11**

*¿Las entidades del sistema financiero formal le informaron y en forma detallado de gastos bancarios y comisiones u otro adicional que se le cobrarán por un préstamo o crédito?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 70.79% (189 personas) indican que no fueron informadas sobre los gastos bancarios y comisiones u otro adicional que se le cobrará por un préstamo o crédito mientras que el 29.21% (78 personas) indican haber sido informados sobre los indicados conceptos.



## Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca con créditos obtenidos del sistema financiero formal antes y durante la suscripción del contrato de crédito mayormente no son informadas sobre las tasas efectivas que incluyen otros gastos bancarios diferentes a los intereses como son: comisiones, seguros de desgravamen, portes u otro adicional; de los que toman conocimiento durante los procesos de cobranza coactiva (demandas judiciales sobre cobro ejecutivo de soles o dólares).

**Tabla 12**

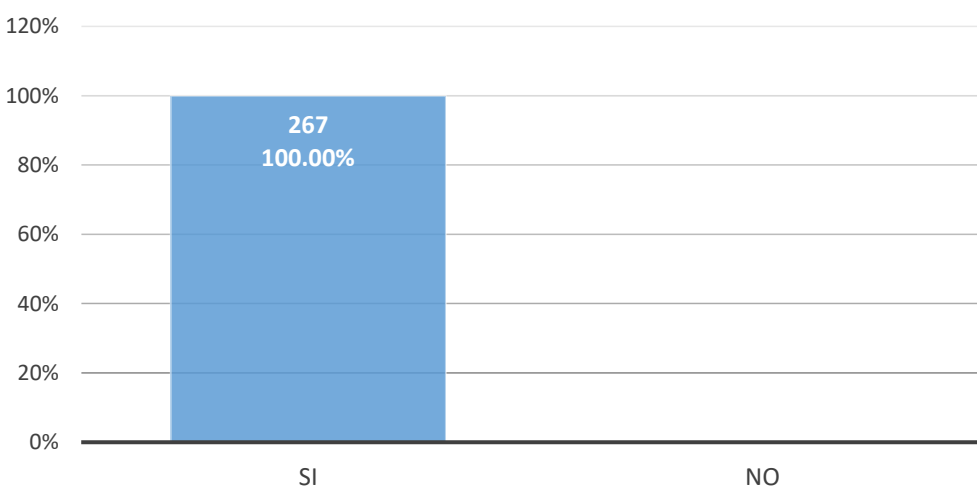
*¿Ud. Firmó un contrato de crédito al momento de obtener el crédito del sistema financiero formal?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	267	100.00%
No	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos alcanzados en la investigación

**Figura 12**

*¿Ud. Firmó un contrato de crédito al momento de obtener el crédito del sistema financiero formal?*



Nota: Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 100% (267 personas) indican que si firmo un contrato al momento de adquirir un crédito o préstamo de las entidades del sistema financiero formal.

### Interpretación

El sistema financiero formal que otorga créditos en el distrito de Juliaca respalda sus operaciones de colocación de capitales con contratos de préstamo para tener el respaldo contractual que establece los derechos y obligaciones de las partes respecto al monto del crédito, tasa de intereses, tipos de intereses: compensatorio, moratorio y otros, plazo de pago, garantías o avales de ser el caso, entre otros regulados en el sistema financiero formal.

**Tabla 13**

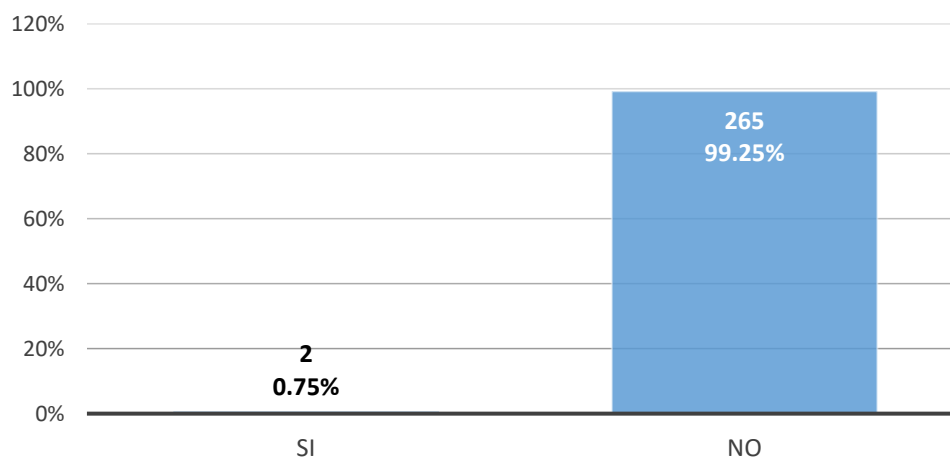
*¿Usted Leyó el contenido del contrato de crédito antes de firmar?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	0.75%
No	265	99.25%
TOTALES	267	100%

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 13**

*¿Usted Leyó el contenido del contrato de crédito antes de firmar?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 99.25% (265 personas) indican no leyeron el contrato que firmaron con la entidad financiera al momento de adquirir el crédito y solo 0.75% (2 personas) leyeron el contrato que firmaron antes de obtener el crédito.

### Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca carecen de cultura o educación financiera o crediticia que todo deudor del sistema financiero debe poseer para asumir los activos y pasivos, los costos y beneficios de la operación respaldadas en el contenido del contrato; omisión de la que advierten sus consecuencias ya durante procesos judiciales de cobro ejecutivo de soles o de ejecución de garantías.

Motivo por el cual no se está actuando con cautela al momento de firmar el contrato de crédito, lo que evidencia que no están conscientes de las cláusulas pactadas en dichos contratos dado que este tipo de contratos ya vienen impresos solo para poner algunos datos personales de las personas que adquieren el crédito, evidenciándose además que el sistema financiero formal que otorgó créditos en el distrito de Juliaca no está informando de las cláusulas principales de los contratos que pone a la vista del deudor financiero.

### Tabla 14

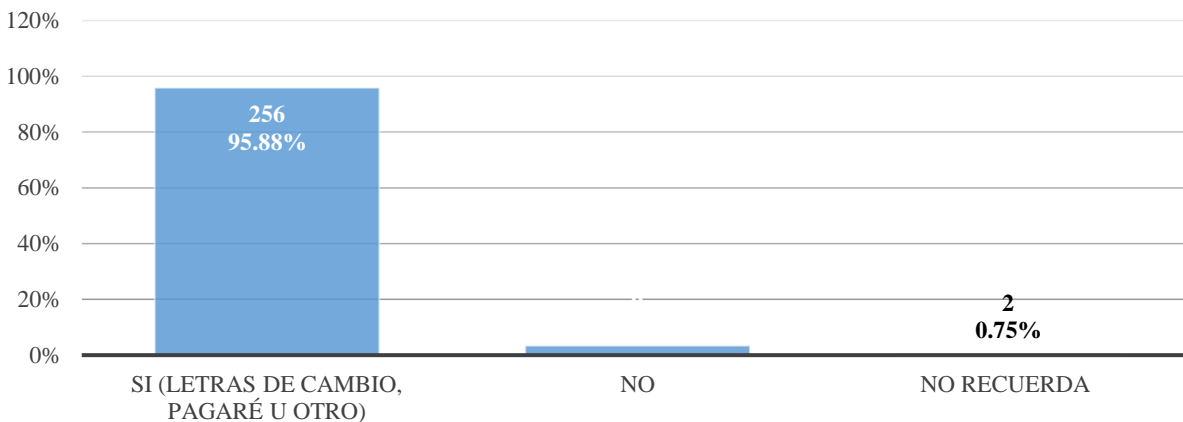
*¿Ud. Firmó algún documento como título valor adicional a un contrato de crédito?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI (letras de cambio, pagaré u otro)	256	95.88%
No	9	3.37%
No recuerda	2	0.75%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 14**

*¿Ud. Firmó algún documento como título valor adicional a un contrato de crédito?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

**Análisis**

Del 100% (267 personas), el 95.88% (256 personas) indican que si firmaron un título valor (letra de cambio, pagaré u otro) adicional al contrato de crédito; el 3.37% (9 personas) indican que no firmaron un título valor (letra de cambio, pagaré u otro) adicional al contrato de crédito; el 0.75% (2 personas) indican que no recuerdan si firmaron o no un título valor (letra de cambio, pagaré u otro) adicional al contrato de crédito.

**Interpretación**

Junto con los contratos, el sistema financiero formal que otorgaba créditos en el distrito de Juliaca en esa época también emitía o libraba documentos de crédito como letras de cambio, pagarés u otros títulos para asegurar el cobro a los deudores en caso de que no cumplieran con sus obligaciones de pago.

### 5.1.1.3. Plazo

**Tabla 15**

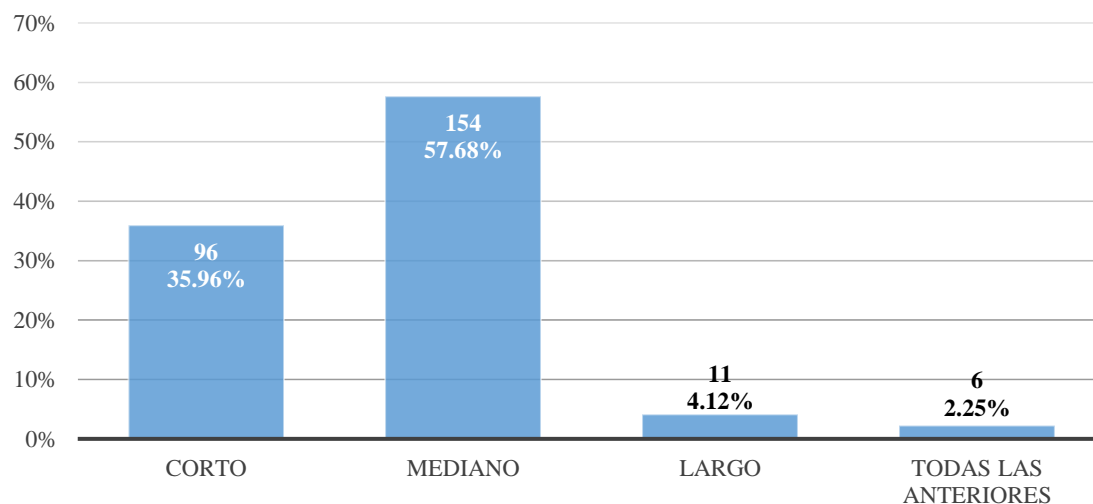
*¿El plazo de los créditos que Ud. Obtuvo son a largo, mediano o corto plazo?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Corto	96	35.96%
<b>Mediano</b>	<b>154</b>	<b>57.68%</b>
Largo	11	4.12%
Todas las anteriores	6	2.25%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 15**

*¿El plazo de los créditos que Ud. Obtuvo son a largo, mediano o corto plazo?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 57.68% (154 personas) señalan que obtuvieron crédito a mediano plazo, el 35.96% (96 personas) obtuvieron crédito a corto plazo, el 4.12% (11 personas) créditos a largo plazo, el 2.25% (6 personas) obtuvieron crédito a corto, mediano y largo plazo.

## Interpretación

Los créditos a mediano plazo, seguidos de los de corto plazo son los preferidos por la mayoría de las personas naturales de la ciudad de Juliaca, preferencia mucho menor por los de largo plazo. Lo que evidencia que en el sector financiero formal las personas naturales de la ciudad de Juliaca tienden a escoger préstamos mayores a seis meses y menores a un año.

**Tabla 16**

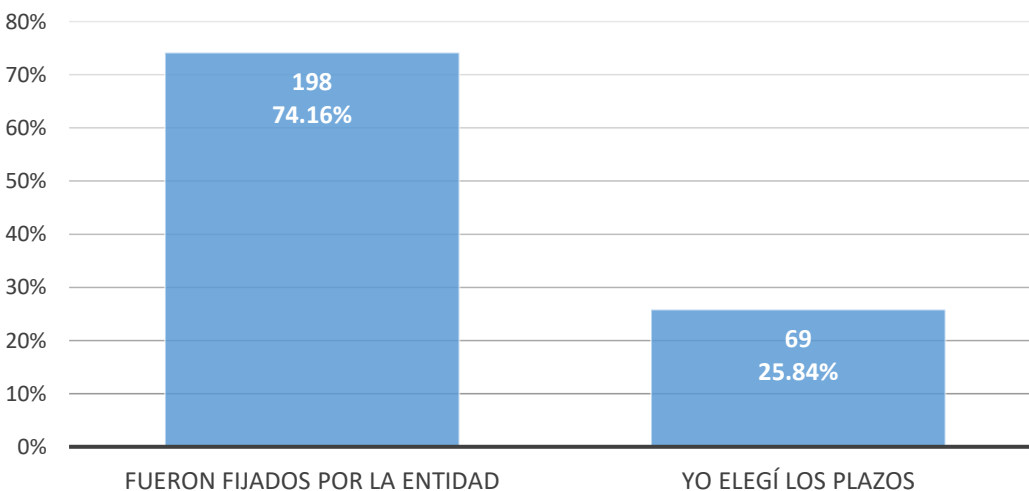
*¿Los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por usted o por la entidad del sistema financiero formal?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fueron fijados por la entidad	198	74.16%
Yo elegí los plazos	69	25.84%
TOTALES	267	100%

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 16**

*¿Los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por usted o por la entidad del sistema financiero formal?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 74.16% (198 personas) indican que los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por las entidades del sistema financiero formal, el 25.84% (69 personas) señalan que los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron seleccionados por ellos mismos.

### Interpretación

La mayor parte de los plazos de amortización fueron establecidos por el sistema financiero formal que otorga créditos en el distrito de Juliaca, y el 25% de ellos fueron determinados por el propio prestatario. Esto demuestra que, en el sector financiero, los plazos establecidos y sugeridos para cada tipo de préstamo son aceptados por los prestatarios.

**Tabla 17**

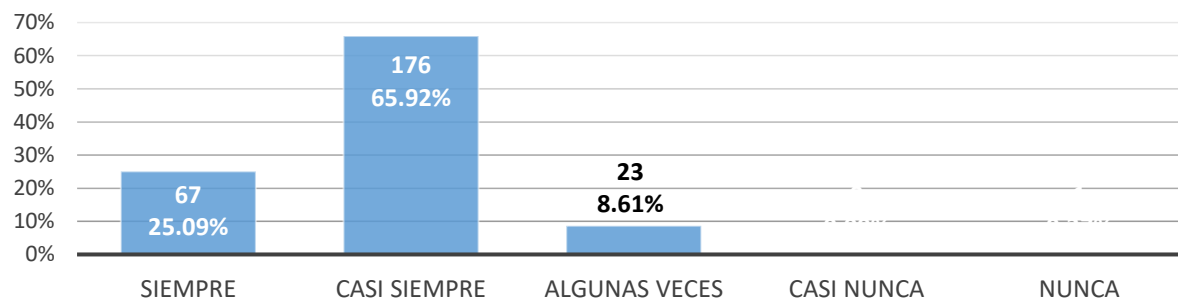
*¿Ud. Cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	67	25.09%
<b>Casi siempre</b>	<b>176</b>	<b>65.92%</b>
Algunas veces	23	8.61%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	1	0.37%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 17**

¿Ud. Cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados?



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 65.92% (176 personas) señalan que casi siempre cumplieron con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados, el 25.09% (67 personas) indican que siempre cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados, el 8.16% (23 personas) indican que algunas veces cumplieron con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados, el 0.37% (01 persona) indica que nunca cumplió con pagar su crédito dentro de los plazos estipulados.

### Interpretación

Debido a que pagan sus deudas a tiempo y de acuerdo a los términos de sus contratos y documentos de crédito aceptados (letras de cambio, pagarés), los habitantes de la ciudad de Juliaca suelen ser clientes que no acumulan morosidad o son buenos pagadores; sin embargo, también existen niveles de morosidad.

**Tabla 18**

¿La entidad financiera de la que obtuvo crédito, inició cobranza coactiva contra usted?

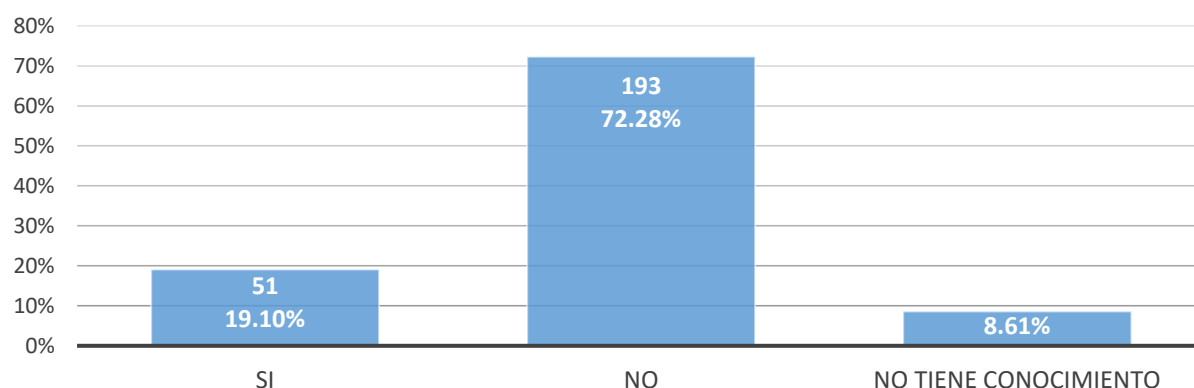
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	51	19.10%
<b>No</b>	<b>193</b>	<b>72.28%</b>
No tiene conocimiento	23	8.61%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación



**Figura 18**

*¿La entidad financiera de la que obtuvo crédito, inició cobranza coactiva contra usted?*



Nota: Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 72.28% (193 personas) señalan que la entidad que le otorgo crédito no inicio cobranza coactiva, el 19.10% (51 personas) indican que la entidad que le otorgo crédito si inicio cobranza coactiva y el 8.61% (23 personas) señalan que no tienen conocimiento si la entidad que le otorgo crédito inicio cobranza coactiva.

### **Interpretación**

Dado que generalmente una significativa población de personas naturales de la ciudad de Juliaca que obtienen créditos del sistema financiero formal no incurre en mora o son buenos pagadores; se aprecia un comportamiento significativo en los organismos financieros formales de no iniciar cobranza coactiva contra sus deudores.

**Tabla 19**

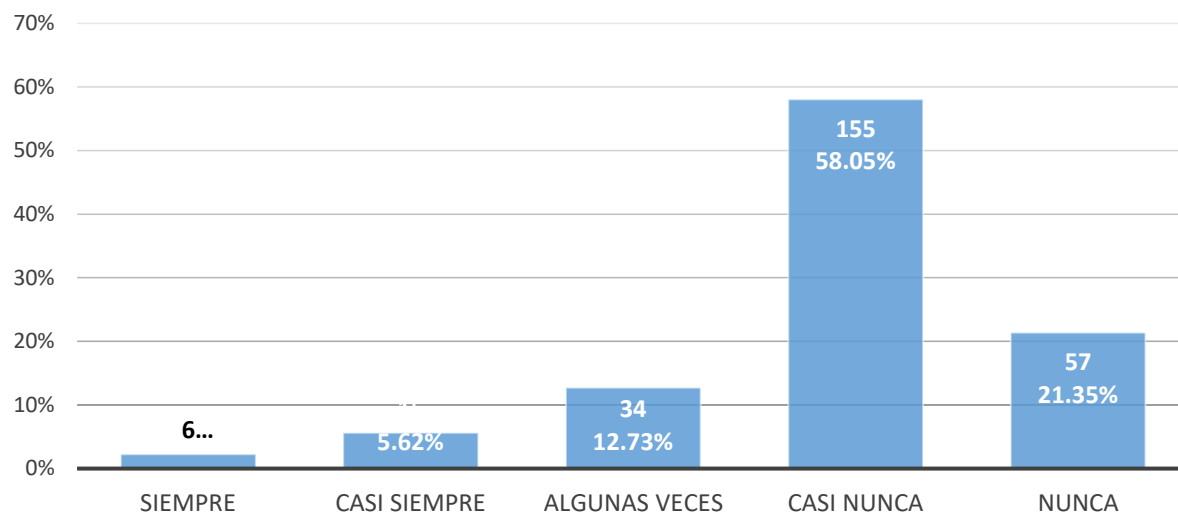
*¿Ud. Solicitó refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	2.25%
Casi siempre	15	5.62%
Algunas veces	34	12.73%
<b>Casi nunca</b>	<b>155</b>	<b>58.05%</b>
Nunca	57	21.35%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos alcanzados en la investigación

### Figura 19

¿Ud. Solicitó refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago?



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

#### Análisis

Del 100% (267 personas), el 2.25% (6 personas) indican que siempre solicitan refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago, el 5.62% (15 personas) indican que casi siempre solicitan refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago, el 12.73% (34 personas) indican que algunas veces solicitan refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago, el 58.05% (155 personas) indican que casi nunca solicitan refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago y el 21.35% (57 personas) indican que nunca solicitan refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago.

#### Interpretación

Las personas de la ciudad de Juliaca que entraron en mora, fueron objeto de cobranza coactiva o demostraron atraso en el pago de las cuotas de su plan de pago tomaron la decisión de solicitar una o más veces la refinanciación de sus deudas, incluyendo: capital pendiente, intereses

compensatorios, moratorios y otros gastos; mientras que, las personas y un estrato menor no tuvieron esta necesidad por su comportamiento de buenos deudores.

### 5.1.2. Sobre las Personas Naturales

#### 5.1.2.1. Nivel de Endeudamiento

**Tabla 20**

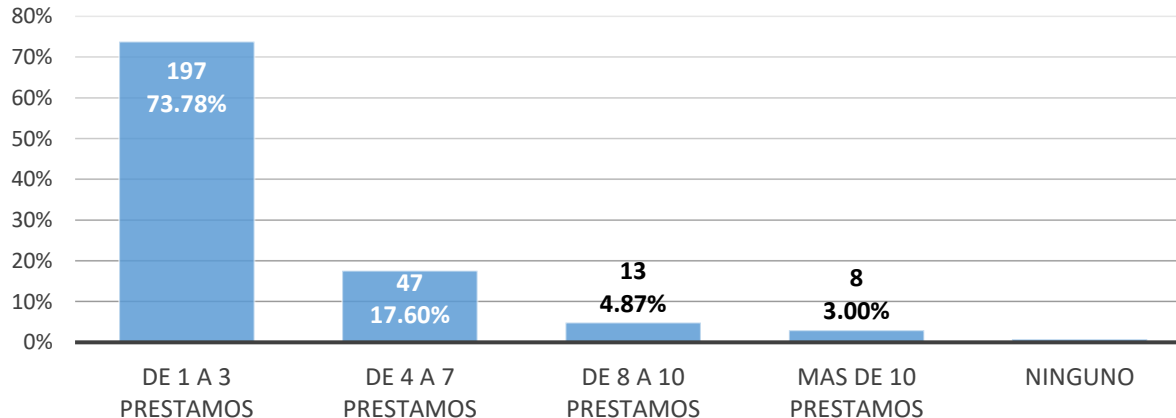
*¿Cuántos préstamos pendientes de pago tiene a la fecha?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
de 1 a 3 prestamos	197	73.78%
de 4 a 7 prestamos	47	17.60%
de 8 a 10 prestamos	13	4.87%
más de 10 prestamos	8	3.00%
ninguno	2	0.75%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 20**

*¿Cuántos préstamos pendientes de pago tiene a la fecha?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

#### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 73.78% (197 personas) indican que tienen de 1 a 3 préstamos pendientes de pago, el 17.60% (47 personas) tienen de 4 a 7 préstamos pendientes de pago, el

4.87% (13 personas) de 8 a 10 préstamos pendientes de pago, el 3.00% (8 personas) más de 10 préstamos pendientes de pago y el 0.75% (02 personas) no tienen pendientes de pago a la fecha.

### Interpretación

La cantidad de préstamos pendientes de pago personas naturales de la ciudad de Juliaca es significativo y corrobora los altos niveles de endeudamiento prolongados que se manifiestan con la obtención de créditos de la diversidad de entidades del sector financiero formal en un periodo de dos años (2016-2017) (Tabla 6/Gráfico 6); lo que demuestra que las personas naturales de la ciudad de Juliaca tienden a recurrir de manera constante o permanente al financiamiento en este sector.

**Tabla 21**

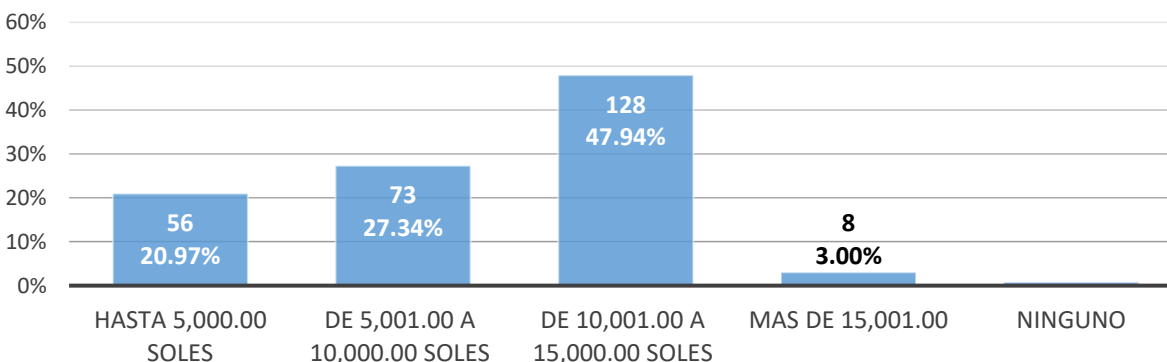
*¿En suma cuanto es la deuda aproximada que tiene a la fecha?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hasta 5,000.00 soles	56	20.97%
De 5,001.00 a 10,000.00 soles	73	27.34%
De 10,001.00 a 15,000.00 soles	128	47.94%
Mas de 15,001.00	8	3.00%
Ninguno	2	0.75%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 21**

*¿En suma cuanto es la deuda aproximada que tiene a la fecha?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 20.97% (56 personas) indican que la deuda aproximada que tienen a la fecha hasta 5,000 soles, el 27.34% (73 personas) señalan que la deuda aproximada que tienen a la fecha es de 5,001 soles a 10,000 soles, el 47.94% (128 personas) indican que tienen deuda aproximada a la fecha es de 10,001 a 15,000 soles, el 3% (8 personas) indican su deuda aproximada a la fecha es mayor de 15,001 soles y el 0.75% indican (2 personas) que no tienen deuda pendiente de pago.

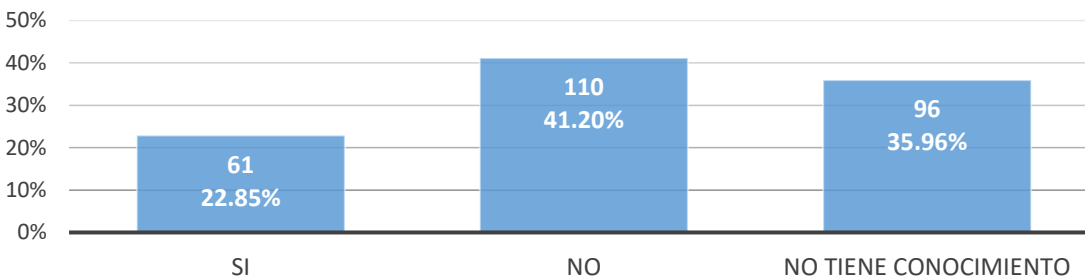
### Interpretación

Los ciudadanos de Juliaca, en un gran porcentaje tiene deudas pendientes de pago de más de 5 mil soles, lo que se evidencia el endeudamiento constante que mantienen con los organismos financieros formal que otorgó créditos en el distrito de Juliaca. La data analizada corrobora los resultados sobre los niveles de endeudamiento significativos de los ciudadanos de Juliaca argumentados en base al uso diversificado y simultáneo de: tipos o líneas de crédito (Tabla 5/Gráfico 5), entidades del sector financiero formal (Tabla 6/Gráfico 6), número de oportunidades o veces de obtención de créditos (Tabla 7/Gráfico 7), montos o importes obtenidos del sector (Tabla 7/Gráfico 7) y montos e importes pendientes de pago altos (Tabla 20 y 21/Gráfico 20 y 21); significan más de dos años para su cancelación y mayores riesgos para y por el cumplimiento de obligaciones tanto para el deudor como para el acreedor.

**Tabla 22**  
*¿Esta Ud. en el INFOCORP?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	61	22.85%
<b>No</b>	<b>110</b>	<b>41.20%</b>
No tiene conocimiento	96	35.96%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 22***¿Esta Ud. en el INFOCORP?*

*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 22.85% (61 personas) indican que, si se encuentra en Infocorp, el 41.20% (110 personas) señalan que no se encuentran en Infocorp, y el 35.96% (96 personas) no tiene conocimiento si se encuentran o no en Infocorp.

### **Interpretación**

Las personas naturales que obtuvieron créditos del sistema financiero formal en el distrito de Juliaca, calificados como clientes morosos a consecuencia del no pago de sus deudas en los plazos contractuales acordados fueron registradas en el Infocorp, siendo una de las consecuencias de los niveles significativos de endeudamiento al margen que tengan o no conocimiento de este registro como deudores dado que las entidades del sistema financiero formal realizan esta inscripción como requisito para dar inicio de las acciones legales de cobro ejecutivo de la deuda contra los deudores personas naturales.

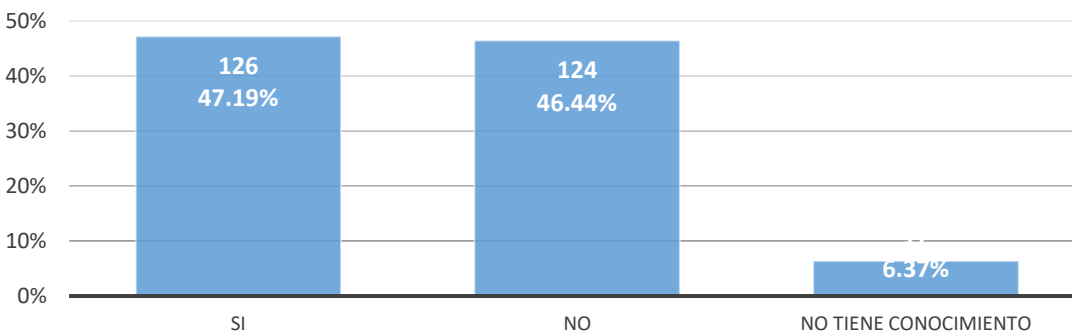
**Tabla 23***¿Ud. Fue sujeto de ejecución de garantías?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	126	47.19%
no	124	46.44%
no tiene conocimiento	17	6.37%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 23**

*¿Ud. Fue sujeto de ejecución de garantías?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

**Análisis**

Del 100% (267 personas), el 47.19% (126 personas) indican que, si les ejecutaron las garantías, el 46.44% (124 personas) señalan que no les ejecutaron las garantías, y el 6.37% (17 personas) indican que no tienen conocimiento si les ejecutaron la garantía.

**Interpretación**

Las personas que obtuvieron préstamos del sistema financiero formal en el distrito de Juliaca calificaron como clientes morosos, además de estar registrados en Infocorp, porque no pagaron sus deudas dentro de los plazos contractuales estipulados, también fueron objeto de procesos de ejecución de garantías ofrecidas; siendo estas las consecuencias o efectos de los niveles significativos de endeudamiento al margen que tengan o no conocimiento sobre la ejecución de garantías y de su registro en el Infocorp; pues las entidades del sistema financiero formal una vez agotada la demanda de cobro ejecutivo de soles o dólares proceden con la demanda sobre ejecución de garantías para recuperar los capitales colocados afectando al patrimonio de los deudores.

**Tabla 24**

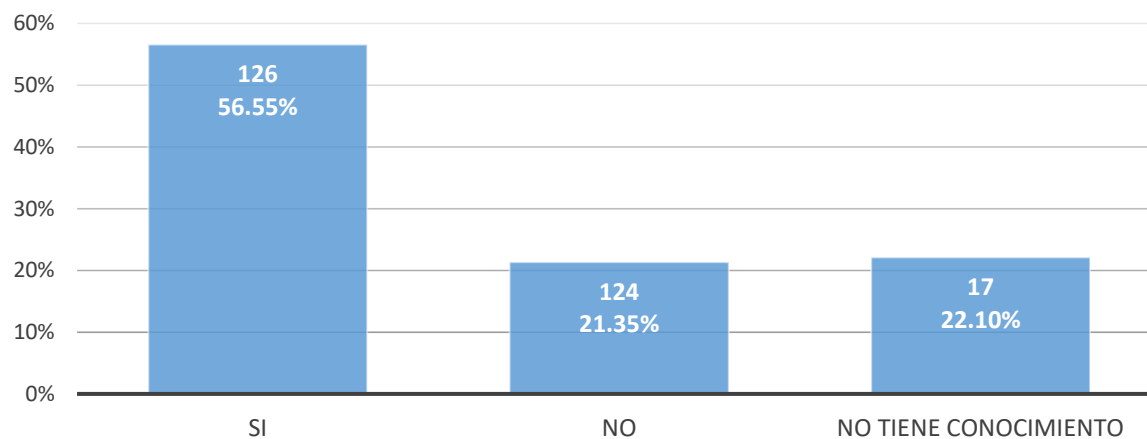
*¿Fue notificado con cartas notariales para la ejecución de pagos?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	<b>151</b>	<b>56.55%</b>
No	57	21.35%
No tiene conocimiento	59	22.10%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 24**

*¿Fue notificado con cartas notariales para la ejecución de pagos?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 56.55% (151 personas) indican que fueron notificados con cartas notariales para la ejecución de pagos de su deuda vencida, el 21.35% (57 personas) señalan que no fueron notificados con cartas notariales para la ejecución de pagos de su deuda vencida, el 22.10% (59 personas) indican que no tienen conocimiento si fueron notificados con cartas notariales para la ejecución de pagos de su deuda vencida.



## Interpretación

Las personas naturales que obtuvieron créditos del sistema financiero formal en el distrito de Juliaca, calificados como clientes morosos a consecuencia del no pago de sus deudas en los plazos contractuales acordados fueron notificadas con cartas notariales de las entidades crediticias como parte del debido proceso o para agotar el proceso administrativo y proseguir con las demandas de cobro ejecutivo de soles o dólares y demanda sobre ejecución de garantías.

**Tabla 25**

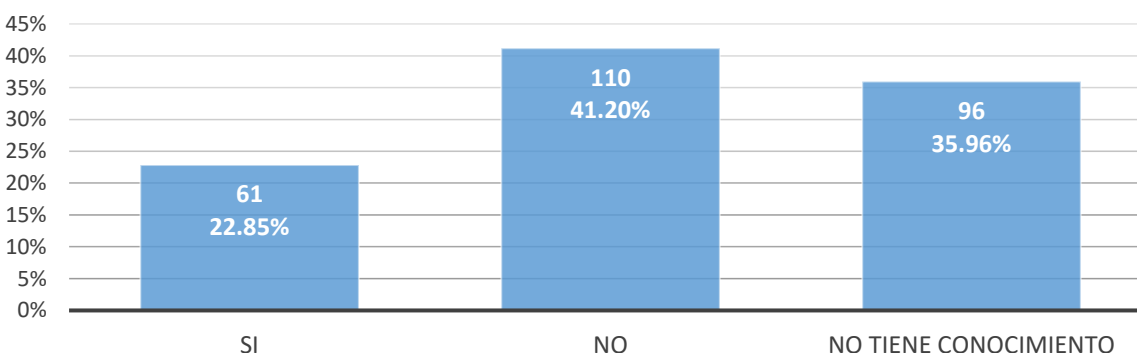
*¿En la actualidad tiene créditos financieros que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o en INFOCORP?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	61	22.85%
No	110	41.20%
No tiene conocimiento	96	35.96%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 25**

*¿En la actualidad tiene créditos financieros que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o en INFOCORP?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 22.85% (61 personas) indican que en la actualidad tiene créditos financieros que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o

en INFOCORP, el 41.20% (110 personas) señalan que en la actualidad no tiene créditos financieros pendientes de pago y que no se encuentra como cliente deficiente o en INFOCORP y el 35.96% (96 personas) indican que en la actualidad no tienen conocimiento si se encuentra cómo cliente deficiente o en INFOCORP.

### **Interpretación**

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca reconocen en gran medida que no tienen deudas vencidas o pendientes de pago, no figuran en los registros de deudores morosos del INFOCORP porque no han sido calificadas en el sector financiero como clientes deficientes. Sin embargo, los deudores calificados como clientes deficientes y por tanto registrados en INFOCORP representan un estrato también significativo (aunque algunos señalen no conocer) que acceden al financiamiento reiterativo porque el sector financiero formal los califica al igual que a los primeros como clientes con capacidad de pago o de endeudamiento que favorece la oferta del sector financiero formal.

### **Tabla 26**

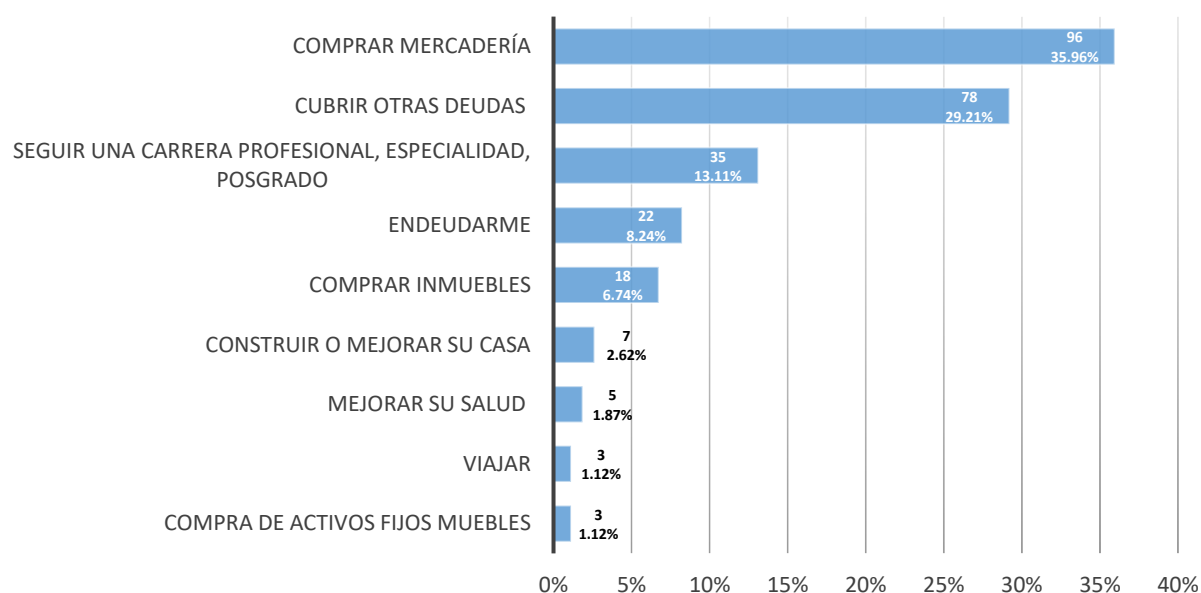
*Los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comprar inmuebles	18	6.74%
<b>Comprar mercadería</b>	<b>96</b>	<b>35.96%</b>
Compra de activos fijos muebles	3	1.12%
Cubrir otras deudas	78	29.21%
Seguir una carrera profesional, especialidad, posgrado	35	13.11%
Mejorar su salud	5	1.87%
Viajar	3	1.12%
Endeudarme	22	8.24%
Construir o mejorar su casa	7	2.62%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 26**

*Los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 6.74% (18 personas) indican que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron comprar inmuebles, el 35.96% (96 personas) señalan que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron comprar mercadería, el 1.12% (3 personas) indican que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron comprar activos fijos muebles, el 29.21% (78 personas) indican que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron cubrir otras deudas, el 13.11% (35 personas) señalan que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron seguir una carrera profesional, especialidad, posgrado; el 1.87% (5 personas) indican que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron mejorar su salud, el 1.12% (3 personas) indican que los créditos del sistema financiero formal obtenidos viajaron, el 8.24% (22 personas) señalan que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron solo endeudarse, y el 2.62% (7

personas) indican que los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron construir o mejorar su bien inmueble.

### **Interpretación**

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca destinaron los recursos provenientes de créditos obtenidos en el sistema financiero formal significativamente en orden de prelación para: inversión en activos (inmuebles, mercaderías, muebles, mejoras), hacer frente a otras obligaciones, inversión en capacidades humanas, salud y viajes. Lo que evidencia que la colocación de capitales del sector financiero formal es orientada a financiar inversiones tangibles e intangibles, cubrir otras deudas y gastos no retornables; incluso incrementando niveles de endeudamiento. Que no solo afectó patrimonio propio si no también en:

- Su entorno familiar en vista que dichos créditos impagos con ejecución de garantías fueron causales de separación, conflictos en el círculo familiar, divorcios, violencia física y psicológica;
- Su salud, en vista que muchos deudores fueron diagnosticados con enfermedades como estrés, diabetes, alteración de ritmo cardiaco, entre otras.
- Su entorno social, ya que fueron señalados por vecinos, amistades y otras personas como “deudores”, “morosos”; asimismo fueron amedrantados con pintas en sus domicilios como “soy moroso” entre otros adjetivos calificativos denigrantes; teniendo que esconderse para no ser señalados en la calle limitando su libre tránsito.

**Tabla 27**

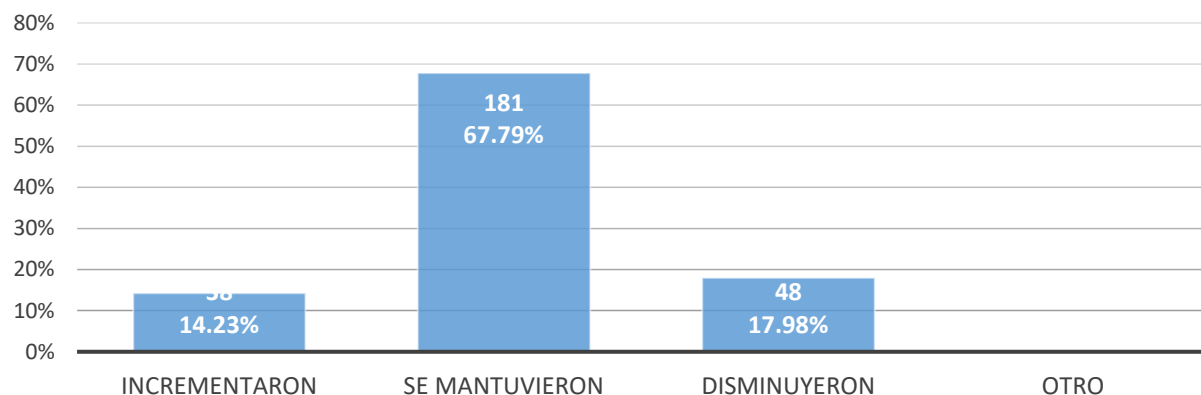
Con el crédito del sistema financiero formal, sus ventas y/o ingresos:

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incrementaron	38	14.23%
Se mantuvieron	181	67.79%
Disminuyeron	48	17.98%
Otro	0	0.00%
TOTALES	267	100%

Nota: Datos alcanzados en la investigación

**Figura 27**

Con el Crédito del Sistema Financiero Formal, sus Ventas y/o Ingresos:



Nota: Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 14.23% (38 personas) indican que con el crédito del sistema financiero formal sus ventas y/o ingresos incrementaron, el 67.79% (181 personas) señalan que con el crédito del sistema financiero formal sus ventas y/o ingresos se mantuvieron, el 17.98% (48 personas) indica que con el crédito del sistema financiero formal sus ventas y/o ingresos disminuyeron.

### Interpretación

Dado que la colocación de capitales del sector financiero formal entre las personas naturales de la ciudad de Juliaca es aplicada prioritariamente para financiar inversiones tangibles (inmuebles, mercaderías, muebles, mejoras) e intangibles (capacidades humanas, salud) (Tabla

26/Gráfico 26); el incremento y/o mantenimiento de sus ventas y/o ingresos muestran los efectos positivos de la aplicación de créditos en inversiones. Observándose los efectos negativos de créditos destinados a salud, viajes y cobertura de deudas con los que ni siquiera mantuvieron sus ventas y/o ingresos.

**Tabla 28**

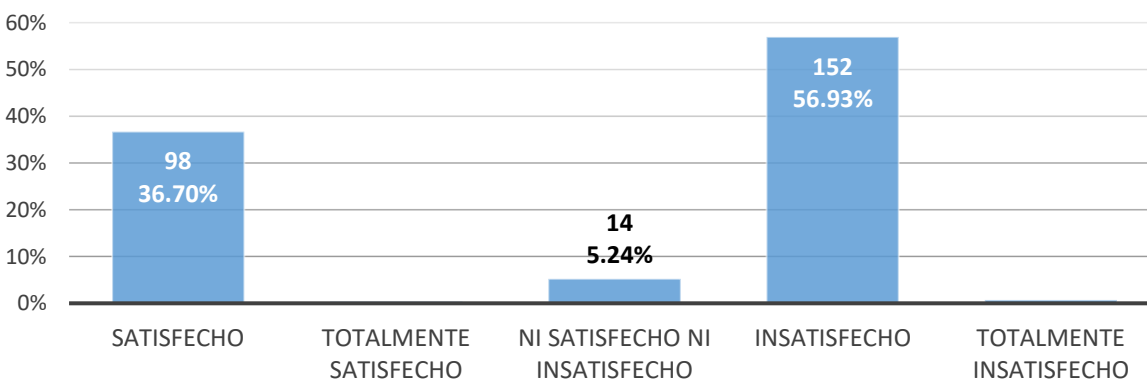
*¿Cuál es el nivel de satisfacción de los créditos obtenidos del sistema financiero formal?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	98	36.70%
Totalmente satisfecho	1	0.37%
Ni satisfecho ni insatisfecho	14	5.24%
<b>Insatisfecho</b>	<b>152</b>	<b>56.93%</b>
Totalmente insatisfecho	2	0.75%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 28**

*¿Cuál es el nivel de satisfacción de los créditos obtenidos del sistema financiero formal?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 36.70% (98 personas) indican que se encuentran satisfechos con los créditos obtenidos del sistema financiero formal, el 0.37% (1 persona) señalan que se

encuentran totalmente satisfechos con los créditos obtenidos del sistema financiero formal, el 5.24% (14 personas) indican que se no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con los créditos obtenidos del sistema financiero formal, el 56.93% (152 personas) indican que se encuentran insatisfechos con los créditos obtenidos del sistema financiero formal y el 0.75% (2 personas) señalan que se encuentran totalmente insatisfechos con los créditos obtenidos del sistema financiero formal.

### Interpretación

Al momento de obtener un préstamo del sistema financiero formal, las personas están conscientes de ciertos factores o motivos que no les convienen, pero los aceptan al momento de la oferta y firma del contrato y pagaré hasta obtener los recursos (Cuadro 28/Gráfico 28), lo que muestra que las personas están conscientes de ciertos factores o motivos que no les convienen al momento de adquirir un préstamo del sistema financiero formal.

**Tabla 29**

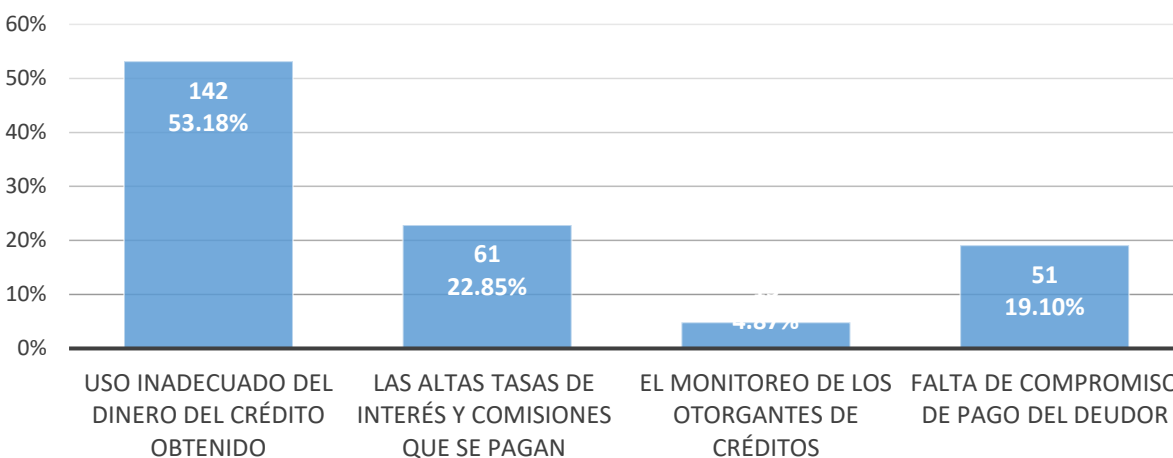
*¿Cuáles de las siguientes razones cree usted que sea motivo para el endeudamiento? ¿o para altos niveles de endeudamiento?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uso inadecuado del dinero del crédito obtenido	142	53.18%
Las altas tasas de interés y comisiones que se pagan	61	22.85%
El monitoreo de los otorgantes de créditos	13	4.87%
Falta de compromiso de pago del deudor	51	19.10%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

### Figura 29

¿Cuáles de las siguientes razones cree usted que sea motivo para el endeudamiento? ¿o para altos niveles de endeudamiento?



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 53.18% (142 personas) indican que las razones o motivos de su endeudamiento es por el uso inadecuado del crédito obtenido, el 22.85% (61 personas) señalan que las razones o motivos de su endeudamiento es por las altas tasas de interés y comisión que cobran las entidades del sistema financiero formal, el 4.87% (13 personas) indican que las razones o motivos de su endeudamiento es por la falta de monitoreo de los otorgantes del crédito, el 19.10% (51 personas) señalan que las razones o motivos de su endeudamiento es por la falta de compromiso de pago del deudor del crédito obtenido.

### Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca, con créditos obtenidos del sistema financiero formal, consideran que los altos niveles de endeudamiento mostrados se generan por las siguientes razones: uso inadecuado de los créditos obtenidos, altas de interés y comisiones, falta compromiso para asumir sus pagos y falta de monitoreo de los otorgantes del crédito. Expresiones que corroboran su insatisfacción en torno a las altas tasas de interés, gastos adicionales



u otro que no contemplaban al momento de la oferta y suscripción del contrato y pagaré; pese a que mayormente lograron con el financiamiento de sus inversiones los niveles de ventas y/o ingresos.

**Tabla 30**

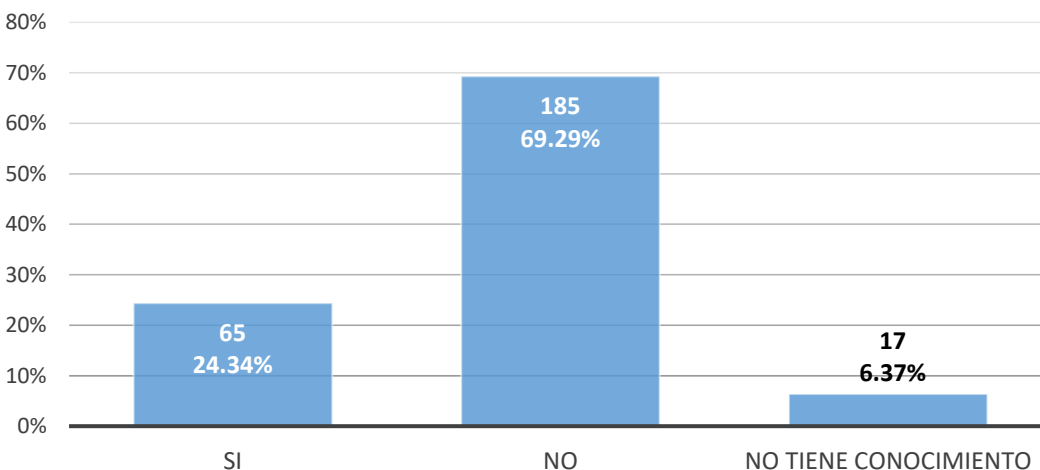
*¿Antes de obtener el crédito tenía un presupuesto para el uso del dinero obtenido?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	65	24.34%
<b>No</b>	<b>185</b>	<b>69.29%</b>
No tiene conocimiento	17	6.37%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 30**

*¿Antes de obtener el crédito tenía un presupuesto para el uso del dinero obtenido?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 24.35% (65 personas) indican que antes de obtener el crédito si tenían presupuesto para el crédito obtenido, el 69.29% (185 personas) señalan que no tenían presupuesto para el crédito obtenido, el 6.37% (17 personas) indican que no tienen conocimiento si tuvieron o no presupuesto para el crédito obtenido.

## Interpretación

La Debido a que el destino o aplicación (gasto o inversión) del crédito no está sustentado en un plan de inversión o presupuesto de gastos, las personas naturales de la ciudad de Juliaca suelen obtener recursos de entidades del sistema financiero formal que carecen de políticas de asesoría o apoyo a los deudores. Sin embargo, esto no se convierte en un factor limitante para su otorgamiento, sin contar con una herramienta que demuestre la capacidad del deudor para generar flujos de caja que garanticen su recuperación.

**Tabla 31**

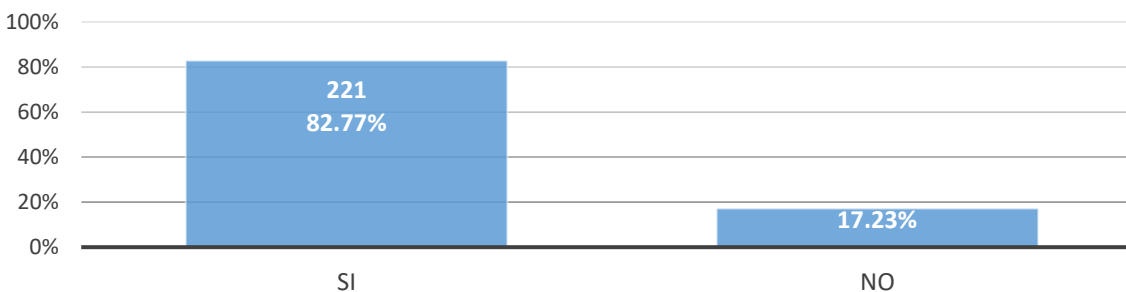
*¿Cuándo usted obtuvo el crédito financiero la entidad le preguntó en que iba hacer el uso del dinero?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	221	82.77%
No	46	17.23%
TOTALES	267	100%

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 31**

*¿Cuándo usted obtuvo el crédito financiero la entidad le preguntó en que iba hacer el uso del dinero?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 82.77% (221 personas) indican que, si les preguntaron en que iban hacer el uso del dinero del crédito, el 17.23% (46 personas) señalan que no les preguntaron por el uso que iban a realizar con el crédito que les otorgarían.

## Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca; deudores de las entidades del sistema financiero formal mayormente expresan o manifiestan o declaran verbalmente sobre el uso o destino de los recursos obtenidos que no garantiza la generación de flujos de efectivo para el recupero de la deuda ya que además carecen de un plan o presupuesto de inversión o gasto

**Tabla 32**

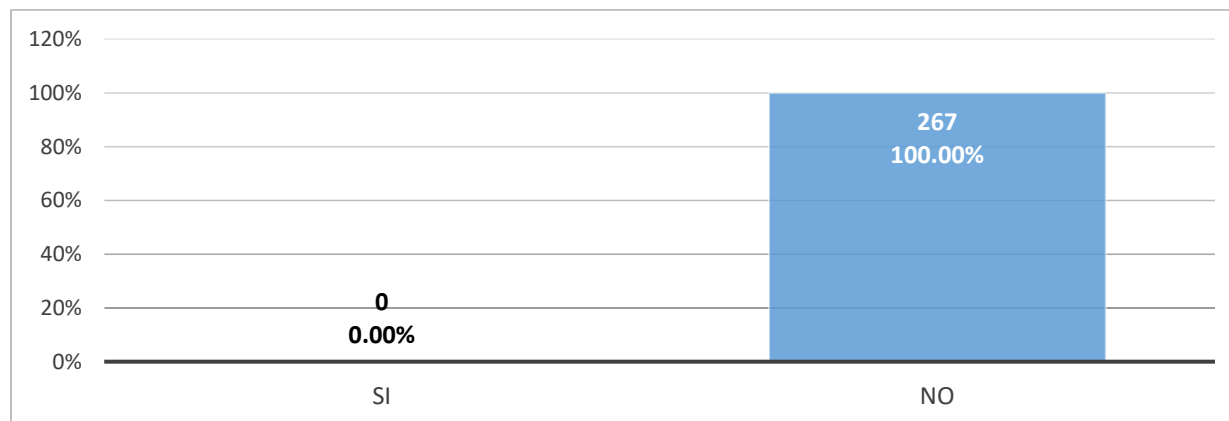
*¿Las entidades del sistema financiero formal le asesoró para gastar los recursos de manera eficiente?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0.00%
<b>No</b>	<b>267</b>	<b>100.00%</b>
TOTALES	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 32**

*¿Las entidades del sistema financiero formal le asesoró para gastar los recursos de manera eficiente?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 100% (267 personas) indican que las entidades del sistema financiero formal no le asesoraron para gastar los recursos de manera eficiente.

## Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca, deudoras del sistema financiero formal no reciben asesoramiento ni monitoreo sobre el manejo eficiente del crédito otorgado, que corrobora la ausencia de esta política empresarial, orientada a garantizar la generación de flujos que aseguren el recupero de la colocación de capitales e intereses.

**Tabla 33**

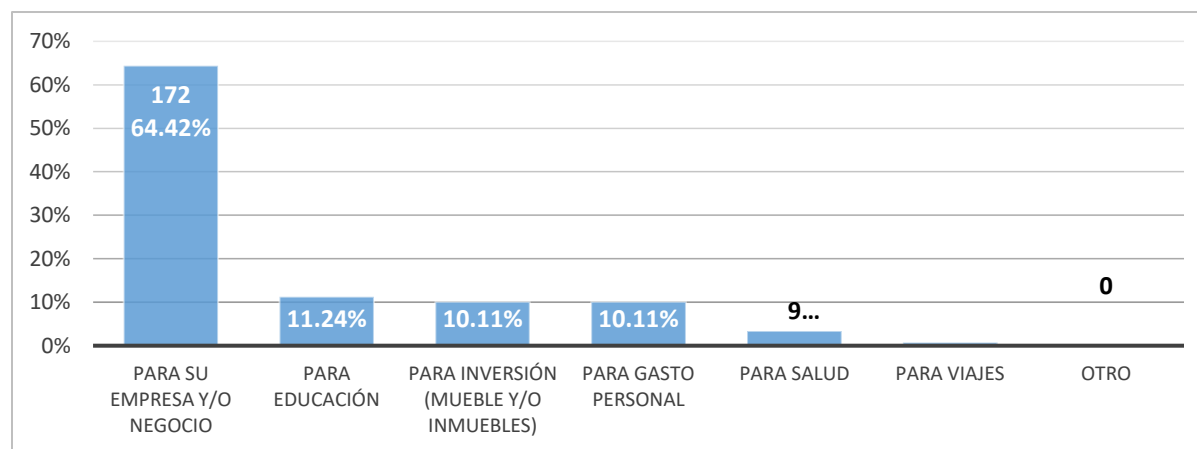
*¿Para que obtuvo el crédito?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para su empresa y/o negocio	172	64.42%
Para salud	9	3.37%
Para educación	30	11.24%
Para viajes	2	0.75%
Para inversión (mueble y/o inmuebles)	27	10.11%
Para gasto personal	27	10.11%
Otro	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 33**

*¿Para que obtuvo el crédito?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 64.42% (172 personas) indican que obtuvieron su crédito para su empresa y/o negocio, el 3.37% (9 personas) señalan que obtuvieron el crédito para su salud, el

11.24% (30 personas) indican que obtuvieron el crédito para su educación, el 0.75% (2 personas) señalan que obtuvieron el crédito para viajar, el 10.11% (27 personas) manifiestan que obtuvieron el crédito para comprar bienes muebles y/o inmuebles, el 10.11% (27 personas) indican que obtuvieron el crédito para gastos personales.

### **Interpretación**

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca, obtuvieron créditos del sistema financiero formal para destinarlos o aplicarlos en capital de trabajo de su empresa y/o negocio, inversiones tangibles (bienes muebles, inmuebles) intangibles (capacidades humanas, y salud) y gastos de viaje; es decir se ratifican en su manifestación verbal ante la entidad financiera respecto a las inversiones y gastos al momento de tramitar el préstamo; no así en el pago de otras deudas o refinanciamiento; surgiendo una aplicación novedosa como la del financiamiento del capital de trabajo de negocios o empresas.

**Tabla 34**

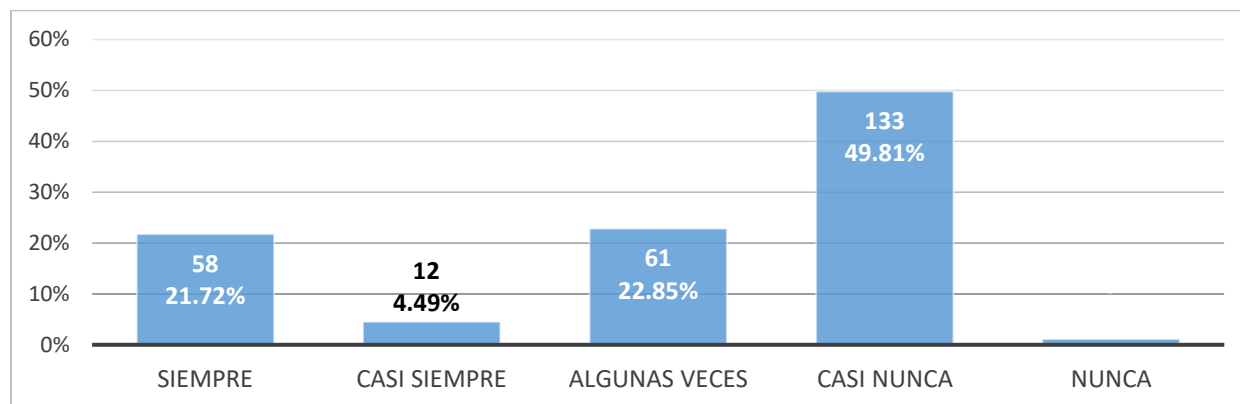
*¿Destinó el crédito obtenido para su propósito inicial?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	58	21.72%
Casi siempre	12	4.49%
Algunas veces	61	22.85%
<b>Casi nunca</b>	<b>133</b>	<b>49.81%</b>
Nunca	3	1.12%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

### Figura 34

*¿Destinó el crédito obtenido para su propósito inicial?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 21.72% (58 personas) indican que siempre destinó el crédito obtenido para su propósito inicial, el 4.49% (12 personas) señalan que indican que casi siempre destinó el crédito obtenido para su propósito inicial, el 22.85% (61 personas) indican que indican que algunas veces destinó el crédito obtenido para su propósito inicial, el 49.81% (133 personas) indican que casi nunca destinó el crédito obtenido para su propósito inicial, el 1.12% (3 personas) señalan que nunca destinó el crédito obtenido para su propósito inicial.

### Interpretación

Las personas naturales en la ciudad de Juliaca con créditos en el sistema financiero formal, no dedican una parte considerable de sus recursos al objetivo original para el que fueron obtenidos. (algunas veces, nunca, casi nunca), pues mayormente los derivan a financiar del capital de trabajo no señalados en su propósito inicial y casi en la misma proporción los destinan a su propósito inicial. Tendencias que se dan por la ausencia de presupuestos y planes de los deudores y de política empresarial crediticia orientada al asesoramiento y monitoreo sobre el manejo eficiente del crédito otorgado.

### 5.1.2.2. Situación Patrimonial

**Tabla 35**

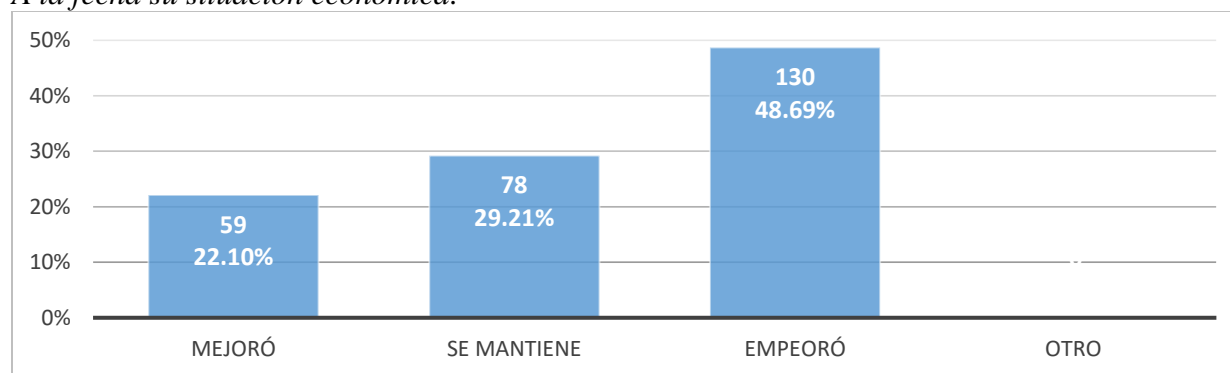
*A la fecha su situación económica:*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejoró	59	22.10%
Se mantiene	78	29.21%
<b>Empeoró</b>	<b>130</b>	<b>48.69%</b>
Otro	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 35**

*A la fecha su situación económica:*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

#### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 22.10% (59 personas) indican que a la fecha su situación económica mejoró, el 29.21% (78 personas) señalan que a la fecha su situación económica se mantiene, el 48.69% (130 personas) indican que a la fecha su situación económica empeoró.

#### **Interpretación**

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca, deudoras del sector financiero formal mejoraron y mantuvieron su situación económica casi en la misma proporción (50%) que aquellas en las que empeoró. Situación corroborada con el incremento y/o mantenimiento de sus ventas y/o ingresos como efectos positivos de la aplicación de créditos en inversiones y efectos negativos de créditos para la salud, viajes y cobertura de deudas que no mantuvieron sus ventas y/o ingresos.

**Tabla 36**

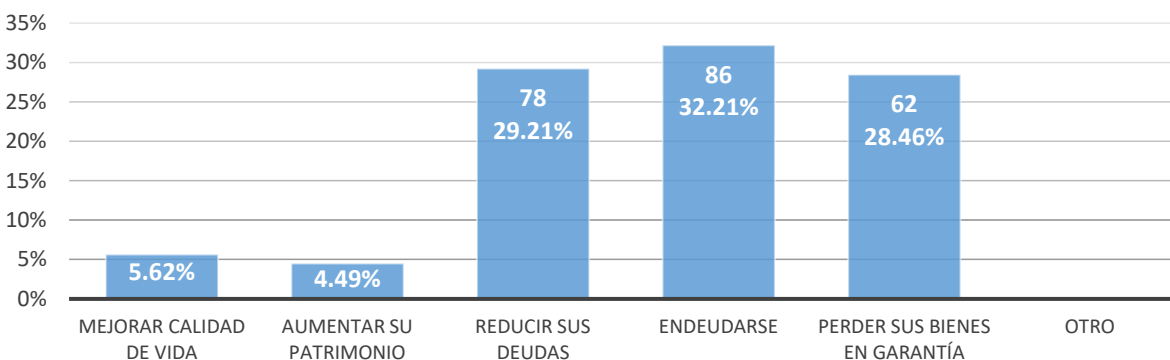
*Con el crédito del sistema financiero formal, logró:*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar calidad de vida	15	5.62%
Aumentar su patrimonio	26	4.49%
Reducir sus deudas	78	29.21%
<b>Endeudarse</b>	<b>86</b>	<b>32.21%</b>
Perder sus bienes en garantía	62	28.46%
Otro	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 36**

*Con el crédito del sistema financiero formal, logró:*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 5.62% (15 personas) indican que con los créditos del sistema financiero formal logró mejorar su calidad de vida, el 9.74% (26 personas) señalan que con los créditos del sistema financiero formal logró aumentar su patrimonio, el 29.21% (78 personas) indican que con los créditos del sistema financiero formal logró reducir sus deudas, el 32.21% (86 personas) señalan que con los créditos del sistema financiero formal logró endeudarse, el 28.46% (62 personas) indican que con los créditos del sistema financiero formal logró perder sus bienes en garantía.



## Interpretación

La situación económica de la mayoría de personas naturales que obtuvieron créditos del sistema financiero formal se vio afectada negativamente porque perdió sus bienes (activos) por ejecución de garantías e incrementó sus deudas (pasivos) y en una proporción parecida se vio afectada positivamente pues redujo sus deudas (pasivos), incrementó sus bienes (activos) y mejoró su calidad de vida (activos).

**Tabla 37**

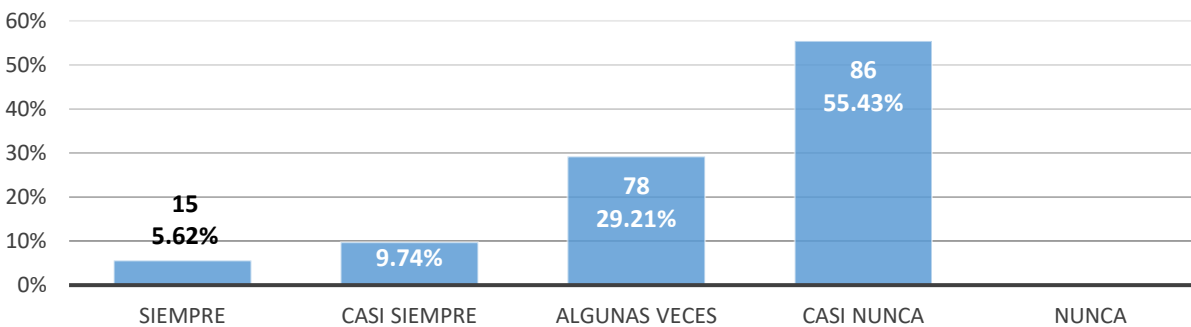
*¿Considera que con los créditos que invirtió le han generado rentabilidad?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	5.62%
Casi siempre	26	9.74%
Algunas veces	78	29.21%
Casi nunca	148	55.43%
Nunca	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 37**

*¿Considera que con los créditos que invirtió le han generado rentabilidad?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 5.62% (15 personas) indican que siempre los créditos obtenidos le han generado rentabilidad, el 9.74% (26 personas) señalan que casi siempre los créditos obtenidos le han generado rentabilidad, el 29.21% (78 personas) manifiestan que algunas

veces han obtenido rentabilidad de los créditos que obtuvieron, el 55.43% (148 personas) indican que casi nunca obtuvieron rentabilidad de los créditos obtenidos.

### Interpretación

Las personas que pidieron préstamos al sistema financiero formal, sobre todo para capital circulante e inversiones en activos materiales e inmateriales, no vieron el rendimiento previsto de sus inversiones; que ratifica resultados sobre ausencia de políticas de asesoramiento y monitoreo del acreedor hacia el deudor y destino de los recursos diferente al original declarado por el deudor carente de un plan de inversiones sustentada con una tasa de retorno interna.

**Tabla 38**

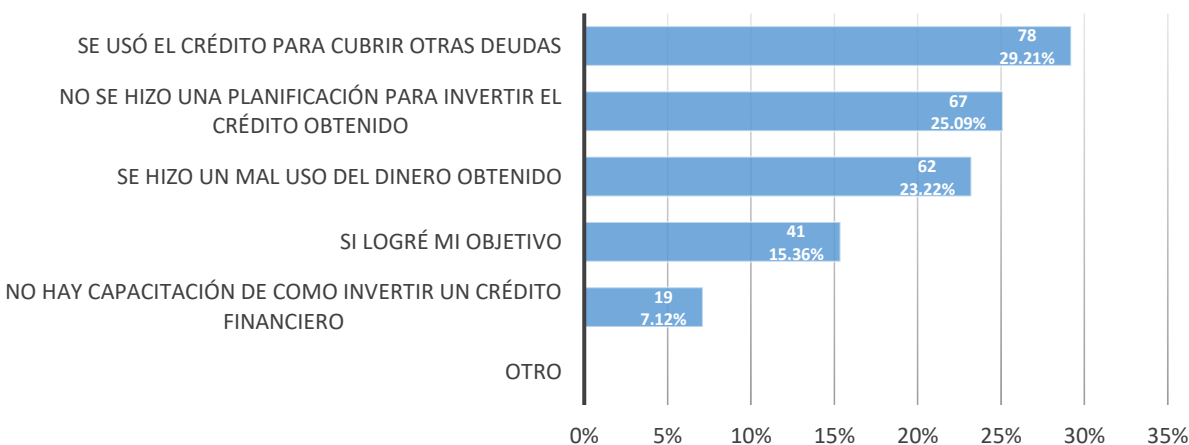
*¿Cuáles considera usted como razones para que los créditos que obtuvo no lograron objetivos?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No se hizo una planificación para invertir el crédito obtenido	67	25.09%
Se usó el crédito para cubrir otras deudas	78	29.21%
Se hizo un mal uso del dinero obtenido	62	23.22%
No hay capacitación de como invertir un crédito financiero	19	7.12%
Si logré mi objetivo	41	15.36%
Otro	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 38**

*¿Cuáles considera usted como razones para que los créditos que obtuvo no lograron objetivos?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

## Análisis

Del 100% (267 personas), el 25.09% (67 personas) indican que no lograron con sus objetivos porque no hicieron una planificación para invertir el crédito obtenido, el 29.21% (78 personas) señalan que no lograron sus objetivos porque con los créditos obtenidos cubrieron otras deudas, el 23.22% (62 personas) indican que hicieron un mal uso del crédito obtenido motivo por el cual no lograron sus objetivos, el 7.12% (19 personas) indican que no hay capacitación de cómo invertir un crédito obtenido motivo que no lograron su objetivo, el 15.36% (41 personas) señalan que si lograron con sus objetivos con el crédito obtenido.

## Interpretación

Los principales factores que impidieron a las personas de la ciudad de Juliaca que deben dinero al sector financiero formal alcanzar sus objetivos se enumeran a continuación por orden de importancia:

- Uso de recursos para cubrir otras deudas que estaban pendientes
- Ausencia de una debida planificación para el destino del crédito.
- Mal uso de los recursos provenientes del crédito.
- Falta capacitación para invertir un crédito
- Falta de compromiso por parte de las instituciones del sistema financiero formal para ayudar a gestionar los fondos obtenidos mediante el endeudamiento basado en el crédito.

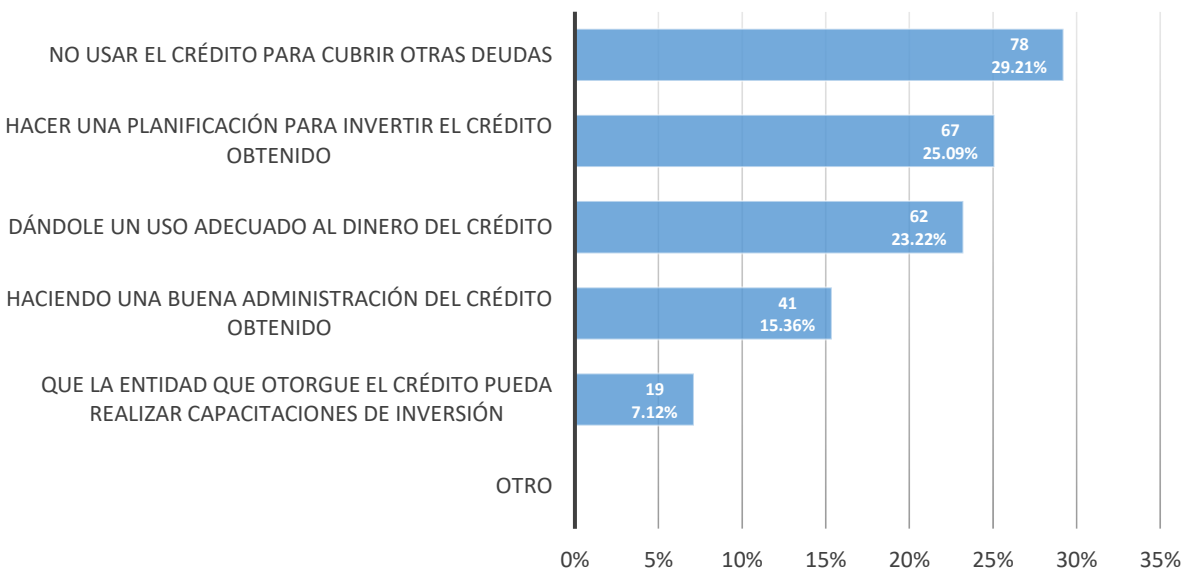
**Tabla 39**

*¿Cómo cree que puede mejorar la administración de créditos para proteger su patrimonio?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hacer una planificación para invertir el crédito obtenido	67	25.09%
<b>No usar el crédito para cubrir otras deudas</b>	<b>78</b>	<b>29.21%</b>
Dándole un uso adecuado al dinero del crédito	62	23.22%
Que la entidad que otorgue el crédito pueda realizar capacitaciones de inversión	19	7.12%
Haciendo una buena administración del crédito obtenido	41	15.36%
Otro	0	0.00%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

### Figura 39

*¿Cómo cree usted que puede mejorar la administración de créditos financieros para proteger su patrimonio?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### Análisis

Del 100% (267 personas), el 25.09% (67 personas) indican que hacer una planificación para invertir el crédito obtenido ayudará a mejorar la administración de créditos financieros para proteger su patrimonio, el 29.21% (78 personas) señalan que no se debe usar el crédito para cubrir deudas y así mejorará la administración del crédito obtenido, el 23.22% (62 personas) manifiestan que dando un uso adecuado al crédito obtenido, el 7.12% (19 personas) indican que la entidad encargada de dar créditos debe brindar capacitaciones para el uso adecuado del dinero, el 15.36% (41 personas) señalan que haciendo una buena administración del crédito.

### Interpretación

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca mencionan que para una buena administración del crédito obtenido y proteger su patrimonio se requiere:

- No destinar recursos del crédito para cubrir otras deudas.

- Contar con un plan de inversiones para el crédito obtenido.
- Uso adecuado del crédito para proteger su patrimonio.
- Adecuada administración del crédito.
- Políticas de capacitación, asesoramiento y monitoreo de las entidades del sector financiero formal a sus deudores para lograr uso eficiente del dinero y protección del patrimonio.

**Tabla 40**

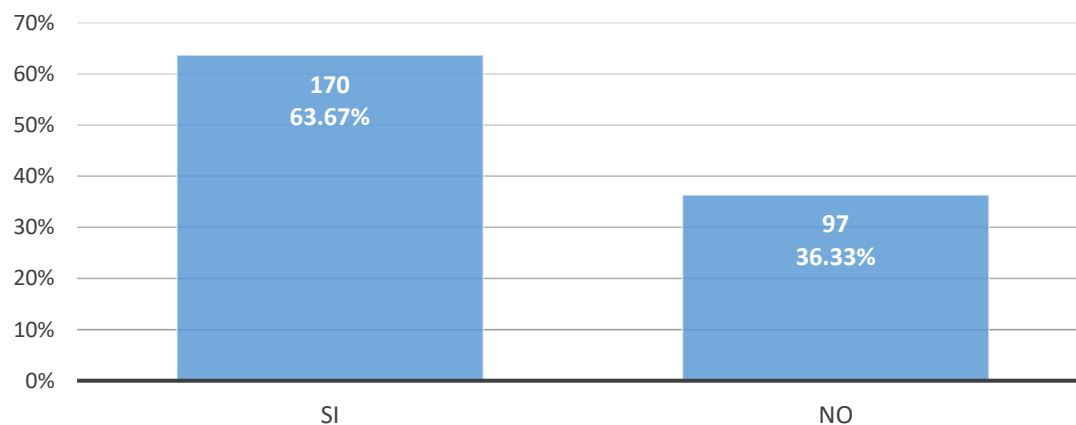
*¿Tiene o tuvo deudas que no pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvo que vender algún patrimonio?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	<b>170</b>	<b>63.67%</b>
No	97	36.33%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 40**

*¿Tiene o tuvo deudas que no pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvo que vender algún patrimonio?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 63.67% (170 personas) indican que, si tuvieron deudas que no pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvieron que vender algún patrimonio, y el

36.33% (97 personas) señalan que no tuvieron deudas que no pudieran pagar y por ende no perdieron ningún patrimonio.

### Interpretación

Las personas naturales en su mayoría vendieron sus activos a fin de pagar deudas obtenidas por el crédito del sistema financiero formal antes que la entidad financiera iniciará procesos judiciales de cobranza coactiva; generando la disminución de su patrimonio. Lo que significa que mayormente el crédito obtenido no fue beneficioso para los deudores.

**Tabla 41**

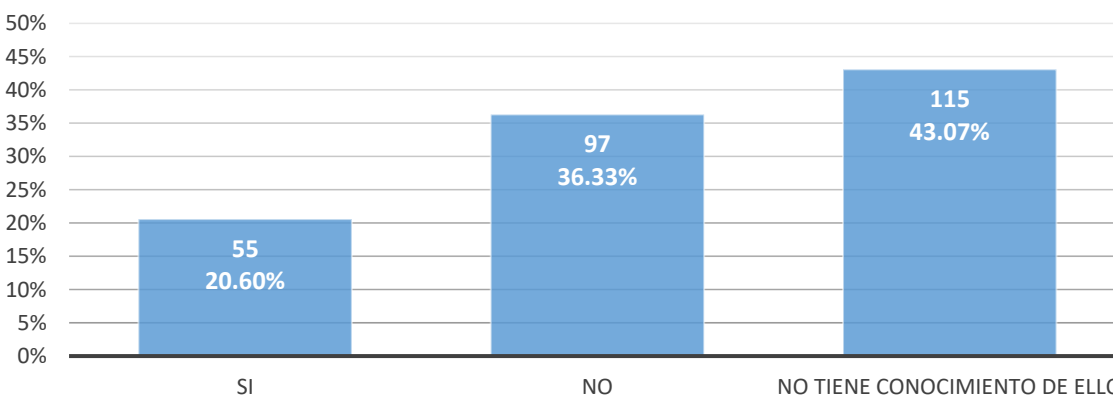
*¿Tiene procesos judiciales en las que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	20.60%
No	97	36.33%
No tiene conocimiento de ello	115	43.07%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos alcanzados en la investigación

**Figura 41**

*¿Tiene procesos judiciales en las que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal?*



*Nota:* Encuesta aplicada a las personas naturales sujetas de crédito del Sistema Financiero Formal de la ciudad de Juliaca

### **Análisis**

Del 100% (267 personas), el 20.60% (55 personas) indican que si tiene proceso judicial en la que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal, el 36.33% (97 personas) señalan no tienen procesos judiciales, el 43.07% (115 personas) manifiestan que no tienen conocimiento si tienen procesos judiciales con entidades del sistema financiero formal.

### **Interpretación**

Las personas naturales de la ciudad de Juliaca declaran en un mayor porcentaje no haber sido demandados por cobro ejecutivo de soles o dólares en las instancias judiciales debido a que refinancian sus deudas obteniendo préstamos para cubrir los pendientes de pago o venden sus bienes para honrar sus deudas; siendo objeto de dichas demandas sólo aquellos que no solucionaron sus acreencias en la vía administrativa. Pero también se aprecia un porcentaje significativo de deudores que no han sido demandados o no tienen conocimiento porque vienen agotando la cobranza por la vía administrativa.

## 5.2. Pruebas de hipótesis

**Tabla 42**

*Influencia del número de préstamos que mide niveles de endeudamiento con la situación patrimonial.*

		número de veces que obtuvo créditos				Chi cuadrado	sig
		1 a 3	4 a 7	8 a 10	Mas de 10		
Está en Infocorp	SI	27 (10.1%)	26 (9.7%)	8 (3%)	0 (0%)	145.85	< 0.0001
	NO	95 (35.6%)	10 (3.7%)	0 (0%)	5 (1.9%)		
	No tiene conocimiento	9 (3.4%)	79 (29.6%)	8 (3%)	0 (0%)		
Que le permitió el crédito	Comprar mercadería	39 (14.6%)	57 (21.3%)	0 (0%)	0 (0%)	114.62	< 0.0001
	Cubrir otras deudas	49 (18.4%)	10 (3.7%)	14 (5.2%)	5 (1.9%)		
	Seguir estudios superiores	28 (10.5%)	7 (2.6%)	0 (0%)	0 (0%)		
	Endeudarme	1 (0.4%)	21 (7.9%)	0 (0%)	0 (0%)		
	Comprar inmuebles	5 (1.9%)	12 (4.5%)	1 (0.4%)	0 (0%)		
	Construir o mejorar su casa	5 (1.9%)	2 (0.7%)	0 (0%)	0 (0%)		
	Mejorar su salud	3 (1.1%)	2 (0.7%)	0 (0%)	0 (0%)		
	Compra de activos fijos muebles	1 (0.4%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	0 (0%)		
	Viajar	0 (0%)	3 (1.1%)	0 (0%)	0 (0%)		
	Sus ventas o ingresos se	Se mantuvieron	116 (43.4%)	52 (19.5%)	9 (3.4%)		



	<b>Disminuyeron</b>	4 (1.5%)	40 (15%)	4 (1.5%)	0 (0%)		
	<b>Incrementaron</b>	11 (4.1%)	23 (8.6%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)		
<b>Con el crédito logro</b>	<b>Endeudarse</b>	25 (9.4%)	49 (18.4%)	8 (3%)	4 (1.5%)	89.84	< 0.0001
	<b>Reducir sus deudas</b>	23 (8.6%)	50 (18.7%)	5 (1.9%)	0 (0%)		
	<b>Perder sus bienes en garantía</b>	48 (18%)	14 (5.2%)	0 (0%)	0 (0%)		
	<b>Aumentar su patrimonio</b>	26 (9.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)		
	<b>Mejorar calidad de vida</b>	9 (3.4%)	2 (0.7%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)		
<b>Tiene problemas judiciales debido al préstamo</b>	<b>No tiene conocimiento</b>	30 (11.2%)	80 (30%)	3 (1.1%)	2 (0.7%)	158.83	< 0.0001
	<b>No</b>	92 (34.5%)	4 (1.5%)	0 (0%)	1 (0.4%)		
	<b>Si</b>	9 (3.4%)	31 (11.6%)	13 (4.9%)	2 (0.7%)		

Se plantea que los efectos de los créditos radican en el número de préstamos con las condiciones de los clientes (estado en Infocorp, logros alcanzados, mejora de ingresos, logros con el préstamo, y problemas judiciales) encontrando en todos los casos asociaciones significativas con sig inferiores a 0.05 con lo que concluye que el número de préstamos que una persona obtiene si influye negativamente en las condiciones de los clientes encontrando las siguientes relaciones:

- El número de veces que obtuvo un crédito tiene relación con presentar problemas judiciales, a razón que se presenta una relación donde los que tiene problemas en judiciales sacaron de 4 a 7 préstamos en los periodos investigados.
- Los logros conseguidos al obtener préstamos son: endeudamiento cuando se saca del 4to a 7mo préstamo, reducir sus deudas en el cuarto prestamos, perder sus bienes al primer a terceros préstamos. Solo se presentó características positivas de aumentar patrimonio y mejora su calidad de vida en pocos casos y estos en el préstamo número 1 a 3.
- En cuestión de mejora de ingresos o incremento de ventas en relación a los préstamos se ve que los que incrementaron lo lograron con su cuarto a séptimo préstamo. El resto solo mantuvo su ingreso y en algunos casos disminuyeron.
- Lo que permitió el préstamo en la mayoría es a comprar de mercancía en su cuarto a séptimo prestamos, cubrir otra deuda con su primer a tercer préstamo, seguir estudios superiores con 1 a 3er préstamo.
- Los problemas con Infocorp se presentan en la mayoría de casos en los primeros prestamos del 1 al 3 y del 4 al 7.

Se observa que sacar prestamos en la mayoría de casos fue desventajoso a razón que los efectos del crédito del sistema financiero formal es el endeudamiento por diversos motivos: de uso de crédito para cubrir otras deudas, malgaste de dinero y falta de planificación de inversión de

crédito a ello se suma la falta de interés de los otorgantes para capacitar en las formas de inversión de dinero.

**Figura 42**  
*Influencia del número de préstamos que mide niveles de endeudamiento en la situación patrimonial*

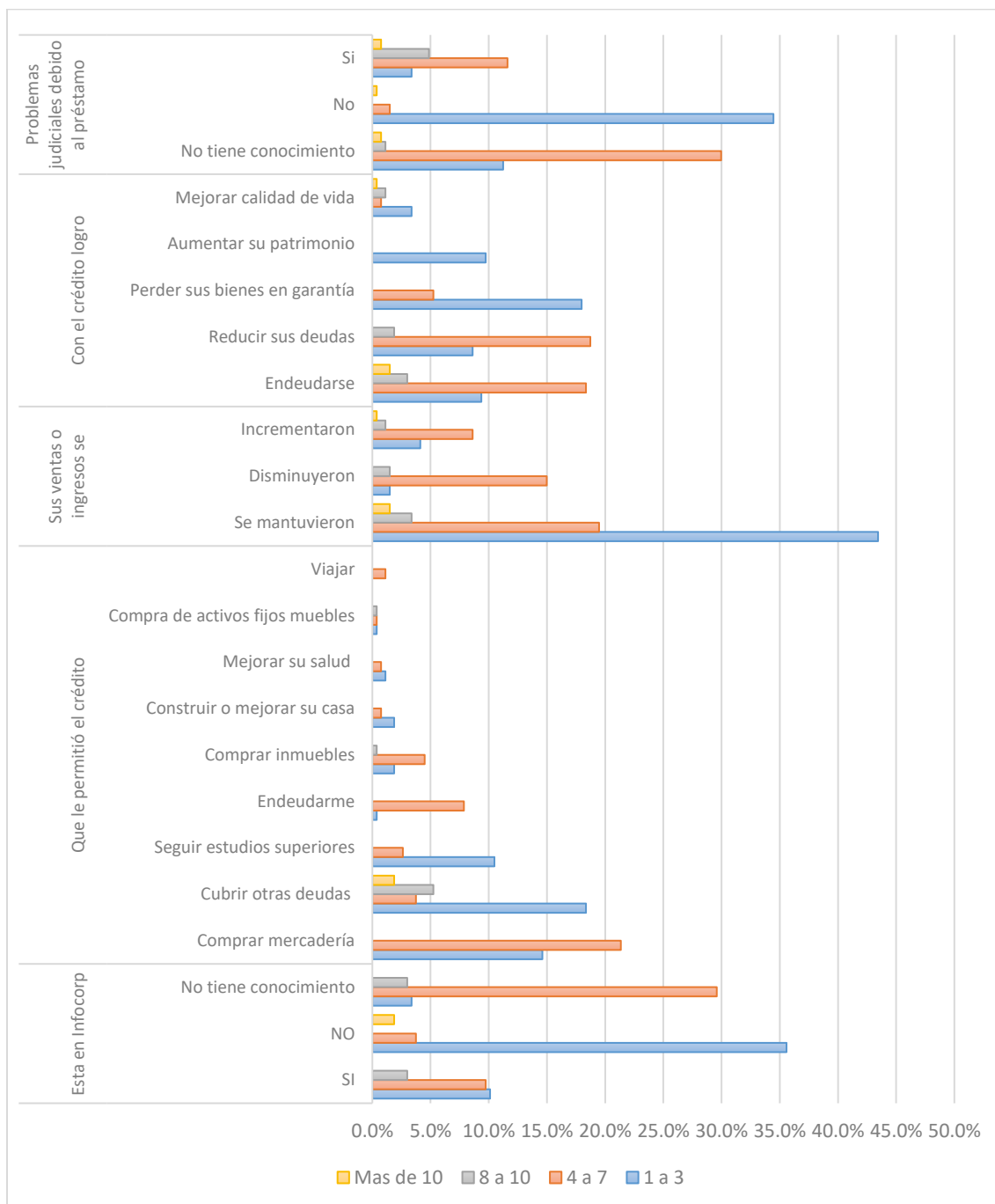


Tabla 43

*Influencia del número de préstamos pendientes en pago en los clientes de préstamos.*

		numero de préstamos pendientes de pago					chi cuadrado	sig			
		ninguno	1 a 3	4 a 7	8 a 10	Mas de 10					
Esta en Infocorp	SI	1 (0.4%)	59 (22.1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.4%)	137.08	< 0.0001			
	NO	0 (0%)	106 (39.7%)	1 (0.4%)	0 (0%)	3 (1.1%)					
	No tiene conocimiento	1 (0.4%)	32 (12%)	46 (17.2%)	13 (4.9%)	4 (1.5%)					
Que le permitió el crédito	Comprar mercadería	0 (0%)	93 (34.8%)	3 (1.1%)	0 (0%)	0 (0%)	137.08	< 0.0001			
	Cubrir otras deudas	2 (0.7%)	29 (10.9%)	36 (13.5%)	5 (1.9%)	6 (2.2%)					
	Seguir estudios superiores	0 (0%)	27 (10.1%)	4 (1.5%)	4 (1.5%)	0 (0%)					
	Endeudarme	0 (0%)	22 (8.2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)					
	Comprar inmuebles	0 (0%)	13 (4.9%)	1 (0.4%)	4 (1.5%)	0 (0%)					
	Construir o mejorar su casa	0 (0%)	7 (2.6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)					
	Mejorar su salud	0 (0%)	5 (1.9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)					
	Compra de activos fijos muebles	0 (0%)	1 (0.4%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0.7%)					
	Viajar	0 (0%)	0 (0%)	3 (1.1%)	0 (0%)	0 (0%)					
	Sus ventas o ingresos se	Se mantuvieron	0 (0%)	141 (52.8%)	28 (10.5%)	7 (2.6%)			5 (1.9%)	25.78	< 0.0001
		Disminuyeron	1 (0.4%)	37 (13.9%)	10 (3.7%)	0 (0%)			0 (0%)		
Incrementaron		1 (0.4%)	19 (7.1%)	9 (3.4%)	6 (2.2%)	3 (1.1%)					

<b>Con el crédito logro</b>	<b>Endeudarse</b>	1 (0.4%)	46 (17.2%)	24 (9%)	11 (4.1%)	4 (1.5%)	53.04	< 0.0001
	<b>Reducir sus deudas</b>	0 (0%)	59 (22.1%)	19 (7.1%)	0 (0%)	0 (0%)		
	<b>Perder sus bienes en garantía</b>	1 (0.4%)	53 (19.9%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)	4 (1.5%)		
	<b>Aumentar su patrimonio</b>	0 (0%)	25 (9.4%)	1 (0.4%)	0 (0%)	0 (0%)		
	<b>Mejorar calidad de vida</b>	0 (0%)	14 (5.2%)	0 (0%)	1 (0.4%)	0 (0%)		
	<b>Tiene problemas judiciales debido al préstamo</b>	0 (0%)	115 (43.1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)		
<b>No tiene conocimiento</b>	2 (0.7%)	29 (10.9%)	45 (16.9%)	13 (4.9%)	8 (3%)			
<b>Si</b>	0 (0%)	53 (19.9%)	2 (0.7%)	0 (0%)	0 (0%)			

---

Se plantea la influencia del número de préstamos pendientes en las condiciones de los clientes (estado en Infocorp, logros alcanzados, mejora de ingresos, logros con el préstamo, y problemas judiciales) encontrando en todos los casos asociaciones significativas con sigs. inferiores a 0.05 con lo que concluye que el número de préstamos pendientes que una persona tiene si influye en las condiciones de los clientes encontrando las siguientes relaciones.

Que la mayoría de los que no tienen conocimiento de tener problemas judiciales son los de 1 a 3 créditos pendientes.

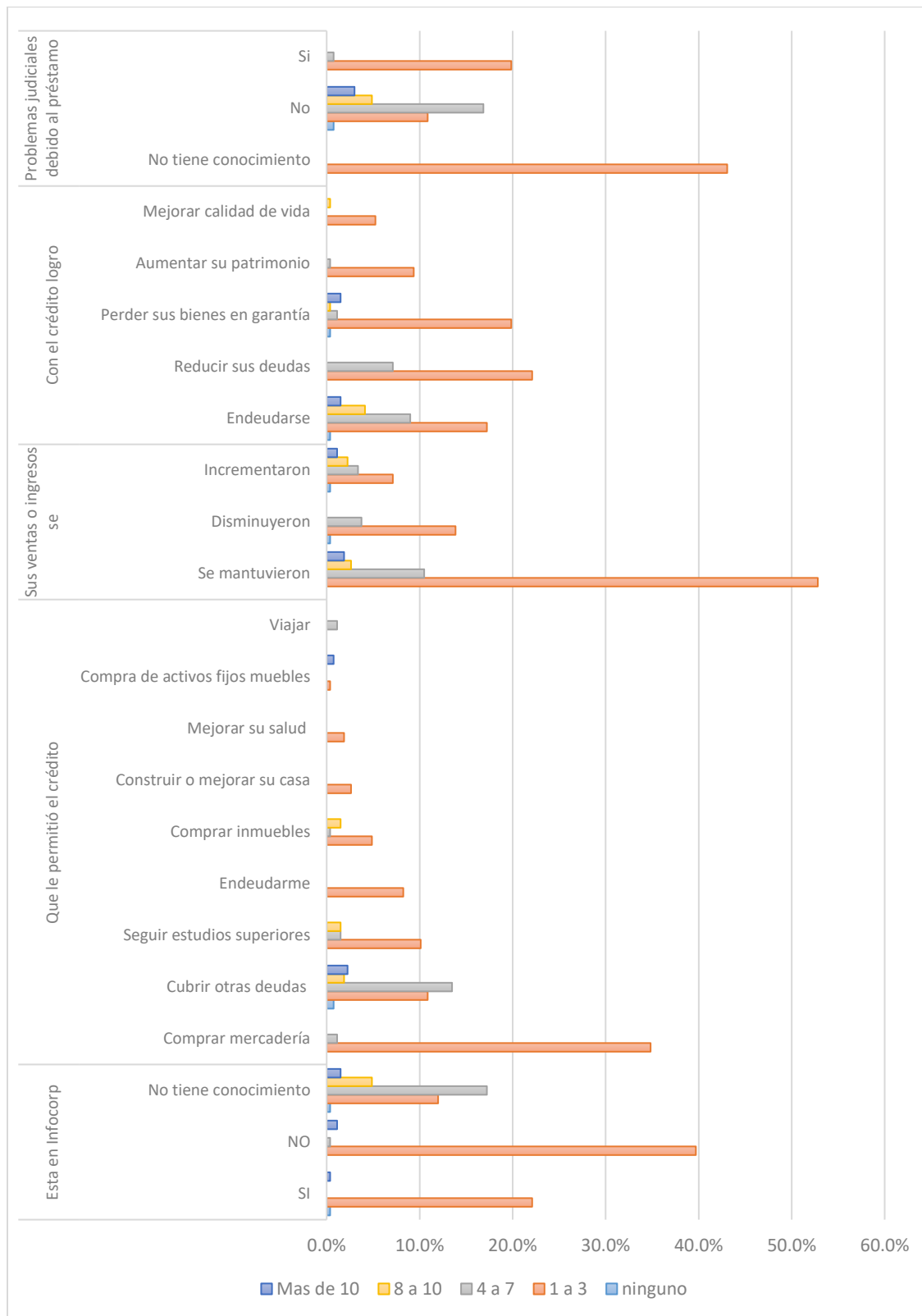
Solo logró endeudarse los de 1 a 3 créditos pendientes de pago muy pocos lograron mejora su calidad de vida y aumentara patrimonio.

Los que mantuvieron su capital e ingreso son en su mayoría de préstamos de 1 a 3 préstamos pendientes de pago.

La compra de mercadería tiene relación con tener 1 a 3 préstamos pendientes de pago.

La gente que no tienen conocimiento de si tiene problemas con Infocorp por lo general tiene 4 a 7 préstamos pendientes.

**Figura 43**  
*influencia del número de préstamos pendientes en pago en los clientes de préstamos.*



**Tabla 44***Influencia de la cantidad en préstamo en pago en los clientes de préstamos.*

		deuda aproximada a la fecha (soles)					chi cuadrado	sig
		Ninguno	Hasta 5 000	De 5 001 a 10 000	De 10 001 a 15 000	Mas de 15 001		
<b>Esta en Infocorp</b>		0	11	13	34	3	11.53	0.173
	<b>SI</b>	(0%)	(4.1%)	(4.9%)	(12.7%)	(1.1%)		
		1	21	27	56	5		
	<b>NO</b>	(0.4%)	(7.9%)	(10.1%)	(21%)	(1.9%)		
	<b>No tiene conocimiento</b>	1	24	33	38	0		
		(0.4%)	(9%)	(12.4%)	(14.2%)	(0%)		
<b>Que le permitió el crédito</b>		4	26	66	0	0	213.19	< 0.0001
	<b>Comprar mercadería</b>	(1.5%)	(9.7%)	(24.7%)	(0%)	(0%)		
		1	0	28	44	5		
	<b>Cubrir otras deudas</b>	(0.4%)	(0%)	(10.5%)	(16.5%)	(1.9%)		
		0	16	0	16	3		
	<b>Seguir estudios superiores</b>	(0%)	(6%)	(0%)	(6%)	(1.1%)		
		0	9	13	0	0		
	<b>Endeudarme</b>	(0%)	(3.4%)	(4.9%)	(0%)	(0%)		
		0	14	2	2	0		
	<b>Comprar inmuebles</b>	(0%)	(5.2%)	(0.7%)	(0.7%)	(0%)		
		0	7	0	0	0		
<b>Construir o mejorar su casa</b>	(0%)	(2.6%)	(0%)	(0%)	(0%)			
	0	5	0	0	0			
<b>Mejorar su salud</b>	(0%)	(1.9%)	(0%)	(0%)	(0%)			
	1	1	1	0	0			
<b>Compra de activos fijos muebles</b>	(0.4%)	(0.4%)	(0.4%)	(0%)	(0%)			
	0	0	3	0	0			
<b>Viajar</b>	(0%)	(0%)	(1.1%)	(0%)	(0%)			
<b>Sus ventas o ingresos se</b>		0	41	45	92	3	41.44	< 0.0001
	<b>Se mantuvieron</b>	(0%)	(15.4%)	(16.9%)	(34.5%)	(1.1%)		
		1	5	27	13	2		
	<b>Disminuyeron</b>	(0.4%)	(1.9%)	(10.1%)	(4.9%)	(0.7%)		
	<b>Incrementaron</b>	1	10	1	23	3		
		(0.4%)	(3.7%)	(0.4%)	(8.6%)	(1.1%)		
<b>Con el crédito logro</b>		0	29	15	40	2	124.39	< 0.0001
	<b>Endeudarse</b>	(0%)	(10.9%)	(5.6%)	(15%)	(0.7%)		



		1	0	35	41	1		
	<b>Reducir sus deudas</b>	(0.4%)	(0%)	(13.1%)	(15.4%)	(0.4%)		
		0	1	10	47	4		
	<b>Perder sus bienes en garantía</b>	(0%)	(0.4%)	(3.7%)	(17.6%)	(1.5%)		
		1	16	9	0	0		
	<b>Aumentar su patrimonio</b>	(0.4%)	(6%)	(3.4%)	(0%)	(0%)		
		0	10	4	0	1		
	<b>Mejorar calidad de vida</b>	(0%)	(3.7%)	(1.5%)	(0%)	(0.4%)		
<b>Tiene problemas judiciales debido al préstamo</b>		0	16	52	44	3	152.15	< 0.0001
	<b>No tiene conocimiento</b>	(0%)	(6%)	(19.5%)	(16.5%)	(1.1%)		
		0	39	19	34	5		
	<b>No</b>	(0%)	(14.6%)	(7.1%)	(12.7%)	(1.9%)		
		2	1	2	50	0		
	<b>Si</b>	(0.7%)	(0.4%)	(0.7%)	(18.7%)	(0%)		

---

Se plantea la influencia de la cantidad del préstamo en las condiciones de los clientes (estado en Infocorp, logros alcanzados, mejora de ingresos, logros con el préstamo, y problemas judiciales) encontrando en todos los casos asociaciones significativas con sig inferiores a 0.05 con lo que concluye que la cantidad del préstamo de una persona si influye en las condiciones de los clientes encontrado las siguientes relaciones. Experto en la relación de tener problemas judiciales y la cantidad de préstamo dando a entender que existe caso de altos préstamos que no presentaron problemas judiciales.

Los que tienen problemas judiciales tienen créditos de 10 000 a 15 000 soles

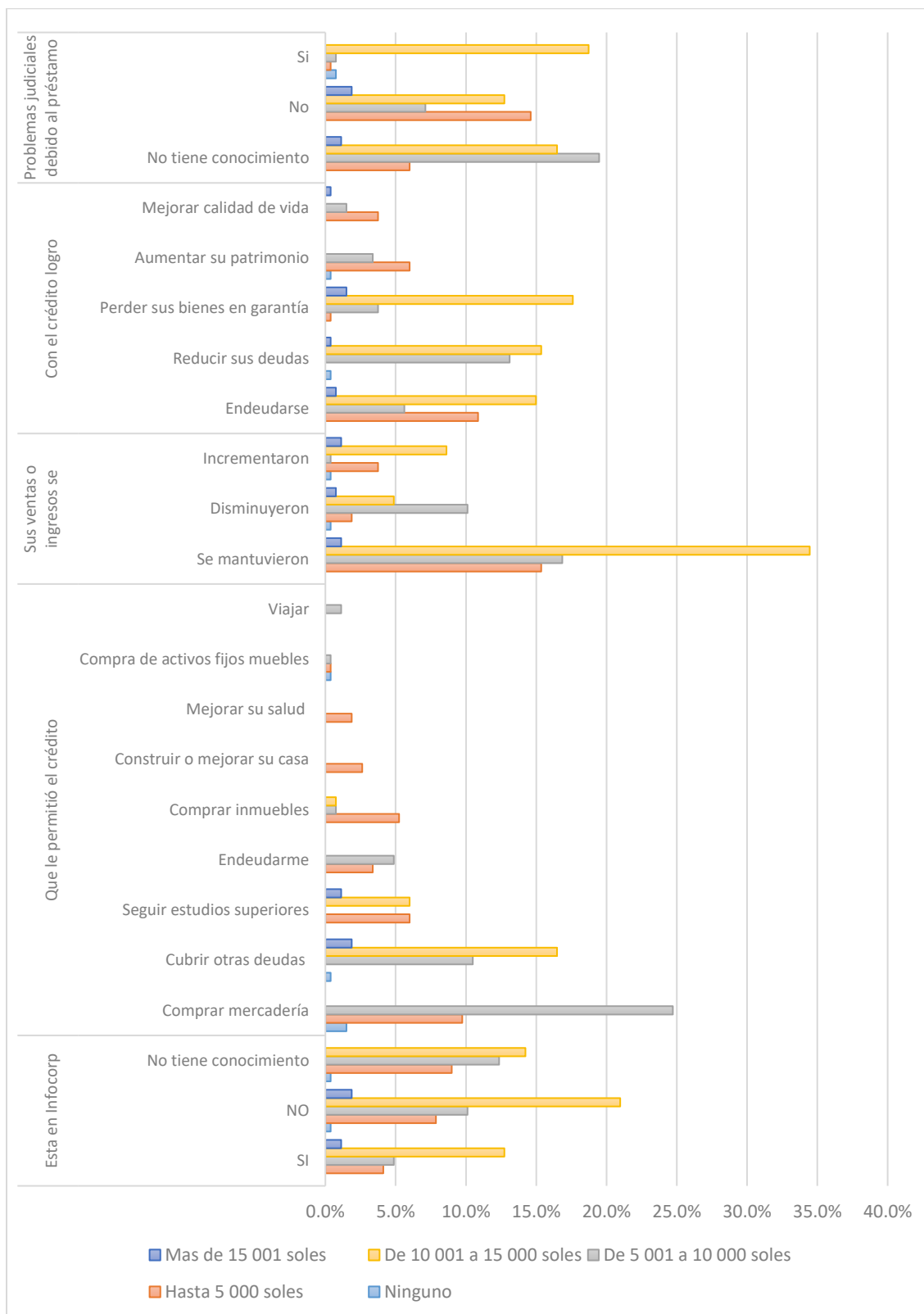
En los logros se encuentra que lo que presentaron mejora en calidad de vida y patrimonio sacaron créditos de hasta 5000 soles. Cuando se saca más de este valor se relacionar con endeudarse, cubrir deudas y perder bienes.

De los que disminuyo su venta e ingreso sacaron prestamos de 5 000 a 10 000 soles

Los que compran mercadería por lo general tienen prestamos de 5 000 a 10 000

Los problemas con Infocorp sacaron 'prestamos de 10 000 a 15 000

**Figura 44**  
*influencia de la cantidad en préstamo en pago en los clientes de préstamos.*



### 5.3. Presentación de resultados

Efectos de los créditos del sistema financiero formal para Las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016 y 2017: según Nivel de endeudamiento y situación patrimonial negativa:

Para empezar, se puede visualizar que las personas naturales tienen un alto nivel de endeudamiento como se puede apreciar en las tablas y gráficos del 20 al 33 que tienen más 3 préstamos en distintas entidades del sistema financiero formal, y debido a la ejecución de garantías, el 47% de las personas físicas experimentaron cambios en su situación financiera, como se ilustra en el cuadro y los gráficos 38 a 41:

Que no solo afectó patrimonio propio si no también (tabla y gráfico 26 opción otros) en:

- Su entorno familiar en vista que dichos créditos impagos con ejecución de garantías fueron causales de separación, conflictos en el círculo familiar, divorcios, violencia física y psicológica;
- Su salud, en vista que muchos deudores fueron diagnosticados con enfermedades como estrés, diabetes, alteración de ritmo cardiaco, entre otras;
- Su entorno social, ya que fueron señalados por vecinos, amistades y otras personas como “deudores”, “morosos”; asimismo fueron amedrantados con pintas en sus domicilios como “soy moroso” entre otros adjetivos calificativos denigrantes; teniendo que refugiarse en lugares ajenos a su entorno para no ser señalados en la calle limitando su libre tránsito.

De manera similar al ejemplo anterior, es claro que todo el financiamiento individual en Juliaca durante el periodo 2016-2017 se realizó a través de entidades del sistema financiero formal.

Sin embargo, si bien los organismos financieros formales están sujetas a límites de crédito, estas restricciones no se aplican a los montos de crédito a los que se puede acceder en múltiples entidades del sistema financiero formal.

**Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca:** al respecto esto queda confirmado conforme la tabla 1 en donde se muestra que todos los deudores realizan alguna actividad, siendo el 59.18% comerciantes, la tabla 3 y 4 nos muestra su preferencia por la línea de crédito personal y las tablas 30 al 34 donde la aplicación de los recursos obtenidos no fue del todo destinado para un fin de inversión y retorno del dinero, es así que se muestran en dichas tablas que los deudores no fueron asesorados para dar un destino eficiente al crédito obtenido, como también el deudor no contaba con un presupuesto o un plan de inversión para dicho crédito, y si bien las entidades interrogan el destino del dinero al momento de otorgar el crédito, este no fue destinado para tal fin como se había manifestado al momento de solicitar el crédito, lo que se demuestra en la tabla 34.

Con respecto a cuál es la entidad del sistema financiero formal que tiene mayor preferencia Morales (2014), concluye que en el Perú cuatro grandes bancos controlan la mayoría de los depósitos y préstamos nacionales, controlando el mercado bancario que manejan alrededor del 75 al 80% de los depósitos y colocaciones nacionales, nuestros resultados se relacionan en parte con ello ya que con el estudio realizado las personas naturales de la ciudad de Juliaca prefirieron obtener créditos en cajas municipales más que a otras entidades o empresas del sector financiero

De manera similar a nuestros hallazgos, Pachón y Rivera (2009) se preocuparon por el mercado de capitales como estrategia de financiación para las medianas empresas en Colombia. Ellos llegaron a la conclusión de que existe una concentración de muchas empresas medianas en

un solo instrumento financiero (el sistema bancario), lo cual se corrobora con la preferencia de nuestros encuestados que afirman que el 100% obtuvo créditos el Sistema Financiero Formal.

Tal como lo mencionó Valencia (2013) una de las conclusiones es la falta de claridad sobre las fuentes de financiación de las Mypes en Ecuador, el alto grado de informalidad de estos negocios y la escasez de trabajadores cualificados, lo cual tiene relación con los resultados obtenidos respecto que las personas naturales de la ciudad de Juliaca no son informados con forma clara sobre las tasas de interés, gastos bancarios así como el contenido de los contratos, pagares que son firmados al momento de obtener un crédito del sistema financiero formal.

Pérez et al. (2016), su investigación se lleva para superar algunas de sus limitaciones operativas, se realizó la investigación acerca de las características de la financiación en las microempresas del municipio mexicano de Puebla, En la ciudad de Juliaca existen una serie de condicionantes en cuanto al tipo y cantidad de crédito que se puede otorgar a las personas, según nuestros hallazgos-

Murcia (2007) en su investigación, busca las características que determinan si un hogar en Colombia tiene acceso al crédito. Las características que descubre incluyen los ingresos, las riquezas, las zonas geográficas, acceder a la seguridad social, el grado de instrucción y las edades. Estas características determinan si un hogar puede acceder al servicio financiero como tarjetas de crédito o préstamos hipotecarios, dado que el crédito brindado a los organismos financieros formales en la ciudad de Juliaca analiza ocupación, tipo de crédito, monto a otorgar y los requisitos que cumplen las personas naturales para otorgar créditos, el estudio se relaciona con los hallazgos en este estudio.

**Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca:** Ello corroborado a razón que todo el financiamiento individual en Juliaca durante el periodo 2016-2017 se realizó a través de entidades del sistema financiero formal. Sin embargo, si bien los organismos financieros formales están sujetas a límites de crédito, estas restricciones no se aplican a los montos de crédito a los que se puede acceder en múltiples entidades del sistema financiero formal. Asimismo, se evidencia que en el cuadro y gráfico de las filas 35 a 41, se evidencia que sólo el 20,60% de las personas conoce sus procesos judiciales y que el 43,07% desconoce su condición procesal. significando una variación negativa o disminución del patrimonio personal del deudor (persona natural) y el de sus garantes; porque no pudieron pagar sus deudas en plazos acordados contractualmente.

Los estudios efectuados por Pineda (1995) donde manifiesta su preocupación por el sistema bancario en el Perú, en el que sugiere que existen indicadores de crisis en sus operaciones como consecuencia de la concentración de capital y crédito, que les dificulta seguir expandiéndose, y la actual recesión económica y productiva del país.

Al respecto, Gallegos (2019) abarca las características generales de las PYME, la demanda de PYME y el modo en que el sistema bancario y los grupos no gubernamentales las financian. Los resultados de este estudio muestran que también se opta por buscar fuentes de financiación en entidades del sistema financiero formal. También evalúa las características económicas y el medio organizacional de las PYME.

Según Eyzaguirre (2016), quien analizó la educación en materia financiera y el significado de las finanzas individuales, en la juventud estudiantil de Lima, tienen una educación financiera

altamente precaria y un pobre manejo de sus finanzas personales. De lo ya estudiado y lo investigado en el presente informe se hace necesaria y urgente una política estatal por medio de planes estratégicos de plazos menores y medianos.



## CONCLUSIONES

A continuación, se muestran las conclusiones que se han extraído tras comparar las hipótesis generales y específicas con los datos recibidos de la muestra de 267 personas:

**1. Los efectos de los créditos del sistema financiero formal** durante el período 2016 – 2017 en las personas naturales de la ciudad de Juliaca, provincia de San Román, Departamento y Región de Puno-Perú, son:

Los *niveles de endeudamiento significativos* argumentados en base al uso diversificado y simultáneo de: tipos o líneas de crédito, *adquisición de crédito en distintas entidades* del sector financiero formal, número de oportunidades o veces de obtención de créditos, montos o *importes obtenidos del sector financiero y altos montos e importes pendientes de pago* que a su vez significan una deuda impaga, siendo obtenida a un plazo mayor de dos años para su cancelación, conllevando mayores riesgos a las que se someten, y subsecuente al incumplimiento de obligaciones por el deudor *trae consigo* que el deudor verá reflejado en su *situación patrimonial* cuando: i) *se encuentra mal calificado en Infocorp*, ii) cuando fueron o serán objeto de procesos de ejecución de garantías, afectando al patrimonio de los deudores; iii) cuando fueron notificadas con cartas notariales de las entidades crediticias como parte del debido proceso, iv) y otros que sin la necesidad de ser sujeto a ejecuciones forzadas, cubrieron deudas con la venta de su propio patrimonio a fin de responder a sus deudas financieras que fueron contraídas con los Créditos del Sistema Financiero Formal.

Los efectos de los créditos del sistema financiero formal en las personas naturales deudoras además de lo detallado en el párrafo anterior en términos financieros, también se identificaron los siguientes de *carácter social*: i) Cambios o variaciones mayormente negativas en el estado de salud

personal y familiar, ii) Cambios adversos para el entorno familiar: divorcios, violencia física y psicológica familiar, iii) Cambios negativos en su entorno social: imagen personal y familiar, calificativos peyorativos a deudores.

**2. Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca:**

- **La situación patrimonial** de las personas naturales de la ciudad de Juliaca, deudoras del sector financiero formal periodo 2016-2017 se encuentra dividida en: *la primera* que mantuvo casi en la misma proporción del cincuenta por ciento que aquellas en las que empeoró que corroborada con el incremento y/o mantenimiento de sus ventas y/o ingresos así como efectos positivos de la aplicación de créditos en inversiones que en una proporción parecida se vio afectada positivamente pues redujo sus deudas (pasivos), incrementó sus bienes (activos) y mejoró su calidad de vida (activos). *Y la segunda* con efectos negativos de los créditos destinados a: salud, viajes y cobertura de deudas que no mantuvieron sus ventas y/o ingresos (situación económica) misma que fue afectada negativamente pues perdieron sus bienes (activos) por ejecución de garantías e incrementaron sus deudas (pasivos).

**3. Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca:**

**El endeudamiento** de las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017 presenta *variaciones significativas*, a razón que los niveles de este en el sector financiero formal

de la ciudad de Juliaca en los periodos 2016-2017 osciló entre los niveles medio y alto, porque optaron por financiarse en más de una entidad del sistema (a partir del tercer préstamo en el mismo periodo investigado) mayormente para cubrir deudas en otras entidades, por importes obtenidos mayores a cinco mil soles (que fueron obtenidos mayormente con garantías: personales y prendarias), y que conllevaron a falta de pago procesos de recuperación por parte de dichas entidades financieras primero por la vía administrativa (cartas notariales), seguido en registro en el INFOCORP, procediendo a demandas judiciales sobre ejecución de garantías (letras, pagares, hipotecas) mediante procesos judiciales sobre obligación de dar suma de dinero, demandas sobre ejecución de garantías ambos en instancias judiciales e inicio de la ejecución de garantías (remates).

## RECOMENDACIONES

- I. A las personas naturales se sugiere que:
1. Para una eficiente y eficaz administración del crédito obtenido del sistema financiero formal sustentada en la reducción de su nivel de endeudamiento y mejora de su situación económica y protección de su patrimonio debe tomar en cuenta: a) No destinar recursos del crédito para cubrir otras deudas, b) contar con un plan de inversiones para el crédito obtenido, c) uso adecuado del crédito para proteger su patrimonio.
  2. Contar con información amplia sobre la línea de crédito conveniente de acuerdo a su actividad económica, su capacidad de pago, y un proyecto al cual será el destinados los recursos a obtener, así como realizar el pago de cada crédito obtenido sin perjudicar sus propios bienes o agravar su calidad de vida y la de su familia.
  3. Tomar en cuenta como variable importante en la toma de decisiones para obtener otros créditos: sus deudas pendientes de pago y las que esta próxima a obtener a fin de no tener variaciones negativas en su patrimonio, y evitar posibles ejecuciones de garantías propias y de los terceros (garantes) e incluso llegar a remates en procesos judiciales.
- II. A las entidades del Sistema Financiero Formal se sugiere que:
1. incorporar políticas de capacitación, asesoramiento y monitoreo a sus deudores para lograr uso eficiente del dinero otorgado.

2. Asimismo, aplicar la Ley de Protección al Consumidor Contra la Usura N° Ley N° 31143 de fecha 18 de marzo del 2021 en lo que corresponden a: Tasa de intereses, Garantías y otros costos financieros.

III. A la Superintendencia de Banca y Seguros, INDECOPI y Asociación de Bancos del Perú (ASBANC):

1. supervisar y proteger a las personas naturales que acceden a créditos del sistema financiero formal bajo los alcances de la Ley de Protección al Consumidor Contra la Usura Ley N° 31143. (SBS e INDECOPI).
2. Recomendar a los afiliados de la ASBANC mejorar políticas de asesoramiento, monitoreo a los deudores (personas naturales) antes de obtención de créditos.

**BIBLIOGRAFIA**

- Aalbers, M., Fernández, R., y Wijburg, G. (2021). La financiarización de los bienes raíces. *Revista INVI*, 36(103), 215-234. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-83582021000300215>
- Alcántara , O. (2020). Criterios orientadores de la incorporación de condiciones generales en los contratos financieros y la tutela del consumidor peruano. *Prolegómenos*, 23(45), 137-150. doi:<https://doi.org/10.18359/prole.4285>
- Ayón, G., Pluas, J., y Ortega, W. (2020). El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 5(5), 117-136. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.188>
- Azúa , A., y Larrea , M. (2019). El factoring internacional como instrumento financiero para mejorar la competitividad de empresas exportadoras. *Econociencia*, 6, 1–13. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.60.270>
- Banco de la Republica. (19 de Setiembre de 2018). [www.banrep.gov.con](http://www.banrep.gov.con). [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7320/1/TE.FS\\_Rodr%C3%ADguezTorresDianaPaola\\_2018](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7320/1/TE.FS_Rodr%C3%ADguezTorresDianaPaola_2018).
- Barahona , M., y Channing , J. (2020). Algunos aspectos sobre la dificultad financiera e insolvencia del contratista EPC. *Derecho & Sociedad*(55), 347-366. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/23252>
- Barrera , J., Parada , S., y Serrano , L. (2020). Análisis empírico de correlación entre el indicador de estructura de capital y el indicador de margen de utilidad neta en PYMEs. *Revista De*

- Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*(29), 99–115.  
doi:<https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3520>
- Barreto , N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 129-134.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci_arttext)
- Belloso , L., Fernández , N., y Álvarez , D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia, Revista científica Multidisciplinaria*, 6(1), 81–99.  
doi:<https://doi.org/10.25214/27114406.1055>
- Berrocal , A. (2020). *Tarjetas de crédito revolving o rotativos : la usura y el control de transparencia*. Madrid: Dykinson.
- Bueno, W., y Arias , G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía & Negocios: Revista de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial*, 4(1), 77-89.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8617575>
- Bustos , J., y Contreras , G. (2018). Evolución del desempeño financiero de las empresas del sector cárnico bovino del Departamento de Córdoba en el período 2012-2015: una mirada desde el neopatrimonialismo. *Science of Human Action*, 3(1), 66-97.  
doi:<https://doi.org/10.21501/2500-669X.2708>
- Cadena, R. (2021). Cultura del patrimonio privado en el estado de Tabasco. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 33(2), 108- 117.  
<https://ojs.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riuuq/article/download/624/624>

- Caro, M. (2019). Aproximación al concepto de perjuicio patrimonial. *Revista De Estudios De La Justicia*, 1(30), 111–149. doi:<https://doi.org/10.5354/0718-4735.2019.51927>
- Carril, M. (2022). Responsabilidad de las entidades bancarias ante estafas electrónicas. El deber de seguridad y prevención en el marco del contrato de consumo. *Revista Jurídica De La Universidad De San Andrés*(13), 52–66. <https://revistasdigitales.udesa.edu.ar/index.php/revistajuridica/article/view/143>
- Carvajal, A., y Espinoza, L. (2020). Microcréditos ecuatorianos: incentivo a la reducción de la pobreza y mejora del ingreso familiar. *Revista Vínculos ESPE*, 5(3), 51–65. doi:<https://doi.org/10.24133/vinculosespe.v5i3.1671>
- Cortez, S. (2019). Créditos directos y su incidencia en la solvencia y rentabilidad de las Ca-jas Municipales de Ahorro y Crédito del Norte de Perú, 2017. *Ciencia y Tecnología*, 15(3), 69-83. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2523>
- Cortina, B., Vicente, W., y Magno, A. (2020). Administración del capital de trabajo y la rentabilidad de activos de empresas agrarias azucareras del Perú. *Espacios*, 41(14), 1-28. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/20411428.html>
- Costas , B. (2021). Ayudas al alquiler de vivienda a raíz de la covid-19. Préstamos, avales y nuevos programas del plan estatal de vivienda 2018-2021. *OTROSÍ.: Revista del Colegio de Abogados de Madrid*(10), 60-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8249461>
- De los Santos, L., y Martínez, G. (2020). Microcréditos, financiamiento alternativo en pymes mexicanas: Revisión de evidencia reciente. *Publicaciones e Investigación*, 14(1), 1-17.



<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/download/4056/4071>

Díaz , P., Salazar , D., y Vernaza , D. (2019). Factores de éxito en la gestión de ventas aplicados a establecimientos gastronómicos. *Comercialización, Investigación y Negocios*, 1(14), 1-15. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760002/>

Eyzaguirre, W. (2016). *La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los jóvenes de 18 – 25 años de Lima Metropolitana*. Lima: [Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621349/Tesis%20final%20MBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Forero, S., y Neme, S. (2021). Valor percibido y lealtad del cliente: estrategia cobranding de tarjetas de crédito en Bogotá. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 189-206.  
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9335>

Gallegos , D. (2019). *El acceso al mercado de crédito financiero en el ingreso familiar de los hogares de la región de Puno 2017 - 2018*. Puno: [Tesis para optar el título de Contador, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12755>

Greco, O. (2015). *Diccionario de Mercadotecnia*. Valletta Ediciones SRL.

Gutiérrez, A., Escobedo, S., Angeles, M., y Gutiérrez, M. (2019). *Financiamiento en la capacitación de los profesionales en salud bajo la perspectiva del sector público, 2016-*

2018. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(4), 38-46.  
doi:<https://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i4.2338>
- Hadad, L. (2020). Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero. *Revista Colombiana de Antropología*, 56(1), 245-272.  
doi:<https://doi.org/10.22380/2539472x.1052>
- Herrera , E., y Suárez, G. (2019). Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Servicios Académicos Intercontinentales*(251), 1-10. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2019i25112.html>
- Hopkins, T. (2014). *Ventas para dummies*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Jimbo, G., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. 593 *Digital Publisher CEIT*, 4(3), 105-113.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>
- Kluwer, W. (11 de Noviembre de 2019). *Wolters kluwer*.  
[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAC1Py26DQAz8mu4lUkQSUqmHvQA9RGqqKl1VvZrFBavEpruGhr\\_](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAC1Py26DQAz8mu4lUkQSUqmHvQA9RGqqKl1VvZrFBavEpruGhr_)
- Kurian, G. (2013). *The AMA dictionary of business and management*. Reino Unido: American Management Association International.
- Ley del Impuesto a la Renta. (2003). *Texto Unico Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/225870-054-99-ef>

- Mamani, R. (2017). *Análisis de la tecnología crediticia y su incidencia en la morosidad de las cajas municipales de la ciudad de Puno periodo 2014-2015*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno: [Tesis para optar el grado académico de Megister Scientia en Contabilidad y Administración; Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18856>
- Manso, T. (2019). El consumidor ignora el contenido de su contrato. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, 4(8), 1-8. [https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Hualde/publication/337007940\\_El\\_consumidor\\_ignora\\_el\\_contenido\\_de\\_su\\_contrato\\_InDret/links/5dc003a4299bf1a47b11dd75/El-consumidor-ignora-el-contenido-de-su-contrato-InDret](https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Hualde/publication/337007940_El_consumidor_ignora_el_contenido_de_su_contrato_InDret/links/5dc003a4299bf1a47b11dd75/El-consumidor-ignora-el-contenido-de-su-contrato-InDret).
- Martinez , I. (2019). La limitación a la deducibilidad de los gastos financieros en el Impuesto sobre Sociedades. *Estudios de Deusto: revista de Derecho Público*, 67(2), 355-394. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7179281>
- MEF. (2019). *Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros N° 26702*. Ministerio de Economía y Finanzas. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702)
- Mendoza, R., Lozano, J., y Venegas, F. (2021). Impacto de la pandemia Covid-19 en variables financieras relevantes en las principales economías de Latinoamérica. *Economía: teoría y práctica* (5), 125-144. doi:<https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/e052020/mendoza>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (22 de 10 de 2019). Glosario de Terminos Financieros. Peru. <https://www.gob.pe/mef>

- Morales , J. (2014). *Comportamiento del Sistema Bancario y sus Efectos en la Economía y Finanzas*. Lima: [Tesis para optar el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas, Universidad San Martín de Porres].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1137/morales\\_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1137/morales_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moyano, F. (2019). Zona de promesas. Relaciones de crédito en barrios populares de Santa Fe (2003-2015). *Argumentos. Revista de crítica social*(21), 491-518.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7870954>
- Muñoz , L. (2020). El sistema de crédito digital para microempresarios en Colombia. *Revista CIFE: Lecturas De Economía Social*, 23(38), 1-30.  
[doi:https://doi.org/10.15332/22484914.6131](https://doi.org/10.15332/22484914.6131)
- Muñoz, C. (2022). Futuro del crédito revolvente tras la última jurisprudencia y la entrada en vigor de la orden ETD 699/2020. *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, 4(1), 203–218.  
[doi:https://doi.org/10.32029/2695-9569.02.06.2022](https://doi.org/10.32029/2695-9569.02.06.2022)
- Murcia, A. (2007). Determinantes del acceso al crédito de los hogares colombianos. *Ensayos sobre Política Económica*, 25(55), 40-83.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-44832007000200003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832007000200003)
- Narváez, A. (2020). Deuda financiera y quiebra de familias: el caso peruano. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 7(1), 109-124.  
[doi:https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n1.009](https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n1.009)

- Ordóñez, E., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439111>
- Palomino, M. (2019). Tarjetas de crédito en Colombia: leyes, instituciones y efectos. *Ciencia, Economía y Negocios*, 3(1), 59-86. <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1511>
- Pana , A., Arrizabalaga, F., Delgado, J., y Ferrer, A. (2020). Evolución reciente de la financiación y del crédito bancario al sector privado no financiero. Segundo semestre de 2019. *Boletín Económico, Banco de España*(1), 1-14. <https://ideas.repec.org/a/bde/joures/y2020i03daan06.html>
- Pedrosa, S. (1 de abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de Morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Peiro, A. (27 de Noviembre de 2015). *Econopedia*. Obtenido de Riesgo de crédito: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Pérez, A., Torralba , A., Cruz , J., y Martínez , I. (2016). Las fuentes de financiamiento en las microempresas de Puebla Mexico. *Tecnología Empresarial*, 10(1), 19-28. doi:<http://dx.doi.org/10.18845/te.v10i1.2531>
- Pérez , F., Bautista , R., y Morales , D. (2021). El sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Revista Eruditus*, 2(3), 77–93. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v2n3.2021.460>

- Pérez, J., & Gardey, A. (11 de 02 de 2008). *Definicion*. Obtenido de Economía : <https://definicion.de/economia/>
- Pérez, L., y Gómez , M. (2019). Deuda, temporalidad y moralidad: Proceso de subjetivación de parejas jóvenes profesionales. *Psicoperspectivas*, 18(3), 6-15. doi:<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1646>
- Pico, L., y Coello , R. (2018). Cartas de crédito como medio de pago que genera confianza en el mundo de los negocios internacionales. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 26–33. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.613>
- Pinargote, J., Demera , G., Cruz, M., y Moreira, M. (2018). Sistema de control de préstamos de activos electrónicos para la biblioteca central de la Universidad Técnica de Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 3(12), 298-315. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7183549>
- Pineda, W. (1995). *Evolucion y analisis del sistema bancario del Peru 1985-1994*. Lima: [Tesis para optar el grado Académico de Magister en Contabilidad con mención en Banca y Finanzas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
- Pinillos, J. (2018). Cambio de enfoque en la determinación del impuesto de renta para personas naturales en Colombia a partir de la Ley 1819 de 2016. *Espacios*, 39(18), 1-30. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n18/18391830.html>
- Portal SBS. (21 de Septiembre de 2009). *Resolución SBS N° 14353 - 2009*. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/RES\\_14353-2009.doc](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_14353-2009.doc)

- Rebolledo, P., y Soto, R. (2022). *Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: Una aproximación al segmento de las microfinanzas*. BCRP. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/11/Estudios-Economicos-11-4>.
- Ríos , M. (06 de 02 de 2019). *Gestión.pe*. Bancos adoptan medidas para evitar que sus clientes caigan en morosidad: <https://gestion.pe/tu-dinero/bancos-adoptan-medidas-evitar-clientes-caigan-morosidad-257789-noticia/>
- Ríos, M. (2019). Importancia del marco regulatorio contable para las coopac. *Revista Lidera*(14), 72-78. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/download/23653/22614>
- Rivera, M., y Pachon , D. (2009). *El mercado de capitales como estrategia de financiación para las medianas empresas en Colombia - 2009*. [Tesis para optar el título de Economista, Universidad de La Salle]. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1149&context=economia>
- Roque, N. (2008). *Análisis de los indicadores de responsabilidad social empresarial en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito de la región Puno - 2006*. Puno: [Tesis para optar el título de Magíster Scientiae en Contabilidad y Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/455>
- Rosales, E. (2020). Tasas de Interés Bancario para Micro y Pequeñas Empresas, (MYPES) Perú, 2015 - 2018. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), 2015 - 2018. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18937>
- Sánchez, R. (2018). *Vender más y mejor*. Madrid: Smashwords.

- Santillán, C., y Barbaran , P. (2021). La figura de la evasión tributaria y sus implicancias en el desarrollo socioeconómico del estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5097-5111. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.678](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.678)
- Sepúlveda, A., De la Fuente, C., Santero, R., y Laguna , P. (2022). Aproximación al coste de políticas públicas de apoyo a la financiación del emprendimiento en cooperativas españolas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*(140), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8400487>
- Serra, A. (2018). La información sobre gastos y comisiones en los préstamos hipotecarios y la posible nulidad de las cláusulas que los imponen al consumidor. *Revista Boliviana de Derecho* (26), 108-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6510515>
- Sevilla, A. (1 de marzo de 2020). *Econopedia*. Obtenido de Rentabilidad : <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Soria, N. (2019). El seguro de desgravamen hipotecario: aspectos esenciales y función social. *Revista Ibero-Latinoamericana de seguros*, 28(50), 119-148. <https://lejister.com/mobile/pop.php?option=articulo&Hash=fd23db94322546b1e199f83db4351949>
- Thompson, I. (12 de Agosto de 2016). *Promonegocios.net*. Obtenido de Definición de Venta: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
- Turpo, V. (2017). *Estudio comparativo de la competencia de mercado y el riesgo de la cartera de créditos en las instituciones microfinancieras: Caja Arequipa y Mibanco – región Puno 2015*. [Tesis de maestría en Contabilidad y Finanzas, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/8809>



- Urgilés, S., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 408-435.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440800>
- Valencia, N. (2013). *Análisis de las fuentes de financiamiento para las Pymes (Tesis de Maestría)*. Cuenca: [Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magister en Gestión y Dirección de Empresas, Universidad de Cuenca].  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/5269>
- Vazquez, V. (2019). Prohibir las comisiones bancarias, ¿una política adecuada? *Chicago Policy Review*, 1(1), 1-10.  
<https://www.proquest.com/openview/38b31c575a5e7fc9c7dee22481787421/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1576347>
- Vilca, C., y Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70 - 85. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Zeolla, N., Gómez, M., y Socoloff, I. (2021). Financiarización fallida: el crédito hipotecario en Argentina. *Ola Financiera*, 14(39), 151-171.  
doi:<https://doi.org/10.22201/fe.18701442e.2021.39.80083>

**ANEXOS**

**ANEXO 0001**

**1. Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>JUSTIFICACION</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<p><b>Justificación teórica</b>                      Proporciona información fáctica acerca de los efectos del crédito del sistema financiero formal para las personas naturales.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b>                      Aplicativo</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b>                      Descriptivo- Explciativo - Causal</p> <p><b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>                      No experimental                      Transversal</p>
<p>¿Qué efectos generan los créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017?</p>	<p>Determinar los efectos de créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017</p>	<p>Los efectos de créditos del sistema financiero formal en las personas naturales de la ciudad de Juliaca periodo 2016-2017 son: altos niveles de endeudamiento y situación patrimonial negativa.</p>	<b>DEPENDIENTE</b>		
			<p><b>Y1:</b> Personas naturales</p>		
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESTUDIO</b>		

<p>¿De qué forma los Montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>Determinar el grado de incidencia existente entre los montos límite de los créditos del sistema financiero formal en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en la situación patrimonial de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.</p>	<p><b>Y1: Nivel de Endeudamiento</b></p>	<p><b>Justificación Práctica</b> pone en conocimiento los efectos de obtener un crédito del sistema financiero formal.</p> <p><b>Justificación metodológica</b> Permitirá construir, validar y aplicar instrumentos que permitan conocer los efectos del crédito del sistema financiero formal en entidades financieras a las que generalmente recurren las personas naturales.</p>	<p><b>ENFOQUE METODOLOGICO</b> Mixto</p> <p><b>UNIVERSO TOTAL DE INFORMANTES:</b> Pobladores de Juliaca de 18 a 55 años sujetos de crédito.</p> <p><b>Población de informantes y Muestra.</b></p>
<p>¿De qué forma los Montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>Determinar el grado de incidencia existente entre los montos límite de los créditos del sistema financiero formal en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>Los montos límite de los créditos del sistema financiero formal inciden significativamente en el nivel de endeudamiento de las personas naturales de la ciudad de Juliaca.</p>	<p><b>Y2: Situacion Patrimonial</b></p> <p><b>NOTA:</b> <b>Indicadores en anexo de MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b></p>	<p>Permitirá construir, validar y aplicar instrumentos que permitan conocer los efectos del crédito del sistema financiero formal en entidades financieras a las que generalmente recurren las personas naturales.</p>	<p><b>a) Población:</b> Total, de personas naturales de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román Departamento de Puno. Equivalente a 235,110 según INEI 2017</p> <p><b>b) Muestra.</b> Probalística- Formula:</p> <p><b>N.Z.P.Q</b> <b>n = -----</b> <b>(N-1)E2+Z2.PQ</b> <b>n = 267 PN</b> (aleatoria).</p> <p><b>TECNICAS:</b> a) Encuestas. (ANEXO 1)</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p>

## 2. Instrumentos de recolección de información

### ANEXO 0002

#### CUESTIONARIO

Datos: el presente cuestionario, tiene por finalidad recabar información sobre el tema **“EFECTOS DEL CREDITO DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL PARA LAS PERSONAS NATURALES DE LA CIUDAD DE JULIACA PERIODO 2016-2017”**. Sobre el particular solicitamos se sirva contestar las preguntas formuladas marcando dentro del paréntesis (x); en una o varias de las alternativas planteadas. Esta encuesta es anónima y se agradece anticipadamente su colaboración.

#### I. SOBRE CREDITO DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL

##### 1. ¿Cuál es su ocupación?

- a) Comerciante ( )
- b) Empresario ( )
- c) Profesión ( )
- d) Arte u oficio ( )
- e) Estudiante ( )
- f) Su casa ( )
- g) Otro. ( ) Especifique:

.....  
 .....

##### 2. ¿Cuál de las siguientes entidades del sistema financiera formal le otorgaron los créditos?

- a) Cajas municipales ( )
- b) Empresas Financieras ( )
- c) Bancos ( )
- d) Edpymes ( )
- e) Otras entidades financieras ( )

##### 3. ¿Qué tipos de créditos o líneas de crédito conoce?

- a) Crédito pequeña empresa ( )
- b) Crédito a microempresas ( )
- c) Crédito de consumo revolvente pagar servicios, bienes o deudas no empresariales ( )
- d) Crédito de consumo no revolvente para fines distintos de la actividad empresarial ( )
- e) Créditos Hipotecarios para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc. ( )
- f) Leasing ( )
- g) Préstamos personales ( )
- h) Otro. ( ) Especifique:

.....

**4. ¿Cuál es el crédito que Ud. Obtuvo?**

- a) Crédito pequeña empresa ( )
- b) Crédito a microempresas ( )
- c) Crédito de consumo revolvente pagar servicios, bienes o deudas no empresariales ( )
- d) Crédito de consumo no revolvente para fines distintos de la actividad empresarial ( )
- e) Créditos Hipotecarios para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc. ( )
- f) Leasing ( )
- g) Préstamos personales ( )
- h) Otro. ( ) Especifique:

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

**5. ¿Ud. Obtuvo crédito financiero de más de una entidad del sistema financiero formal?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**6. ¿Cuál es el número de veces que Ud. Obtuvo el crédito del sistema financiero formal?**

- a) De 1 a 3 veces
- b) De 4 a 7 veces
- c) De 8 a 10 veces
- d) Mas de 10 veces

**7. ¿Cuánto es el monto aproximado que Ud. Obtuvo como crédito financiero?**

- a) Menor o igual a S/ 1,000.00 ( )
- b) De S/ 1,001.00 a S/ 5,000.00 ( )
- c) De S/ 5,001.00 a S/. 10,000.00 ( )
- d) De S/ 10,001.00 a S/. 20,000.00 ( )
- e) Más de S/ 20,001.00 ( )

**8. ¿Qué requisitos le pidieron para otorgarle crédito, a parte de su documento nacional de identidad?**

- a) Fue a sola firma ( )
- b) Garante o aval ( )
- c) Las escrituras del bien inmueble ( )
- d) Boletas de pago ( )
- e) Otros. ( ) Especifique ( )

-----  
 -----

**9. ¿Las entidades del sistema financiero formal a los que recurrió le brindaron información sobre las tasas de interés?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**10. ¿Cuáles son los riesgos de obtener créditos del sistema financiero formal si no asume su obligación de pago?**

- a) Ejecución de garantías ( )
- b) Calificación negativa en el sector financiero ( )
- c) Sobreendeudamiento ( )
- d) Perjudicar a los avalistas y/o garantes ( )
- e) Asumir costos adicionales como intereses moratorios y otros( )
- f) Otro. ( ) Especifique:

.....  
 .....

**11. ¿Las entidades del sistema financiero formal le informaron y en forma detallada de gastos bancarios y comisiones que se le cobrarán por un préstamo o crédito?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**12. ¿Ud. Firmó contrato de crédito al momento de obtener el crédito del sistema financiero formal?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**13. ¿Ud. Leyó el contrato antes de firmar?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**14. ¿Ud. Firmó algún documento como título valor adicional a un contrato de crédito?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**15. ¿El crédito que Ud. Obtuvo son crédito a corto, mediano o largo plazo?**

- a) Corto plazo ( )
- b) Mediano Plazo ( )
- c) Largo Plazo ( )
- d) Todas las anteriores ( )

**16. ¿Los plazos en los que se comprometió a pagar el crédito fueron fijados por Ud.?  
 ¿O por la entidad del Sistema Financiero Formal?**

- a) Fueron elegidos por la entidad ( )
- b) Yo fijé los plazos ( )
- c) Otro. ( ) Especifique:

.....  
 .....

**17. ¿Ud. Cumplió con pagar su crédito dentro lo plazos estipulados?**

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )

- c) Algunas veces ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

**18. ¿La entidad financiera de la que obtuvo crédito, inició cobranza coactiva contra usted?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )
- c) No tiene conocimiento ( )

**19. ¿Ud. Solicitó refinanciamiento de deudas por incurrir en morosidad o atraso de cuotas de pago?**

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) Algunas veces ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

## **II. SOBRE PERSONAS NATURALES**

### **2.1 ENDEUDAMIENTO**

**20. ¿Cuántos préstamos tiene a la fecha?**

- a) De 1 a 3 préstamos ( )
- b) De 4 a 7 préstamos ( )
- c) De 8 a 10 préstamos ( )
- d) Mas de 10 préstamos ( )

**21. ¿Cuánto es la deuda aproximada que tiene a la fecha?**

- a) Hasta 5,000.00 soles ( )
- b) De 5,001.00 a 10,000.00 soles ( )
- c) De 10,001.00 a 15,000.00 soles ( )
- d) Mas de 15,001.00 soles ( )
- e) Ninguno ( )

**22. ¿Está usted En INFOCORP?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )
- c) No tiene conocimiento ( )

**23. ¿Usted fue sujeto de ejecución de garantías?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )
- c) No tiene conocimiento ( )

**24. Ud. ¿Fue notificado con cartas notariales para la ejecución de pagos?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )

c) No tiene conocimiento ( )

**25. ¿En la actualidad tiene créditos que no pagó y a consecuencia de ello se encuentra como cliente deficiente o en Infocorp?**

a) SI ( )

b) NO ( )

c) No tiene conocimiento ( )

**26. Los créditos del sistema financiero formal obtenidos le permitieron:**

a) Comprar inmuebles ( )

b) Compra de mercaderías ( )

c) Compra de activos fijos muebles ( )

d) Cubrir otras deudas ( )

e) Seguir una carrera profesional, especialidad, posgrado. ( )

f) Mejorar su salud ( )

g) Viajar ( )

h) Otro. ( ) Especifique:

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

**27. Con el crédito del sistema financiero formal, sus utilidades, ganancia y/o ingreso:**

a) Incrementó ( )

b) Se mantuvo ( )

c) Disminuyeron ( )

d) Otro. ( ) Especifique:

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

**28. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los créditos obtenidos del sistema financiero formal?**

a) Satisfecho ( )

b) Totalmente satisfecho ( )

c) Ni satisfecho ni insatisfecho ( )

d) Insatisfecho ( )

e) Totalmente insatisfecho ( )

**29. ¿Cuáles de las siguientes razones cree Ud. ¿Que sea motivo para el endeudamiento?**

a) Falta de administración del crédito obtenido

b) Las altas tasas de interés que se pagan

c) El monitoreo de los otorgantes de créditos

d) Falta de compromiso de pago del deudor

e) Otro. ( ) Especifique:



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

**30. ¿Antes de obtener el crédito tenía un presupuesto para el uso del dinero obtenido?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )
- c) No tiene conocimiento ( )

**31. ¿Cuándo usted obtuvo el crédito financiero la entidad le preguntó en que iba hacer uso del dinero?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )

**32. ¿Las entidades del sistema financiero formal le asesoró para gastar los recursos obtenidos de manera eficiente?**

- a) SI ( )
- b) NO ( )

**33. ¿Para que obtuvo el crédito?**

- a) Para su empresa y/o negocio ( )
- b) Para salud ( )
- c) Para educación ( )
- d) Para viajes ( )
- e) Para inversión (muebles y/o inmuebles) ( )
- f) Para gasto personal ( )
- g) Otro. ( ) Especifique:

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

**34. ¿Destinó el crédito obtenido para su propósito inicial?**

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) Algunas veces ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

## 2.2 SITUACION PATRIMONIAL

**35. A la fecha su situación económica:**

- a) Mejoró ( )
- b) Se mantiene ( )
- c) Empeoró ( )
- d) Otro. ( ) Especifique:

.....  
 .....

**36. Con el crédito del sistema financiero formal, logró:**

- a) Mejorar calidad de vida ( )
- b) Aumentar su patrimonio ( )
- c) Reducir sus deudas ( )
- d) Endeudarse ( )
- e) Perder sus bienes en garantía ( )
- f) Otro. ( ) Especifique:

.....  
 .....

**37. ¿Considera que con los créditos que invirtió le han generado rentabilidad?**

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) Algunas veces ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

**38. ¿Cuáles considera usted como razones para que los créditos que obtuvo no lograron objetivos?**

- a) No se hizo una planificación para invertir el crédito obtenido ( )
- b) Se usó el crédito para cubrir otras deudas ( )
- c) Se hizo un mal uso del dinero obtenido ( )
- d) No hay capacitación de como invertir un crédito financiero ( )
- e) Si logré mi objetivo ( )
- f) Otro ( ) especifique:

-----  
 -----  
 -----

**39. ¿Cómo cree Usted Que puede mejorar su administración de créditos financieros para proteger su patrimonio?**

- a) Hacer una planificación para invertir el crédito obtenido ( )
- b) No usar el crédito para cubrir otras deudas ( )
- c) Dándole un uso adecuado al dinero del crédito ( )
- d) Que la entidad que otorgue el crédito pueda realizar capacitaciones de inversión ( )
- e) Haciendo una buena administración del crédito obtenido ( )
- f) Otro. ( ) Especifique:

.....  
 .....

**40. ¿Usted tiene o tuvo deudas que no pueden o pudieron ser pagadas y que para cubrir esas deudas tuvo que vender algún patrimonio?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**41. ¿Tiene procesos judiciales en las que se disputa su patrimonio a consecuencia del crédito del sistema financiero formal?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) No tiene conocimiento ( )

Juliaca, febrero del 2022

Revisado por: Dra. Angélica Arroyo M. (Asesora)

Hecho por: Katia Erika Cusi Ruelas

Aplicado por: Katia Erika Cusi Ruelas