



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**"EFICACIA DE LA REGULACIÓN JURÍDICA DEL SISTEMA
CONCURSAL PERUANO Y EL SOBREENDEUDAMIENTO DEL
CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DEL CUSCO AÑO 2019"**

PRESENTADA POR EL:

Br. Roger Jim Bolaños Aparicio

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

ASESORA:

Mg. Gretel Roxana Olivares Torre

CUSCO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

Con amor para mi Esposa Ruth Mery por su apoyo incondicional y confianza permanente. A mis hijos Rodrigo y Melanie por su amor y confianza. A mi familia, por hallarse a la expectativa y ser un impulso. Y las personas que han formado parte de mi vida a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía, algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón.

Roger



AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a la Universidad Andina del Cusco y a sus docentes por inculcarme férreos conocimientos en mi formación profesional.

Roger



RESUMEN

En la actualidad la situación del sobreendeudamiento de los consumidores constituye una preocupación prioritaria para los operadores jurídicos. Por lo que es necesario el diseño e implementación de políticas públicas a través de normas eficaces. Esta problemática se extiende en muchos países, llegando a ser uno de los principales problemas sociales. Por lo que es importante establecer cuando el endeudamiento deja de ser una práctica regular y propicia para el acceso de bienes de consumo hasta convertirse en una situación perjudicial y no deseada para el sistema y el mismo deudor. En el Perú el sobreendeudamiento no se encuentra definido en ninguna norma, ya que se ha visto incluso a nivel mundial la complejidad que existe en medir las dificultades financieras en un sujeto. Sin embargo, según la doctrina se debería tomar en consideración los siguientes elementos: el hogar, compromisos financieros adquiridos, la incapacidad de pago, mantenimiento de nivel de vida digno y a la continuidad de persistencia de los problemas financieros. Las causales que configuran esta problemática vienen siendo: la crisis financiera a nivel Estado, el desempleo, la carga familiar, casos de enfermedad o accidente, divorcio, jubilación y casos fortuitos como el que estamos viviendo en la actualidad a consecuencia de la pandemia Mundial del Covid 19. Una solución ante esta problemática es establecer pautas y medidas eficaces que puedan aplacar o disminuir los casos de sobreendeudamiento, teniendo en cuenta que la legislación concursal peruana no prevé un tratamiento especial que pueda solucionar la falencia del consumidor sobre endeudado, porque solo limita su campo de acción a la persona física, pero siempre que al menos la mitad de su endeudamiento sea producto de una actividad empresarial. En ese sentido se recaudará la opinión de los consumidores endeudados y de los



mismos analistas que laboran en entidades bancarias, para detectar las principales problemáticas que genera el sobreendeudamiento en la ciudad del Cusco.

Palabras Claves: Sobreendeudamiento, Consumidores, Sistema Concursal y Analistas.



ABSTRACT

Currently, the situation of consumer over-indebtedness is a priority concern for legal operators. Therefore, the design and implementation of public policies through effective regulations is necessary. This problem extends in many countries, becoming one of the main social problems. So it is important to establish when borrowing ceases to be a regular practice and conducive to accessing consumer goods until it becomes a harmful and unwanted situation for the system and the debtor himself. In Peru, over-indebtedness is not defined in any norm, since the complexity that exists in measuring the financial difficulties of a subject has been seen even worldwide. However, according to the doctrine, the following elements should be taken into account: the home, acquired financial commitments, the inability to pay, maintenance of a decent standard of living and the continued persistence of financial problems. The causes that make up this problem have been: the financial crisis at the State level, unemployment, family burden, cases of illness or accident, divorce and retirement. One solution to this problem is to establish guidelines and effective measures that can alleviate or reduce cases of overindebtedness, taking into account that the Peruvian bankruptcy legislation does not provide special treatment that can solve the failure of the overindebted consumer, because it only limits their field of action. to the natural person, but provided that at least half of their indebtedness is the product of a business activity. In this sense, the opinion of indebted consumers and the same analysts who work in banks will be collected, to detect the main problems caused by over-indebtedness in the city of Cusco.

Key Words: Overindebtedness, consumers, bankruptcy system and analysts.



INTRODUCCIÓN

Es conocimiento que el sobreendeudamiento del consumidor constituye un fenómeno distinto a la crisis de las empresas, por lo que carece de un marco normativo específico, donde no es suficiente la normativa concursal, la cual sobre todo ampara al deudor empresario. Asimismo, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú regula los derechos de los consumidores, pero básicamente sobre el derecho de información sobre los productos y servicios en el mercado.

Mientras que el solo endeudamiento del consumidor se refiere a un estado de exceso de deudas, que llevan a situaciones de ingresos insuficientes para cubrir sus necesidades básicas; el sobreendeudamiento se refiere a que el consumidor se encuentra en crisis o en bancarrota, por lo que su salario se ve mermado con varias retenciones, resultando que el remanente insuficiente para solventar sus necesidades diarias (Carbonel, 2017).

En el Perú el sobreendeudamiento no se encuentra definido en ninguna norma, ya que se ha visto incluso a nivel mundial la complejidad que existe en medir las dificultades financieras en un sujeto. Sin embargo, según la doctrina se debería tomar en consideración los aspectos sobre el hogar, compromisos financieros adquiridos, la incapacidad de pago, mantenimiento de nivel de vida digno y a la continuidad de persistencia de los problemas financieros.

En este sentido en primer término se delimitó la realidad problemática teniendo en consideración aspectos primordiales sobre la Ley del Sistema Concursal N° 27809, así como el sobreendeudamiento de los consumidores. Asimismo, se consideró los criterios de justificación de la investigación, posteriormente los objetivos, la delimitación del estudio en la ciudad del Cusco y las limitaciones que pudo originarse a raíz de la investigación.



Posteriormente en el segundo capítulo el marco teórico se consideró los antecedentes de la investigación, las bases teóricas teniendo como referencia el desarrollo de las categorías de estudio. Consecutivamente las hipótesis de trabajo, así como la definición de términos que pueda orientar la investigación.

Finalmente, en el tercer capítulo se analiza los resultados, seguido por las conclusiones y recomendaciones.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN	VI
1. EL PROBLEMA Y EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación del estudio	5
1.5 Metodología aplicada al estudio.....	7
1.5.1 Diseño Metodológico.....	7
1.5.2 Población y muestra.....	8
1.5.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
a) Técnicas.....	8
b) Instrumentos	9
1.6 Hipótesis de trabajo.....	9
1.7.1 Hipótesis General.....	9
1.7.2 Hipótesis específicas.....	9
1.8 Categorías de estudio	9
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2 ANTECEDENTES	11
2.1. Antecedentes Internacionales	11
2.2. Antecedentes Nacionales	12



2.3 EL SISTEMA CONCURSAL PERUANO.....	14
2.3.1 Origen y evolución del Sistema Concursal	14
2.3.1.1 En el derecho Romano.....	14
2.3.1.2 Bases históricas hispanas.....	16
2.3.2 El Sistema Concursal	21
2.3.3 Ámbito de Aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809	24
2.3.4 Procedimientos Concursales	26
2.3.4.1 Procedimiento Concursal Ordinario	26
2.3.4.2 Procedimiento Concursal Preventivo	29
2.4 EL SOBREENDEUDAMIENTO	31
2.4.1 Definición del Sobreendeudamiento	31
2.4.2 Clases de Sobreendeudamiento	32
2.4.2.1 Sobreendeudamiento Activo	32
2.4.2.2 Sobreendeudamiento Pasivo	32
2.4.3 Mecanismos de prevención del sobreendeudamiento del consumidor.....	33
2.4.3.1 Mecanismos de prevención antes y durante de firmar el contrato de crédito....	33
2.4.3.2 Mecanismos de saneamiento después de firmar el contrato de crédito.....	35
2.4.4 Comentarios a la Propuesta Legislativa sobre el problema del Endeudamiento	37
2.4.5 Vías para aplicar las medidas de saneamiento.....	38
2.5 LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LOS CRÉDITOS BANCARIOS	40
2.5.1 Regulación Jurídica	40
2.5.2 Definición de crédito.....	43
2.5.3 Clasificación de Créditos Según la SBS	44
2.5.4 Centrales de Riesgos	46
2.5.5 Entidades Financieras.....	49
2.5.6 Trabajo por productividad.....	51
2.5.7 Analistas de Crédito	54
CAPÍTULO III.....	59
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS	59
3.1 Resultados de los estudios.....	59
3.2 Análisis de los Hallazgos	83



3.2	Discusión y contrastación teórica de los hallazgos	86
	CONCLUSIONES	83
	RECOMENDACIONES.....	85
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	ANEXOS	92



CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA Y EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad la situación del sobreendeudamiento de los consumidores constituye una preocupación prioritaria para los operadores jurídicos. Por lo que es necesario el diseño e implementación de políticas públicas a través de normas eficaces.

Esta problemática se extiende en muchos países, llegando a ser uno de los principales problemas sociales. Por lo que es importante establecer cuando el endeudamiento deja de ser una práctica regular y propicia para el acceso de bienes de consumo hasta convertirse en una situación perjudicial y no deseada para el sistema y el mismo deudor.

Asimismo el avance de la ciencia y la globalización trajeron consigo nuevas necesidades para el acceso a los bienes y mejoramiento de la calidad de vida, sin embargo el sistema crediticio fue considerado como un instrumento necesario, otro problema que se vislumbra es que los consumidores no están obligados a ahorrar previamente ni condicionados a disponer de dinero en efectivo para adquirir bienes.

El debate y discusión se plantea al establecer cuando esa deuda o crédito y el consecutivo endeudamiento dejan de ser prácticas razonables, prudentes y proporcionadas, llegando a convertirse en un sobreendeudamiento. Una forma objetiva para demostrar la situación de sobreendeudamiento sería partir de poner en relación la deuda total y la renta neta del deudor,



computando el porcentaje de la deuda en relación con la renta disponible, con la totalidad de activos (Japaze, 2015).

En el Perú el sobreendeudamiento no se encuentra definido en ninguna norma, ya que se ha visto incluso a nivel mundial la complejidad que existe en medir las dificultades financieras en un sujeto. Sin embargo, según la doctrina se debería tomar en consideración los siguientes elementos: el hogar, compromisos financieros adquiridos, la incapacidad de pago, mantenimiento de nivel de vida digno y a la continuidad de persistencia de los problemas financieros.

Las causales que configuran esta problemática vienen siendo: la crisis financiera a nivel Estado, el desempleo, la carga familiar, casos de enfermedad o accidente, divorcio, jubilación y casos fortuitos. Así este fenómeno no puede combatirse mediante medidas aisladas, ya que es indispensable que la administración pública, las empresas financieras y los consumidores cooperen en mayor grado para implementar métodos más eficaces.

Es necesario también que las deudas de los consumidores con las Cooperativas de Ahorro y Crédito figuren en el sistema de la Superintendencia de Banca y Seguro, con la finalidad de tener conocimiento si el consumidor posee deudas con estas cooperativas. De igual manera los bancos, cooperativas o entidades financieras no deben ejercer presión sobre los analistas de crédito, ya que se ha observado que se sobreestima los ingresos en la evaluación financiera de los consumidores, quienes al final terminan sobre endeudando a los clientes, de manera que se les hace imposible a los clientes realizar el pago de estas deudas.



Una solución ante esta problemática es establecer pautas y medidas eficaces que puedan aplacar o disminuir los casos de sobreendeudamiento en el Perú, de igual manera ejecutar las medidas y cumplimiento de requisitos esenciales cuando ya existen casos de sobreendeudamiento.

Teniendo en cuenta que la legislación concursal peruana no prevé un tratamiento especial que pueda solucionar la falencia del consumidor sobre endeudado, porque solo limita su campo de acción a la persona física, pero siempre que al menos la mitad de su endeudamiento sea producto de una actividad empresarial, ratificando que dicha norma está orientada a la persona jurídica. Siendo así que el consumidor no recibe tutela jurídica efectiva frente a situaciones de endeudamiento financiero, por lo que es necesario buscar salidas legales o alternativas que permitan el saneamiento de su propia economía (Carbonell, 2019).

En ese sentido se ha observado la problemática mediante casos prácticos por excesivo endeudamiento de los consumidores, por medio de informes de fuentes confiables de entidades bancarias, así como el estudio de legislación comparada especialmente de los países de la Unión Europea, en particular referencia al ordenamiento jurídico español, la cual analiza de mejor manera esta problemática.

Asimismo, se pretende proponer dispositivos que regulen las operaciones de crédito en sus distintas etapas: precontractual, celebración del contrato y su ejecución. Así como la imposición de deberes recíprocos de información veraz y suficiente, la previsión de un desembolso inicial, al reconocimiento del desistimiento del contrato u operatoria, el derecho al pago y a una amortización anticipada del crédito. De igual manera la renegociación de la deuda con los acreedores mediante



prorrogas, condonaciones, o modificación del cumplimiento, con la finalidad de regular el derecho a una segunda oportunidad (Japaze, 2015).

Por lo que mediante esta investigación se pretende movilizar al legislador con la finalidad de regular medidas eficaces, preventivas y de saneamiento frente a la situación de sobreendeudamiento de los consumidores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809?
- b) ¿Qué mecanismos procesales se utilizan para la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento del consumidor?
- c) ¿Cuáles son los factores que inciden en el sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco?



1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer cuál es la eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar cuál es el ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809.
- b) Identificar qué mecanismos procesales se utilizan para la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento del consumidor.
- c) Señalar los factores que inciden en el sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco.

1.4 Justificación del estudio

El presente estudio se justifica por las siguientes razones:

a) Conveniencia

Es conveniente realizar esta investigación, por ser una problemática que afecta a la sociedad y sobre todo a la familia. En la actualidad la situación del sobreendeudamiento de los consumidores constituye una preocupación prioritaria para los operadores jurídicos. Por lo que es necesario el diseño e implementación de políticas públicas a través de normas eficaces.

Esta problemática se extiende en muchos países, llegando a ser uno de los principales problemas sociales. Por lo que es importante establecer cuando el endeudamiento deja de ser



una práctica regular y propicia para el acceso de bienes de consumo hasta convertirse en una situación perjudicial y no deseada para el sistema y el deudor.

b) Relevancia Social

Tiene relevancia de carácter social porque afecta al bien jurídico de una vida digna. Asimismo, concientizar a la población de la gravedad que trae consigo el sobreendeudamiento, que tiene como causas de la crisis financiera a nivel de Estado, el desempleo, la carga familiar, casos de enfermedad o accidente, divorcio, jubilación y casos fortuitos. Así este fenómeno no puede combatirse mediante medidas aisladas, ya que es indispensable que el Estado mediante la administración pública, las empresas financieras y los consumidores cooperen en mayor grado para implementar métodos más eficaces.

c) Implicaciones Prácticas

Lo que se busca con la presente investigación es analizar la eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019, asimismo busca analizar los casos prácticos por excesivo endeudamiento de los consumidores, mediante informes de fuentes confiables de entidades bancarias, así como el estudio de legislación comparada especialmente de los países de la Unión Europea, en particular referencia al ordenamiento jurídico español, la cual analiza de mejor manera esta problemática.

d) Valor Teórico

Se pretende abordar de manera eficaz el ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809, los mecanismos procesales que se utilizan para la prevención del



sobreendeudamiento del consumidor, así como los medios preventivos y de saneamiento del sobreendeudamiento del consumidor.

e) Utilidad Metodológica

Considero que los resultados de la presente investigación pueden aportar mayor información para estudios jurídicos posteriores, así como propuestas normativas y artículos de investigación, los cuales pueden ser abordados por diversos puntos de vista en cuanto a criterios doctrinarios y jurisprudenciales.

1.5 Metodología aplicada al estudio

1.5.1 Diseño Metodológico

Enfoque de investigación	El enfoque de la presente Investigación es, Cualitativo, puesto que el estudio pretende analizar y sacar conclusiones de un aspecto no regulado por la normativa correspondiente. No está basado en mediciones o estadísticas.
Tipo de Investigación Jurídica	



El tipo de Investigación Jurídica es claramente de tipo exploratoria y Dogmática.

1.5.2 Población y muestra

a) Población

El presente trabajo de investigación tiene como universo o población objeto de estudio, los consumidores sobre endeudados y los analistas que laboran en las diversas entidades bancarias en la ciudad del Cusco.

b) Muestra

El presente trabajo de investigación tendrá como muestra no probabilística mediante la opinión de 60 consumidores sobre endeudados y el análisis de sus reportes crediticios, asimismo se realizará una encuesta a 30 analistas que laboran en las entidades financieras en la ciudad del Cusco.

1.5.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas

Para el presente estudio se utilizará las siguientes técnicas:



- El análisis documentario.
- Encuesta.

b) Instrumentos

Se utilizarán:

- Fichas de Observación.
- Cuestionario de preguntas

1.6 Hipótesis de trabajo

1.7.1 Hipótesis General

La eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano no es significativa en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019.

1.7.2 Hipótesis específicas

- a) El ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809, se aplica a los procedimientos concursales de los deudores que se encuentren domiciliados en el país.
- b) Los mecanismos procesales que se utilizan para la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento del consumidor son: la previsión de un desembolso inicial, al reconocimiento del desistimiento del contrato u operatoria, el derecho al pago y a una amortización anticipada del crédito. De igual manera la renegociación de la deuda con los acreedores mediante prorrogas, condonaciones, o modificación del cumplimiento.



- c) Los factores que inciden en el sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco son la ineficiente evaluación al cliente por parte de algunos Analistas de Créditos, quiebra de las empresas, pago de otras deudas, la carga familiar, Divorcio, enfermedad o accidente.

1.7.3 Categorías de estudio

Considerando que la presente investigación es de carácter cualitativo, se consignara categorías de estudio:

Categorías	Sub Categorías	Instrumentos
EL Sistema Concursal	Ámbito de Aplicación Clases de Procedimiento Concursal Legislación vigente	Análisis fáctico y normativo Análisis Documental
El Sobreendeudamiento de los Consumidores	Causales de Sobreendeudamiento Prevención Saneamiento	Análisis fáctico y normativo Análisis Documental



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2 ANTECEDENTES

2.1. Antecedentes Internacionales

Título: “Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento. Ámbitos y procedimientos de actuación”.

Autor: María Belem Japaze

Año: 2015

Lugar: Salamanca

Conclusiones:

- a) La complejidad del fenómeno del sobreendeudamiento del consumidor por la condición de los sujetos involucrados, por la naturaleza de los bienes y derechos involucrados y por el impacto que ese endeudamiento excesivo provoca en su esfera personal y familiar, así como en el regular funcionamiento del mercado impone la intervención del legislador.
- b) Admitimos que la problemática en estudio no se puede gestionar ni resolver con el dictado y la puesta en marcha de un dispositivo legislativo, pero es un punto de partida necesario. La ley a dictarse debe ser la traducción de un modelo regulatorio, diseñado para implementar políticas públicas, en coherencia con el sistema general y a la luz de los principios y valores sobre los que el mismo está construido.



- c) El emplazamiento de la regulación que propugnamos tiene gran importancia pues el diseño de dispositivos orientados a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento de los consumidores estará inspirado en el paradigma del sistema en el que se inserte. Pero creemos también, que dicho emplazamiento no es dirimente. Lo relevante es elaborar un cortejo de herramientas eficaces, sustanciales y procedimentales, de naturaleza preventiva y reparadora de la situación de sobreendeudamiento. Sea que la regulación reclamada se incorpore al régimen general de insolvencia, a la ley de defensa del consumidor o sea motivo de una ley especial, lo decisivo es dar respuesta eficaz a una problemática de tratamiento impostergable.

2.2. Antecedentes Nacionales

Título: “La gestión del endeudamiento y su impacto en el financiamiento de la inversión pública de los gobiernos locales del Perú, período 2010-2014”

Autora: Walter Saúl Apaza Mendoza

Año: 2015

Lugar: Lima



Conclusiones:

- a) Las pruebas aplicadas permitieron establecer que el tipo de deuda según la residencia del acreedor influye favorablemente en el monto en soles de los proyectos de inversión pública a financiar por los gobiernos locales.
- b) En conclusión, los resultados de la investigación permitieron valorar el impacto positivo de la gestión del endeudamiento en el financiamiento de la inversión pública de los gobiernos locales. Los datos obtenidos muestran que 643 gobiernos locales concertaron 1,010 operaciones de endeudamiento por S/. 1,399 millones, los entrevistados manifiestan que la participación de estos recursos para financiar la inversión podría incrementarse aprovechando las condiciones del mercado; las fuentes de datos muestran que la gestión del endeudamiento ha financiado 4% del presupuesto de inversiones, participación que, si bien no es significativa, podría serlo en el futuro, al existir espacio y condiciones para ello.



2.3 EL SISTEMA CONCURSAL PERUANO

2.3.1 Origen y evolución del Sistema Concursal

2.3.1.1 *En el derecho Romano*

Mediante el desarrollo de las actividades económicas aparece el excedente económico, así como la necesidad de sancionar algunos actos delictivos relacionados con dichas actividades, así en Roma comenzaron a surgir las primeras obligaciones de persona a persona creándose la necesidad de que el tributo golpe de una garantía a su acreedor. El derecho consuetudinario o derecho no escrito, dio sustento a la normativa de ese tiempo.

Según Carames (1940, pág. 33): “Por aquella época existía una institución llamada nexum creada por la relación entre el patrimonio y la religión por la cual una persona que pedía dinero prestado estaba ligada físicamente a cancelar la deuda”.

Lo que tuvo como consecuencia que el deudor respondiera con su propio cuerpo por las deudas que tenía todo esto vinculado a aquellas víctimas que pueden hacer justicia con sus propias manos mediante la aplicación de la Ley de Talión (ojo por ojo) (Lozano, 2005, pág. 1).

Seguidamente los romanos establecieron una sanción económica con la manera más eficaz de sancionar por algún delito, creando así el sistema de Composición Voluntaria, por el cual la víctima pedía un resarcimiento económico, concediendo al deudor un plazo y ofrecerle al acreedor una garantía la cual se llamaba “nexum” por la cual el deudor comprometía en garantía su propia persona por la deuda contraída entonces si el deudor no



cancelaba lo adeudado el acreedor podía disponer de la “manus iniectio” que viene a ser la ejecución forzosa, lo cual estaba regulado en la Ley de las XII Tablas del año 449 A.C.

Un ejemplo de esta acción ejecutiva era citar al deudor ante el magistrado, donde el deudor podía pagar la deuda o presentar un vindex que era el fiador, si no hacía ni lo uno ni lo otro a los 30 días el deudor era llevado a la casa del acreedor, quien debía asegurarle el mínimo de alimentación y no cargarle con cadenas que excedieran las 15 libras de peso (Lozano, 2005, pág. 3).

Así el acreedor retenía al deudor durante 60 días y sólo salía con este en días de mercado para que alguien pagara la obligación (la deuda). En el caso que nadie pagara la deuda, el acreedor estaba autorizado a darle muerte o vender al deudor como esclavo. Incluso en el punto 6 de la Tabla III se interpretaba como la división del cuerpo del deudor en trozos para cada uno de los acreedores y las partes del cuerpo debían ser proporcionales a sus acreencias (Lozano, 2005, pág. 3).

Seguidamente se creó una forma más patrimonial de forzar el cumplimiento de las obligaciones ya que la esclavitud se estaba convirtiendo en una traba en el desarrollo económico en Roma, es así que durante el Consulado de Petelio y Papirio se da “Lex Poetelia Papiria” con la finalidad de que el deudor pueda ofrecer a sus acreedores sus bienes conservando su libertad personal (Lozano, 2005, pág. 3).

Posteriormente la época clásica con el procedimiento ejecutivo donde se designaba a un magister que adjudicaba el patrimonio del deudor a un sucesor, este reemplazaba de forma ficta al deudor, y se procedía a la venta de los bienes para el pago de los acreedores, lo cual era considerado una infamia para el deudor, para evitarse que se permitió a los deudores ceder sus bienes al acreedor. Después surgió el procedimiento que, si bien permitía la venta



de los bienes del deudor, por parte de un curador nombrado por los acreedores asimismo debía estar autorizado por un magistrado, lo cual tenía como característica fundamental que se podía vender el patrimonio del deudor por separado y no la universalidad. Así podemos ver que los romanos iniciaron los aspectos principales sobre la idea del sistema concursal.

2.3.1.2 Bases históricas hispanas

El derecho Concursal peruano encuentra sus bases en la Siete Partidas dictadas durante la segunda mitad del siglo XIII por el Rey Alfonso X el considerado sabio, así como las Ordenanzas de Bilbao.

a) Las Siete Partidas

Define la insolvencia como un estado patrimonial, que es el factor de los concursos, así como el principio de proporcionalidad e igualdad. Asimismo, trata sobre la graduación, prelación de los créditos y la verificación, régimen de venta de los bienes, liquidación del patrimonio del deudor, de la cesión de bienes, conciliaciones extrajudiciales, etc. De igual manera contiene sanciones contra los fraudes concursales que son sancionados por la justicia.



b) Las Ordenanzas de Bilbao

Tuvieron la función como un Código de Comercio, así lo establece el Diccionario de la Legislación peruana que fue publicado en el siglo XVIII por don Francisco García Calderón que las define como un Código español que contiene reglas de comercio. Lo que ha regido entre nosotros hasta la promulgación del Código de Comercio peruano, inspirado en las Siete Partidas, así como en la obra de Francisco Salgado de Somoza quien por primera vez trata el Derecho Concursal como disciplina autónoma, de igual manera distingue entre derecho penal concursal y derecho privado concursal, dicha obra fue destacada en la nueva Ley Concursal Española que entró en vigencia en el 2004.

Durante el virreinato e iniciando la Republica esa era la legislación aplicable inclusive en el Diccionario de la Legislación Peruana, que establece que los negocios mercantiles se regulaban por las ordenanzas de Bilbao y leyes españolas, incluso en el año 1851 el Congreso declaro que se adoptaba en la Republica el Código de Comercio Español que esencialmente estaba constituido por la recopilación de las ordenanzas de Bilbao.

El 15 de junio de 1853 se dicta el primer Código de Comercio en el Perú inspirado en el Código de Comercio Español. La figura jurídica de la quiebra se volvió en una institución exclusiva de deudores comerciantes regida por el Código de Comercio, mientras que los deudores civiles que eran considerados como insolventes se regían en arreglo de los artículos de Cesión de Bienes y Concurso de acreedores del Código de Enjuiciamiento en materia Civil (Tonón, 1988, pág. 20).



c) El Código de Comercio Peruano de 1902

Este Código trata de las crisis patrimoniales en su libro IV sobre la suspensión de pagos y de las quiebras, una de las principales características es que facultaba al acreedor a constituirse en estado de suspensión de pagos que es un estado anterior a la quiebra del comerciante, y que era una situación no contemplada por el Código anterior y que requiere para su constitución que el deudor posea bienes suficientes para cubrir todas sus deudas, además establecía que procederá la declaración de quiebra cuando la pida el quebrado o alguno de sus acreedores (Lozano, 2005, pág. 5).

d) Ley Procesal de Quiebras

Esta ley rige desde el año 1932 hasta 1993, se caracteriza por que el proceso está a cargo de una autoridad judicial, y tiene como objetivo principal el realizar en un solo proceso todos los bienes del deudor (comerciante o no), a fin de procurar el pago de sus obligaciones, encontrando una primera modificación sustancial y es que el Proceso de Quiebras se apertura a personas no comerciantes (Flint, 2003, pág. 3).

Se privilegia al acreedor individual que por si sólo puede iniciar un proceso de quiebra. La Quiebra aparece como la primera y única opción para resolver una situación de insolvencia, tesis que ha sido largamente superada por las tendencias modernas en el manejo de crisis patrimoniales, ya en el año 1988 Antonio Tonón nos hablaba de asumir como presupuesto para apertura del concurso el estado de crisis o estado de dificultades (Tonón, 1988).



La cesación de pagos tiene como fin llegar a un estado de quiebra, cuando el deudor no cumpla ciertas obligaciones en un momento determinado, aunque sus activos superen a los pasivos.

e) Ley de Reestructuración Empresarial

Fue dictada en 1992 hasta 1996, modificó el concepto de Derecho Concursal en nuestro país que busca la prevención de crisis financieras y saneamiento de empresas.

Siguiendo lo expuesto por el Dr. Pinkas Flink (2003, pg. 3): “Considera la empresa como instrumento principal del desarrollo económico, pues la crisis de las empresas no sólo incide en la política económica de los países, sino también, en sus políticas sociales al crear desempleo e inestabilidad social”.

Una de sus principales características es que desjudicializa el procedimiento concursal encomendando a la instancia administrativa el desarrollo de los procedimientos.

f) Ley de Reestructuración Patrimonial

Tiene dos etapas, una original que surgió con el D. L N° 845 del 1996 el mismo que entró en vigencia en 1999. Asimismo, subsana las deficiencias de la Ley de Reestructuración Empresarial e incluye la aplicación del procedimiento concursal a personas naturales y algunos patrimonios autónomos. De igual forma mantiene el mismo sentido que a Ley anterior que tiene como objetivo la recuperación financiera de las empresas y la salida de las mismas si es que atravesaba muchas dificultades financieras, a cargo de una entidad administrativa que privilegiará a la decisión del



grupo de acreedores, así la quiebra constituirá como última opción en el manejo de una supuesta crisis patrimonial.

g) Ley General del Sistema Concursal

La ley General de sistema concursal entró en vigencia en octubre del año 2002 tiene como función principal prevenir la crisis mediante un procedimiento concursal preventivo, para evitar la pérdida total del patrimonio de los deudores, De igual modo permite conservar empresas viables y de del mismo caso permite la salida ordenada de las que no lo son y reconoce los legítimos intereses de los acreedores, además genera un ambiente favorable para la negociación en la medida en que obliga a los acreedores a reunirse en Junta y de esta manera tomar decisiones sujetas a la llamada ficción de unanimidad (Lozano, 2005, pág. 7).

Este procedimiento, está encargado una autoridad administrativa que brindará ser información y verificará los costos de transacción y patrimonio de los deudores que se encuentran en crisis financiera por lo que los acreedores pueden tomar decisiones eficientes y así permitir más celeridad en los procedimientos.

Asimismo podemos decir que el derecho concursal que se encuentra vinculado al análisis económico del derecho Se convirtió en campo de estudio a partir del año 1970 mediante la doctrina instruida por Guido Calabresi en su libro de Costos de los accidentes y el libro de Richard Posner sobre Análisis Económico del Derecho. Debemos tener en cuenta que estamos en un mundo globalizado por lo que los sistemas



económicos están evolucionando en otro en el mundo y en nuestro país por lo que es necesaria la intervención del derecho.

2.3.2 El Sistema Concursal

Nuestro país fue uno de los primeros en sustraer del fuero judicial los procedimientos concursales creando una vía administrativa por el cual INDECOPI conduce los procedimientos, asimismo el sistema concursal peruano se caracteriza por la desjudicialización y ha establecido disposiciones destinadas a regular las actuaciones tanto del órgano jurisdiccional como del órgano administrativo (Lizárraga, 2012, pág. 1).

La Ley N° 27809 parte de la regulación sobre los vínculos entre los clientes, trabajadores, proveedores y empresas. En condiciones normales las empresas pueden cubrir todas las deudas, sin embargo, en ocasiones no cuentan con la solvencia suficiente, es así que el derecho concursal aparece para regular las controversias. La empresa deudora puede contar con más de un acreedor los cuales deciden cobrar el crédito que les pertenece entonces estaríamos frente a un concurso de acreedores lo cual genera cierta incertidumbre respecto al cobro de algunos acreedores que se encuentra en una posición de desventaja. Por lo cual mediante el ordenamiento jurídico se pretende regular esta figura para que todos los acreedores puedan cobrar adecuadamente el crédito que les corresponde de manera que todos puedan acceder al patrimonio íntegro del deudor concursado. El objeto de la ley será entonces recuperar el crédito por parte de todos los acreedores incluso los que están en posición de desventaja, así también de la ley busca justificar su regulación en la protección de la cobranza del crédito.

Mediante la Ley General del Sistema Concursal, consiste en propiciar el entorno adecuado de negociación para llegar a un acuerdo eficaz en la que todos los acreedores puedan cobrar



el crédito que les correspondió, de igual forma la ley es un instrumento para que los acreedores y el deudor pueda negociar de manera óptima llegando un acuerdo que satisfaga sus acreencias y pueda saldar la deuda (Ius360, 2019).

a) Principios del Derecho Concursal

Los principios que rige al sistema concursal son tres (Ius360, 2019):

- **Universalidad.** - Implica que los acreedores cuentan con todo el patrimonio del deudor para satisfacción o el cobro de los créditos, así este principio hace referencia al íntegro del patrimonio concursado el cual será sometido a las decisiones de una junta de acreedores.
- **Colectividad.** - El sistema concursal siempre trata en llegar a todos los acreedores para que puedan cobrar el crédito que le corresponden por lo que busca el beneficio colectivo y no el individual.
- **Proporcionalidad.** - Los acreedores participarán de manera proporcional en los procedimientos concursales, no se admitirá la discriminación entre los acreedores, más se deberá respetar el orden de prelación de estos.

b) Clases de Procedimiento Concursal

El sistema concursal que se encuentra bajo la competencia de INDECOPI específicamente por la Comisión de Procedimientos Concursales que tiene como requisito reconocer el deudor y a todos los acreedores. Para ser acreedora se debe haber sido reconocido como tal mediante la presentación de los documentos pertinentes, también para ser deudor se debe cumplir con los requisitos establecidos de acuerdo a ley.



El funcionamiento del sistema concursal funciona de tal manera que una vez declarada la insolvencia de la empresa deudora y sus acreedores hayan sido reconocidos estos toman el mando de la empresa y conforman la junta de acreedores esta junta decidirá el futuro del deudor mediante la reestructuración o la liquidación de la empresa. Por otro lado, el procedimiento concursal ordinario es ex-post a la declaración de insolvencia.

Por ende, este puede ser iniciado de oficio por el Indecopi; no obstante, también puede ser iniciado a pedido de parte. En este tipo de procedimientos, existen dos posibilidades: la reestructuración y la liquidación. En primer lugar, si la empresa es viable se puede acceder a la renegociación y a la reestructuración de la empresa y de su patrimonio. En segundo lugar, si la empresa no es viable se acuerda la disolución y luego se produce la liquidación, por lo que la empresa concursada se extingue (Ius360, 2019).

A continuación, explicaremos los efectos y característica de la reestructuración y la liquidación:

- **Reestructuración:** mediante esta posibilidad las empresas seguirán funcionando, se establecerá cómo se pagarán o cumplirá sus obligaciones para con los acreedores. La reestructuración forma parte del procedimiento ordinario la cual se produce con posterioridad a la declaración de insolvencia, por lo que se deberá establecerse un plan de reestructuración y si este no se cumple se pasará a la liquidación. En el caso que la reestructuración sea inviable también se pasará a la liquidación. No obstante, la reestructuración también concluirá cuando se acredite la extinción de las obligaciones por parte del deudor.
- **Liquidación:** semejante a la reestructuración la liquidación se produce con posterioridad a la declaración de insolvencia. La empresa deudora, no continuará



realizando actividades, a menos que opte por la liquidación en marcha, que es cuando la empresa continúa haciendo sus operaciones sin embargo va a desaparecer. En la liquidación de la persona encargada que es el liquidador que dispone y vende los bienes para poder pagar los créditos a los acreedores.

Es necesario a brindar que mediante los procedimientos concursales el deudor también puede ser declarado en quiebra. La quiebra es un estado donde el deudor no posee ningún activo, pero adquiere muchos pasivos. Con la quiebra el procedimiento concursal termina y se emiten certificados de incobrabilidad. En resumidas cuentas, el sistema concursal actual intenta proteger la cobranza del crédito a todos los acreedores pertenecientes a un solo deudor. Este sistema ofrece procedimientos para poder decidir sobre el futuro de la empresa deudora y los cobros de los créditos para lo cual existe un procedimiento preventivo y un procedimiento ordinario basado en la reestructuración o liquidación, con la finalidad de que los acreedores puedan satisfacer sus acreencias de la forma óptima.

2.3.3 Ámbito de Aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809

El artículo 2 de la Ley N° 27809 regula el ámbito de aplicación de la norma y la aplicación preferente de la manera siguiente (Congreso, 2002):

La Ley se aplica obligatoriamente a los procedimientos concursales de los deudores que se encuentren domiciliados en el país, sin admitir pacto en contrario. No son oponibles para efectos concursales los acuerdos privados relativos a la sustracción de ley y jurisdicción peruana.



No se encuentran comprendidas en la Ley, como deudores, las administradoras privadas de fondos de pensiones, las personas que forman parte del sistema financiero o del sistema de seguros, y aquéllas a las cuales la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores - CONASEV otorga autorización de funcionamiento. Asimismo, tampoco se encuentran comprendidas en la Ley los patrimonios autónomos, salvo las sociedades conyugales y sucesiones indivisas.

En la tramitación y resolución de los procedimientos concursales, las disposiciones previstas en la Ley se aplicarán preferentemente a cualquier otra norma que contenga disposiciones distintas.

Sobre las autoridades concursales la norma en el artículo tercero regula de la siguiente manera (Congreso, 2002):

La Comisión de Procedimientos Concuriales del INDECOPI y las Comisiones creadas en virtud de los convenios que se celebren con las instituciones, son competentes para conocer los procedimientos concursales regulados en la Ley. El Tribunal es competente para conocer en última instancia administrativa.

Corresponde a la Comisión de Procedimientos Concuriales del INDECOPI regular y fiscalizar la actuación de las Comisiones creadas en virtud de Convenio, Entidades Administradoras y Liquidadoras, acreedores y deudores sujetos a los procedimientos concursales en el ámbito nacional, para lo cual podrá expedir directivas de cumplimiento obligatorio.



2.3.4 Procedimientos Concursales

2.3.4.1 Procedimiento Concursal Ordinario

Regulado en el artículo 23 al 98 de la Ley del Sistema Concursal. El Procedimiento Concursal Ordinario podrá ser iniciado por el propio deudor o por sus acreedores, cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley.

Cualquier deudor podrá solicitar el inicio del Procedimiento Concursal Ordinario siempre que acredite encontrarse en alguno de los siguientes casos:

- a) Que más de un tercio del total de sus obligaciones se encuentren vencidas e impagas por un período mayor a treinta (30) días calendario.
- b) Que tenga pérdidas acumuladas, deducidas las reservas, cuyo importe sea mayor al tercio del capital social pagado.

En caso de que la solicitud sea presentada por el deudor, éste expresará su petición de llevar a cabo una reestructuración patrimonial o uno de disolución y liquidación, de ser el caso, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Para una reestructuración patrimonial, el deudor deberá acreditar, mediante un informe suscrito por su representante legal y por contador público colegiado, que sus pérdidas acumuladas, deducidas las reservas, no superan al total de su capital social pagado. El deudor también especificará los mecanismos y requerimientos necesarios para hacer viable su reflotamiento, y presentará una proyección preliminar de sus resultados y flujo de caja por un período de dos (2) años.



b) De no encontrarse en el supuesto del inciso a) precedente, el deudor sólo podrá solicitar su disolución y liquidación, la que se declarará con la resolución que declara la situación de concurso del deudor.

Si el deudor solicita su acogimiento al Procedimiento Concursal Ordinario al amparo del literal a) del numeral precedente, pero tiene pérdidas acumuladas, deducidas reservas, superiores al total de su capital social, sólo podrá plantear su disolución y liquidación. La solicitud que se sustente en una situación distinta de las señaladas en el párrafo precedente será declarada improcedente. Las personas naturales, sociedades conyugales o sucesiones indivisas deberán cumplir, además, al menos uno de los siguientes supuestos:

a) Que más del 50% de sus ingresos se deriven del ejercicio de una actividad económica desarrollada directamente y en nombre propio por los mencionados sujetos.

b) Que más de las dos terceras partes de sus obligaciones se hayan originado en la actividad empresarial desarrollada por los mencionados sujetos y/o por terceras personas, respecto de las cuales aquellos hayan asumido el deber de pago de las mismas. Se incluye para estos efectos, las indemnizaciones y reparaciones por responsabilidad civil generadas con el ejercicio de la referida actividad.

Documentos anexos a la solicitud:

El deudor acompañará a su solicitud un Resumen Ejecutivo fundamentando el inicio del Procedimiento Concursal Ordinario, la viabilidad económica de sus actividades, de ser el caso y los medios para solventar las obligaciones adeudadas. Asimismo, presentará, en lo que resulte aplicable, la siguiente documentación:



- a) Copia del acta de la Junta de Accionistas o del órgano correspondiente en la que conste el acuerdo para acogerse al Procedimiento Concursal Ordinario.
- b) Nombre o razón social del deudor, su actividad económica, su domicilio y las provincias en las que mantenga sedes administrativas o realice actividades productivas.
- c) Copia del documento de identidad y del poder de su representante legal.
- d) Copias del Balance General; Estado de Ganancias y Pérdidas; Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y del Estado de Flujos de Efectivo, de los dos (2) últimos años; y de un cierre mensual con una antigüedad no mayor de dos (2) meses a la fecha de presentación de la solicitud.

De tratarse de personas cuyo monto de obligaciones supera las quinientas (500) Unidades Impositivas Tributarias, los Estados Financieros referidos deberán encontrarse debidamente auditados y deberá presentarse, además, el dictamen correspondiente.

- e) Información acerca de las fuentes de financiamiento a que ha accedido el deudor durante los dos últimos ejercicios, así como sobre la forma en que se ha acordado el retorno de dicho financiamiento y el tiempo que se ha destinado para ello;
- f) Copia de las fojas del libro de planillas correspondientes al último mes.
- g) Una relación detallada de sus obligaciones de toda naturaleza, precisando la identidad y domicilio de cada acreedor, los montos adeudados por concepto de capital, intereses y gastos, la fecha de vencimiento de cada una de dichas obligaciones. La relación debe incluir las obligaciones de carácter contingente precisando en estos casos la posición de ambas partes respecto de su existencia y cuantía. La información referida tendrá una antigüedad no mayor



de dos (2) meses de la fecha de presentación de la solicitud; así como deberá reflejar las obligaciones del deudor contenidas en el balance presentado según el literal d) del presente párrafo y encontrarse conciliada con el mismo.

h) Una relación detallada de sus bienes muebles e inmuebles y de sus cargas y gravámenes, así como los titulares y monto de los mismos. La información referida tendrá una antigüedad no mayor de dos (2) meses de la fecha de presentación de la solicitud, así como deberá encontrarse ajustada a valores contables o de tasación, y señalarse cuál de los dos criterios se siguió. Dicha información deberá reflejar los bienes del deudor contenidos en el balance presentado según el literal d) del presente párrafo y encontrarse conciliada con el mismo.

i) Una relación detallada de sus créditos por cobrar, indicando sus posibilidades de recuperación. La información referida deberá reflejar los créditos del deudor contenidos en el balance presentado según el literal d) del presente párrafo y encontrarse conciliada con el mismo.

j) Documentación que acredite ser contribuyente activo ante la administración tributaria.

k) Declaración jurada de la existencia o inexistencia de vinculación con cada uno de sus acreedores.

2.3.4.2 Procedimiento Concursal Preventivo

Regulado en el artículo 103 al 113 de la Ley del Sistema Concursal. El Procedimiento Concursal Preventivo tiene los siguientes requisitos (Congreso, 2002):

Cualquier deudor podrá solicitar el inicio de un Procedimiento Concursal Preventivo, que se registrará por el presente Título y supletoriamente por el Capítulo V del Título II, siempre que



no se encuentre en ninguno de los supuestos establecidos en el primer párrafo del artículo 24°.

Con este propósito, deberá presentar una solicitud a la Comisión, adjuntando la documentación e información señaladas en el artículo 25°, en lo que resulte aplicable, la misma que constituye requisito de admisibilidad de la solicitud.

Sólo tendrán derecho a participar en la Junta del Procedimiento Concursal Preventivo los acreedores que presenten sus solicitudes de reconocimiento de créditos en los términos establecidos en el artículo 34.1. No procede el reconocimiento de créditos que se presenten fuera de dicho plazo. El procedimiento de reconocimiento de créditos se sujetará a lo dispuesto para tales efectos en el artículo 38° (Congreso, 2002).



2.4 EL SOBREENDEUDAMIENTO

2.4.1 Definición del Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento que viene a ser la acumulación de las deudas que no pueden ser pagadas con el nivel de ingresos actuales y esperados. Que se origina cuando las personas que desean ingresar al mercado del crédito con la intención de gastar más Sin embargo tienen bajos ingresos entonces para pagar la deuda no llegan a aumentar sus ingresos esperados (Economipedia, 2020).

Asimismo, puede considerarse sobreendeudamiento, cuando el pago de la deuda supone una reducción del nivel de vida.

Los factores que pueden causar el sobreendeudamiento pueden ser los siguientes (Economipedia, 2020):

- **Imprudencia financiera:** La falta de comprensión o la ignorancia, el costo real es un factor de el sobreendeudamiento, que puede suscitarse y por la poca educación financiera, por la incapacidad de administrar la deuda adecuadamente y por la falta de transparencia de las condiciones de los prestamistas.
- **Eventos extraordinarios:** Los eventos inesperados como casos fortuitos o de fuerza mayor pueden inducir al sobreendeudamiento. Podría suceder por ejemplo la pérdida del empleo, enfermedad, gastos médicos imprevistos, El fallecimiento, carga familiar o aumento de tasas de interés.
- **Pobreza:** Personas de escasos recursos pueden solicitar a préstamos Que en el futuro no podrá reembolsar, esto sucede cuando de las entidades financieras no eligen correctamente a sus clientes.



2.4.2 Clases de Sobreendeudamiento

Existen dos clases de sobreendeudamiento, la primera es el sobreendeudamiento activo, la segunda es el sobre endeudamiento pasivo, veamos sus características a continuación:

2.4.2.1 *Sobreendeudamiento Activo*

Se refiere a la obtención o acumulación excesiva de las deudas. Es asociado con la adicción patológica al consumo, así como el consumo y reflexivo, lo cual también estará asociado a los valores e ideas consumistas frente a la publicidad (Trujillo, 2015, pág. 4)

2.4.2.2 *Sobreendeudamiento Pasivo*

Se requiere a la incapacidad sobrevendida de pagar los créditos por causas imprevistas, se debe a determinadas sobrevendidos capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar gastos, que impidan pagar la deuda, tales como, por ejemplo, el despido laboral, enfermedad, accidentes, fallecimiento de algunos de los conyugues, carga familiar, sanciones tributarias, etc.

Un ejemplo es aquella familia que acude un crédito hipotecario para comprar su primera vivienda sin embargo con la llegada del primer hijo, la mujer decide abandonar su empleo para dedicarse exclusivamente a su familia, la incapacidad total de pago se produce cuando el marido es despedido de su puesto laboral, Incluso puede que el matrimonio quedándose la mujer y los hijos en una situación económica precaria, así también en muchos casos va existir alquileres, gastos de la propia vivienda y gastos para pagar cuotas del vehículo. Otro caso es el exceso de consumo al contar la renta que estaba comprometida para el pago de las deudas. Este tipo de consumo reflexivo e impulsivo se encuentra promocionado por la agresividad de las campañas publicitarias, las tarjetas de crédito, compras por internet, La



ludopatía adicción al consumo, tendencia a la prodigalidad, que muchas veces se recomendará ir a un psicólogo que a un abogado (Trujillo, 2015).

Muchas veces existen supuestos en que la situación que genera el sobreendeudamiento no presupone la existencia de uno o varios préstamos sin no deudas acumuladas como de alquileres servicios básicos, impuestos, etc. normalmente a causa de ciertos infortunios imprevistos que las equiparan a casos de sobreendeudamiento pasivo (Trujillo, 2015).

2.4.3 Mecanismos de prevención del sobreendeudamiento del consumidor

2.4.3.1 Mecanismos de prevención antes y durante la firma el contrato de crédito

a) Información precontractual y publicidad

Los ficheros de crédito con su riego medios de prevención del sobreendeudamiento, es un instrumento de información con la finalidad evaluar el riesgo. Es el demandante del crédito el que deben disponer de suficiente información Para comprender el compromiso que asume al aceptar el crédito y poder hacer las compras a las variadas ofertas del mercado crediticio, por lo que el mercado del crédito deberá ser transparente en la información que brinda al usuario para que éste pueda calcular su nivel de endeudamiento.

b) Derechos de Desistimiento

Una medida útil para prevenir el sobreendeudamiento consiste en reconocer a los consumidores consiste en reconocer a los consumidores el derecho al desistimiento,



después de la celebración del contrato de crédito en el cual puedan rescindir que libremente el contrata y deshacerse de la deuda que contrajeron. El derecho de desistimiento o se articula como un remedio al déficit informativo que pudo sufrir el consumidor antes o durante la celebración del contrato, sin embargo, lo advierte posteriormente.

c) Obligatoriedad de un Desembolso inicial en las ventas a plazo de bienes muebles

Mediante la exigencia de un primer pago al contado se demuestra inmediatamente su solvencia, además se reduce el importe del parte aplazado del crédito.

d) Garantías y Aseguramientos

Primeros se hace referencia a la concertación de seguros Que resguarden determinados infortunios que puedan suscitar a los consumidores ya sus prestamistas que afecten a la solvencia del deudor. La concertación este tipo de seguros se aplican de forma facultativa y en algunos casos obligatoria, sin embargo la solución sería la imposición a los prestamistas y seguro obligatorio de cartera con la finalidad de asegurar mayor libertad de elección al consumidor, se deberá establecer un sistema que permita distinguir entre un porcentaje anual de cargas financieras con seguro y otro sin seguro. Es necesario que el prestamista asegure obligatoriamente su cartera de contratos de crédito contra el riesgo de impago por situaciones como enfermedad o desempleo del consumidor, con lo cual el prestamista va disminuir y asume riesgos.



e) **Limitación de la capacidad de crédito de los consumidores**

La posibilidad de la autolimitación previa en la compra a crédito, para los casos más extremos de consumidores con fuerte tendencia a gastos impulsivos y sobreendeudamiento, un debería establecerse la posibilidad de limitación voluntaria o en ocasiones forzosa, en el uso de tarjetas o instrumentos de créditos, lo cual vienen hacer medidas similares que existen para los adictos al juego. Realmente si el consumidor descontrol del uso de tarjetas de crédito a lo mejor que puede hacer es destruir las asimismo mediante las instituciones del derecho civil en cuanto a la capacidad de obrar sobre la incapacidad judicial y la prodigalidad (derechos que pueden corresponder al conyugue, descendientes o ascendientes) pueden ser útiles para imponer límites a la capacidad de crédito de aquellos sujetos, sin embargo el ordenamiento jurídico no es eficaz en alguna prohibición autoimpuesta de contratar y endeudarse (Trujillo, 2015).

2.4.3.2 Mecanismos de saneamiento después de firmar el contrato de crédito

- a) **Renegociación de la deuda.** - La deuda con dificultades de pago debería acudir a su acreedor para plantearle su situación y proponer una renegociación de la deuda. Si bien toda modificación de condiciones objetivas de la deuda precisaba el consentimiento de ambas partes, usualmente las entidades de crédito atienden tales solicitudes de sus clientes Suspendiendo alguna cuota o fracción dando la deuda de vencidas, pero estas buenas prácticas bancarias no se relacionan con instrumentos compulsivos que permitan a exigiera la renegociación por parte de los deudores.



- b) **Reorganización judicial de la deuda.** - Una medida eficaz para solucionar las dificultades de pago consiste en permitir al deudor acudir a una autoridad judicial o administrativa Para que le conceda un plazo razonable para el cumplimiento de la deuda de acuerdo con sus posibilidades reales de pago. Este modelo de intervención lo encontramos en la legislación comparada del Código Civil francés art. 1244: Art. 1244-1. (..) teniendo en cuenta la situación del deudor y considerando las necesidades del acreedor, el juez puede, en el límite de dos años, aplazar o escalonar el pago de las sumas debidas”. Lo cual podría ser aplicado en el caso peruano.
- c) **Reembolso anticipado.** - Puede ser un remedio ante la situación el sobre endeudamiento porque que la reducción del coste implica la inexigibilidad de los intereses no devengados, reduciendo el monto adeudado. Asimismo, permite la amortización del crédito. Inclusive en los préstamos hipotecarios un tercero puede enajenar en el bien hipotecado y subrogarse como prestatario el crédito.
- d) **La Intervención moderada del patrimonio y los ingresos del deudor.** - Si bien el cumplimiento de obligaciones el deudor responde con todos sus bienes Presentes y futuros se ha considerado la posibilidad que determinados bienes e ingresos debería ponerse a resguardo con el fin de preservar la dignidad humana mínima en el deudor, como por ejemplo la imposibilidad de embargar los instrumentos de trabajo del deudor, por lo que se consideraría como una nueva oportunidad al deudor sobre endeudado. La legislación española en el código de enjuiciamiento civil artículo 605 algunos bienes, como por



ejemplo el menaje de la casa, la ropa del ejecutado y de su familia y en lo que pueda considerarse superfluos alimentos, en nuestro país sin sólo es embargable los bienes inmuebles y los vehículos, que estén registrados a su nombre.

2.4.4 Comentarios a la Propuesta Legislativa sobre el problema del Endeudamiento

El Proyecto de Ley N° 3267/2018-CR del 24 de agosto del 2018 propone la Ley que regula el Régimen Especial de alivio al sobreendeudamiento financiero y disciplina la conducta financiera, el objeto de la ley es establecer un programa especial temporal que permita al trabajador y/o pensionistas dependiente en condición de sobreendeudamiento acogerse a un acuerdo mediante el cual la entidad acreedora financiera facilite alternativas para acceder a mejores condiciones de plazo y tasa de interés, y de esta manera el deudor pueda cumplir con sus obligaciones crediticias.

El ámbito de aplicación de la ley se encuentran comprendida por las personas usuarias de servicios financieros comprendidas en el sector público y privado, mereciendo preferentemente atención en los sectores de salud, educación, Poder Judicial, Ministerio público, miembros que las fuerzas armadas y policía nacional del Perú, cuya clasificación financiera se encuentra considerada en las categorías de problema potencial, deficiente o dudoso de acuerdo a la clasificación crediticia del deudor en la cartera de créditos vigente para el sistema financiero. Se encuentran comprendidas las empresas del sistema financiero supervisadas por la superintendencia de Banca, seguro y AFP.

Según el proyecto de ley comentado las entidades financieras podrán acordar con sus deudores de obligaciones tipo revolvente como no revolvente mecanismos de solución considerando: consolidación de deudas, refinanciación de obligaciones, Reprogramación de cronograma de pagos, reducción de capital y o castigo de intereses, conversión que la deuda



en moneda extranjera a moneda nacional, sustitución o ampliación de garantías, descuento por planillas de las cuotas de amortización, venta de cartera crediticia y otras que establezcan las normas reglamentarias.

Las nuevas condiciones crediticias que proponen en dicho proyecto del ello procura al implementar condiciones financieras para los deudores en cuanto a la tasa de interés, el plazo de gracia y del pago, que de acuerdo a su capacidad de pago sea razonable y no ponga en riesgo su estabilidad familiar ni personal y así pueda superar el sobreendeudamiento cumpliendo sus obligaciones pendientes (Congreso de la República, 2018).

Un dato curioso sobre el monto de endeudamiento los usuarios no deberán contar con retenciones que superen el 60% De su remuneración de neta, incluido el porcentaje dispuesto en el inciso seis del art. 648 del código civil, cuyo monto no debe Exceder del 30% de su remuneración neta. Para tal caso deberá autorizar a su entidad empleadora ser retenga en planilla y entregue a la entidad financiera indicada el monto correspondiente en el compromiso de pago conforme el objeto de ley.

2.4.5 Vías para aplicar las medidas de saneamiento

Estas medidas podrían ser solicitadas y tramitadas en sede administrativa y en sede judicial. Sin embargo, una decisión o competencia extrajudicial evitar la sobrecarga de trabajo en los juzgados, en nuestro país es INDECOPI quien resuelve los casos de concursos formulados entre los acreedores en sede administrativa sin embargo era requisito fundamental de la ley que regula el Sistema Concursal es que el deudor tenga una empresa.

Analizaremos algunos Procedimientos que pudieran ser aplicados Álvarez (2010, pág. 342):



Procedimiento extrajudicial. - Un procedimiento extrajudicial no administrativo devendría en una mediación o conciliación previa a un proceso judicial. Sin embargo, la problemática se suscitara cuando sólo una parte de los acreedores suscriben el acuerdo extrajudicial con el deudor, entonces los no suscribientes estarían legitimados actuar aisladamente contra el deudor ejercitando la acción concursal simultanea o posterior.

En el mejor o peor de los casos la renegociación concluirá común acuerdo de nuevo crédito que puede agravar la situación de endeudamiento del consumidor, por eso la solución privada a puramente convencional no es la medida adecuada en casos de sobreendeudamiento Por lo cual la doctrina recomienda soluciones colectivas institucionalizadas, judiciales, extrajudiciales que ofrezcan resguardar los intereses del consumidor (Álvares, 2010, pág. 342).

La propuesta administrativa como un tipo de solución está inspirada en la idea de desjudicialización, Este procedimiento se tramita ante un órgano que desempeñó funciones de mediación o conciliación y arbitraje. Admitida la solicitud al trámite que contendrá requisitos especificados en la ley. El órgano mediador determinará la situación particular seguidamente procederá a convocar a los acreedores poniendo en su conocimiento las actuaciones realizadas y concediéndoles un plazo para que presenten las alegaciones y justificaciones convenientes, quien conduzca el trámite debe ser una persona altamente capacitada y debe asumir un rol protagónico en la búsqueda de la solución más consensuada sin perder de vista que el objetivo es el saneamiento de la situación de sobreendeudamiento.

La doctrina que impulsaron la vía de superación del sobreendeudamiento señala que el procedimiento culminará por rechazo de lo Dictando ser una resolución correspondiente,



entonces el juez de instancia judicial puede considerar aquel plan de reembolso y tomarlo como base para una nueva propuesta.

Procedimiento Judicial. - Si bien la ley concursal sólo admite su aplicación en casos de personas jurídicas o personas naturales con empresa se han dado muchos reclamos sobre la inadecuación e insuficiencia de este procedimiento, en muchos casos, se requiere acudir a un a la decisión de un tercero imparcial (Japaze, 2015).

2.5 LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y LOS CRÉDITOS BANCARIOS

2.5.1 Regulación Jurídica

El Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N°29571, protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta (Congreso de la República, Código de Protección y defensa del Consumidor Ley N° 29571, 2010).

Para los efectos de dicho Código, se entiende por:

Consumidores o Usuarios. - Las personas naturales o jurídicas que utilizan, disfrutan o adquieren como destinatarios finales servicios materiales o inmateriales, así como productos en beneficio propio o de su grupo familiar o social, en el ámbito profesional o empresarial. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien disfruta, adquiere o utiliza un producto o servicio destinado a fines de actividades como proveedor. Los microempresarios que evidencien asimetría informativa con el proveedor de servicios o productos que son parte del negocio.

Prestadores. - Personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.



Producto. - Es cualquier bien material o inmaterial, mueble o inmueble de origen nacional o no.

Servicio. - Cualquier actividad de prestación de servicios ofrecidos en el mercado, así como las de naturaleza bancaria, de crédito, financiera, previsionales, de seguro, servicios profesionales y técnicos. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

Relación de Consumo. - Relación por que el consumidor adquiere o contrata un servicio o producto con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

Asociaciones de Consumidores. - Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas en el Código Civil. Tiene como fin defender, informar, proteger y representar a los consumidores y usuarios, para poder interponer ante las autoridades competentes denuncias y reclamos a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, sujetos a Código.

Asimetría Informativa. - Uno de los agentes usualmente el proveedor suele tener mayor o mejor información sobre los productos o servicios que se ofrece en el mercado a los consumidores, esta característica de las transacciones comerciales.

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

- a. **Principio de Soberanía del Consumidor.** - Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.



- b. **Principio Pro-Consumidor.** - En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.
- c. **Principio de Transparencia.** - En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.
- d. **Principio de Corrección de la Asimetría.** - Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.
- e. **Principio de Buena Fe.** - En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.
- f. **Principio de Protección Mínima.** - El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.



- g. **Principio Pro Asociativo.** - El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.
- h. **Principio de Primacía de la Realidad.** - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

2.5.2 Definición de crédito

El crédito es una operación de financiación donde la persona denominada como acreedor (usualmente una entidad financiera) presta cierta cifra monetaria otro denominado deudor, quien garantizará al acreedor retornar esa cantidad solicitada en un periodo estipulado más una cantidad adicional, llamado interés (Montes, 2016).

Según algunos autores en economía, el crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, un lugar en el espacio, por lo que se considera como la alternación del dinero en el presente por el dinero en el futuro. La palabra Creditus significa confianza, por tanto, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor la cantidad que se prestó.

De esta manera el crédito dará también que por medio de confianza que se tiene en la capacidad de cumplir mediante la solvencia de un individuo para saldar la obligación contraída. Entonces si se da el caso que el deudor no puede cumplir con la obligación haciendo frente al crédito que le fue concedido el acreedor podrá accionar legalmente.



Asimismo, un crédito en la modalidad revolvente o revolving (en inglés) que puede usar de manera reiterada hasta un límite. La cantidad total va disminuyendo con cada crédito y aumenta al ser liquidada. Por ejemplo las tarjetas de crédito son la modalidad de revolving más extendida en la banca financiera, donde la diferencia entre lo pagado y facturado, denominada saldo, genera una nueva deuda a la que se le aplica la tasa de interés actual y se le suma al saldo de deuda, correspondientes a los períodos anteriores (Montes, 2016).

En cuanto a las diferencias entre un crédito y un préstamo, que, aunque tienen muchas cosas en común es necesario conocer las diferencias. En términos generales el préstamo es una forma mucho más acotado que el crédito, el cual es más flexible. El préstamo se concede todo de una vez y el crédito es dinero disponible que se puede utilizar o no.

2.5.3 Clasificación de Créditos Según la SBS

Los créditos según la SBS se clasifican en (Etony, 2014):

- a. **Créditos Corporativos.** - Este tipo de créditos son otorgados a personas jurídicas que tengan ventas al menos de 200 millones al año, Es necesario que esta cifra sea real al menos que los dos últimos años de solicitar el crédito.
- b. **Créditos a grandes empresas.** - Estos créditos se otorgaron a personas jurídicas con ventas anuales mayores 20 mil soles, pero menores 200 millones de soles en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.
- c. **Créditos a medianas empresas.** - Este tipo de crédito o que otorga a personas jurídicas que tengan un endeudamiento de al menos 300 mil en el Sistema Financiero en los últimos



seis meses siempre y cuando parte de este crédito a este destinado a microempresas obtuvo pequeñas empresas.

- d. **Créditos a pequeñas empresas.** - Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para la prestación de servicios, producción, comercialización, cuyo endeudamiento en el sistema financiero sea de al menos 20 mil soles y menor a 300 mil soles en los últimos seis meses.
- e. **Créditos a microempresas.** - Este crédito es otorgado a personas naturales o jurídicas en que constituyan a pequeñas empresas, Salvo que en este caso el endeudamiento en el sistema financiero debe ser menor de 20 mil soles.
- f. **Créditos de consumo revolvente.** - Se otorga a personas naturales con la finalidad de pagar servicios bienes o deudas no empresariales. Puede ser pagados por un monto inferior al de la factura acumulándose la diferencia (a la que se le aplicará la tasa de interés que corresponde) para posteriores facturas.
- g. **Créditos de consumo no revolvente.** - Que otorga personas naturales, pero para fines distintos a la actividad empresarial, La diferencia es que el crédito o se debe pagar por el mismo monto facturado y no de manera diferida.
- h. **Créditos hipotecarios.** - Se otorgan a personas naturales para la compra, reparación construcción, ampliación, remodelación, etc., De vivienda propia siempre y cuando los créditos se amparen en hipotecas inscritas.
- i. **Créditos gubernamentales.** - Emitan las instituciones públicas para distintas actividades generalmente de financiamiento de proyectos empresariales y de inversión privada. Entre las principales instituciones se encuentra la corporación financiera de desarrollo también



conocida como COFIDE, Esta institución es un banco que realiza Préstamos para empresas e instituciones financieras caracterizándose por sus bajos intereses y plazos más cómodos.

2.5.4 Centrales de Riesgos

Las centrales de riesgo vienen a ser un registro que contienen información sobre los deudores de las empresas del sistema financiero cuya finalidad es contar con información clasificada sobre los deudores a efectos de evitar el sobre endeudamiento y la morosidad de los usuarios (SBS, 2019).

En la SBS se registran las obligaciones que contará en los autores sistema financiero, Que incluye información sobre el total de la deuda directa e indirecta (Cartas de crédito o, créditos aprobados no desembolsados, avales, entre otros), Los sobregiros en cuenta corriente, los créditos castigados, las garantías, entre otras obligaciones.

No se registra información sobre el protesto de títulos valores como letras y pagarés, ya que es son publicadas por el registro nacional de protestos y moras la cámara de comercio y según lo prevé en la Ley N° 27287 de títulos valores.

La evaluación y clasificación de los deudores, así como la elaboración de reporte corresponde a cada entidad el sistema financiero, el artículo 42 del código de protección y defensa del consumidor establece los derechos de los usuarios respecto a la información registrada en las CEPIRS. En caso de error se deberá presentar un reclamo ante la entidad financiera que lo reportó a quienes sería la única que pueda rea.

A parte de la Central de Riesgo de la SBS, regulada por la Ley N° 26702, existen las centrales de riesgo privadas (CEPIRS) reguladas por la Ley N°27489, modificada por la Ley N° 27863



que son empresas como Equifax (antes Infocorp), Sentinel Perú y otros, que brindan y recolectan información respecto del comportamiento de pago de personas naturales y jurídicas (SBS, 2019).

Las CEPIRS no son supervisadas por la SBS y cuentan con una información de diversa naturaleza concerniente a las deudas contraídas con las empresas prestadoras de servicios públicos, cooperativas, SUNAT, casas comerciales, entre otras, contando asimismo con la información registrada en la Central de Riesgos de la SBS, la Cámara de Comercio de Lima y otras bases de datos del país.

La publicación de la información no tiene como objetivo restringir el acceso de los clientes o usuarios del sistema a nuevos créditos, ya que el otorgamiento de los mismos depende de la entidad financiera sobre diversos aspectos del cliente como lo es el cumplimiento de las obligaciones, la capacidad de pago, las garantías, que entre otros de acuerdo a las normas vigentes y según las políticas internas de cada entidad.

La SBS realiza la publicación de los reportes recibidos en forma mensual de entidades financieras y es publicada en un plazo no mayor a quince días calendario, contado desde el cierre de mes que corresponda. En ese sentido la SBS realiza la publicación de los reportes recibidos.

El reporte que corresponde al último mes publicado se le entrega gratuitamente una vez por semestre, la obtención de reportes adicionales, así como los que corresponden a meses anteriores, llamados reportes históricos, que tienen un costo de 2.50 soles.



En el caso de solicitar reportes que corresponde a personas jurídicas, el apoderado deberá acompañar la copia de su DNI y de la vigencia de poder. Asimismo, para la obtención de reporte a través de representantes se deberá acompañar a su solicitud una carta poder simple.

Se debe tener en cuenta que la SBS no emite ninguna constancia de cancelación de deuda, documento que puede ser solicitado ante la entidad financiera. Así una vez cancelada la deuda, la empresa del sistema financiero deberá dejar de remitir a la SBS información sobre las deudas a razón que ya se cancelaron y ya no deberá ser publicada como pendiente de pago en la Central de Riesgos, aunque si se encontrará en el historial crediticio del deudor.

Cabe resaltar que los plazos de prescripción que se prevén en la ley 27287, ley de títulos valores, La ley número 27489, la ley que regulara la CEPRIS y de protección al titular del información que por el artículo 2001 del Código Civil está no resulta en aplicación a la Central de Riesgos de la SBS (SBS, 2019).

Las categorías que se imponen al deudor son las siguientes:

- Categoría con problemas potenciales: implicará un atraso de 9 a 30 días calendario en el pago del crédito.
- Categorías deficientes: implica atrasos en el crédito, de 31 a 60 días calendario.
- Categoría dudosa: representa atrasos de 61, 120 días calendario.
- Categoría de pérdida: implicar atrasos en el pago del crédito de más de 120 días calendario.



2.5.5 Entidades Financieras

Llamamos entidad financiera a toda institución que ejecuta operaciones de intermediación financiera, o sea, de captación de capital público. Siempre que el dinero captado lo emplee en operaciones activas o de otorgamiento de créditos a terceros (Rebajatuscuentas, 2016).

Para mayor claridad, son instituciones que realizan las siguientes actividades:

- Concesión de préstamos y créditos.
- Negociación de efectivos comerciales.
- Inversión de capitales.
- Aseguramiento.
- Otras actividades similares.

Cada país cuenta con sus propias leyes e instituciones que regulan y supervisan el funcionamiento de las entidades financieras. En el Perú estas instituciones son:

El Banco Central de Reserva del Perú, o BCRP por sus siglas.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, conocida como SBS, por sus siglas.

La Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, también conocida por su acrónimo CONASEV.

La Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones o SAFP.



a) Sistema Bancario.

El sistema bancario peruano está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. Lo integran el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la banca comercial y de ahorros. La principal actividad de la banca comercial y ahorros es captar el dinero del público en depósito u otra modalidad. Y emplear ese dinero para conceder créditos en diversas modalidades o en operaciones sujetas a riesgos de mercado (Rebajatuscuentas, 2016).

b) Sistema no Bancario

Entre los tipos de entidades financieras en Perú están aquellas que son independientes del sistema bancario. Aunque igualmente captan recursos del público, el uso que le dan al mismo varía según sus propios objetivos. A continuación, se exponen las diferentes instituciones que conforman este tipo, así como sus objetos (Rebajatuscuentas, 2016).

- **Cajas municipales de ahorro y crédito.** Su finalidad es realizar operaciones de financiamiento, con preferencia a las pequeñas y microempresas.
- **Cajas municipales de crédito popular.** Su objeto es brindar servicios bancarios a los Consejos Provinciales y Consejos Distritales, así como a sus empresas municipales.
- **Cajas rurales.** Su meta es otorgar financiamiento preferencial a empresarios de la pequeña y macroempresa del sector productivo rural.
- **Entidad de desarrollo a la pequeña y microempresa (EDPYME).** Su fin es otorgar financiamiento preferencial a los empresarios de la pequeña y microempresa.



- **Empresas especializadas.** Su objetivo es actuar como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero. Incluyen las empresas afianzadoras y de garantías, factoring y servicios fiduciarios.
- **Empresa de arrendamiento financiero.** Su finalidad es la adquisición de bienes muebles e inmuebles para arrendarlos a terceros.
- **Empresas financieras.** Tienen como objeto la colocación en emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.
- **Empresas de seguro.** Su objetivo es brindar protección contra los riesgos para personas y empresas.

2.5.6 Trabajo por productividad

La productividad viene a ser la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos Y la cantidad de recursos utilizados. Es un bando, la productividad de las dependencias, equipos de trabajo y los empleados, En la productividad aplicada en los empleados bancarios es igual a rendimiento (Hernández, 2013).

Asimismo, podemos definir lo desde un enfoque sistemático que algo o alguien es productivo como una cantidad de recursos en un periodo de tiempo se obtiene el máximo de productos. La productividad en un banco es parte de sus características técnicas, En la productividad entran muchos recursos en juego como la calidad, que la velocidad por la cual los bienes y servicios se producen. De igual manera las entradas es la mano de obra los equipos, los insumos, el capital y la energía. Las salidas vendrían a ser los productos bancarios.

La productividad se relaciona con los insumos y productos en tanto la eficiencia representará el costo, por unidad de producto. En el caso de los servicios bancarios la medida de



productividad sería la relación existente entre el número de atenciones otorgadas por hora que realiza el trabajador.

Asimismo, la productividad se podrá medir mediante el producto, el que estaría integrado no sólo por el tiempo del trabajador sino todos los medios involucrados en ese evento, particular, como pueden ser los materiales de impresión, el tiempo de demora, etc. Una fórmula frecuentemente utilizada es la productividad da igual al número de servicios prestados entre los recursos empleados. Otras empresas pueden medir su productividad En función al Valor comercial de los productos (Johnson, 1999).

Todas las medidas son de forma cuantitativa y muchas veces no se considera el aspecto cualitativo de producción, el cual se referiría que un producto o debería ser bien hecho la primera vez y responder a las necesidades del cliente. Todo costo adicional como reparación después de una venta, reemplazos deberían ser incluidos en la medida de productividad. Un producto o también puede tener ventajas y desventajas en los demás productos del empresas, si el producto satisface el cliente esté se verá e inclinado a comprar otros productos de la misma marca, y si el cliente ha quedado insatisfecho usualmente no volverá a comprar otros de la misma marca.

Según Levit el costo relacionado con la calidad y el costo deberían estar relacionados con la productividad, con la finalidad de medir el progreso de la productividad y, generalmente se emplea el Índice de Productividad (P):
$$P = 100 * (\text{Productividad Observada}) / (\text{Estándar de Productividad})$$
 La productividad observada es la productividad medida en un periodo definido sean en el día a semanas meses o años en un sistema conocido como agencia sucursal, sector económico, matriz, departamento, energía, mano de obra o en el país (Theodore, 2005).



El estándar de productividad es la productividad base o anterior que sirve de referencia. En ese sentido podemos con sede en ver que se obtienen unas diferentes medidas de productividad al evaluar diversos sistemas, empresas, recurso, energía, entre otros. Pero lo más importante es el uso de índices de productividad a través del tiempo para aumentar la eficiencia y ser más rentables. Elementos a considerar son el capital humano, la inversión destinada capacitación y el instructor de la población trabajadora que son los conocimientos que guardan relación directa con los resultados de trabajo.

Según encarnación actualmente se le da prioridad a la evaluación de satisfacción del cliente mediante la revisión de la norma ISO 9000 En los modelos de excelencia. Es importante conocer la satisfacción del cliente y su fidelidad, ya que de eso va a depender los ingresos de la organización. Si los clientes están más satisfechos serán más fieles y por tanto sostendrán mayores ingresos en un mayor periodo de tiempo. La eficiencia consiste en realizar un trabajo o actividad al menor costo posible y en menor tiempo sin desperdiciar recursos económicos, Materiales y capital humano, y a la vez consistirá en la calidad que implica hacer bien lo que se hace.

Sin embargo, en los bancos no basta ser únicamente eficientes buscan la eficacia. La mejora se consigue interesándose más por lo cliente, se requiere establecer canales efectivos de comunicación interna y externa, no solo para captar su satisfacción sino para medir el grado de satisfacción (apartado 8.2.1 de la ISO 9001 y 9004:2000) por lo que tiene que basarse en los principios de calidad según las normas.

Según Ruiz y Díaz para tener una posición competitiva los bancos necesitan orientarse hacia un cambio organizacional, para mejor los niveles de estructura organizativa, por lo que el gerente debe colocarse el reto mejorar su productividad, entonces el gerente se le



consideraría como un promotor del cambio, estableciendo una relación de mutuo beneficio entre los clientes, proveedores, empleados, bancarios, funcionario y organismos gubernamentales, que permita mejorar a la organización (Ruiz & Díaz, 2006).

La empresa debe conocer a sus clientes internos y externos, para desarrollarse a posiciones competitivas, ese desempeño debe ser polifuncional que permitan impactar y participar en el mejoramiento de la empresa. Mediante la capacitación puede mejorar la productividad, pero es importante hacer un proceso continuo de mejora, que involucre a la gerencia y los trabajadores. La filosofía de mejoramiento supone una forma de vida en ambiente, trabajo social y familiar, en el caso de bancos los estándares de desempeño estas a la larga conducirán a mejoras de calidad en la productividad.

Según Beas cuando un gerente alcanza sus objetivos que le impone el banco decimos que es eficaz, por lo que la eficacia se refiere a los resultados en la relación a las metas organizacionales, priorizando las tareas en el orden prioritario para alcanzar tus objetivos (Beas, 2006).

Sin embargo la presión que muchas veces está ligado al cumplimiento de metas semanales o mensuales, ya sea al gerente y a sus colaboradores, sobre todos a los analistas de crédito, muchas veces el estrés por cumplir con las metas genera que no se les otorga créditos que a la larga no pueden cumplir con la obligación de pagar.

2.5.7 Analistas de Crédito

Los Analistas de Crédito evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información



financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros (Neuvoo, 2019).

La labor desempeñada por estos profesionales es distinta a la de los Asesores de Crédito, quienes orientan y asisten a los clientes a lo largo de todo el proceso. En cambio, los Analistas les explican los distintos tipos de préstamos y sus condiciones a los clientes; seguidamente, proceden con la verificación del record financiero de quienes optan a un préstamo o línea de crédito, a los fines de determinar si esa persona califica o no para la aprobación correspondiente.

Por su parte, los Analistas de Crédito se enfocan en examinar la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado. En tal sentido, por lo general, estos profesionales trabajan para instituciones financieras, empresas dedicadas a realizar inversiones, corredores de bolsas de valores y firmas financieras.

A continuación, las funciones más comunes de un Analista de Crédito (Neuvoo, 2019):

- Brindar asistencia y asesoría sobre los productos crediticios a clientes nuevos y existentes:
 - Reunirse con los clientes para obtener información con respecto a su condición financiera y para identificar sus necesidades y objetivos.
 - Evaluar el nivel de ingresos y capacidad de pago de los clientes que hagan una solicitud de crédito, además de determinar si cuenta con activos y obligaciones financieras.



- Promocionar las líneas de crédito que mejor se ajusten a las necesidades del cliente.

- Realizar un análisis preciso de la condición financiera del cliente:
 - Evaluar los estados financieros, deudas, declaración de impuestos, balances bancarios y demás información que refleje la situación financiera del cliente.
 - Analizar las tendencias reflejadas en la información obtenida.
 - Destacar cualquier irregularidad o la falta de cualquier tipo de información.
 - Determinar los factores de riesgo.
 - Examinar la fuente de ingresos de los clientes.
 - Determinar la tasa de interés e índices aplicables en base a la condición financiera del cliente.
 - Elaborar reportes detallados para dejar registro de la información obtenida.

- Brindar asistencia al Gerente de la Sucursal, previo a la aprobación o negación del crédito, a los fines de garantizar que el cliente cumpla con los requerimientos establecidos:
 - Recopilar información y procesar cada archivo hasta la conclusión del proceso.
 - Ponerse en contacto con otras instituciones financieras para verificar el historial financiero de quien está solicitando el crédito.
 - Evaluar los activos y el estado financiero general del cliente.
 - Analizar el historial de pago del cliente.
 - Elaborar un informe detallando cualquier irregularidad que haya sido observada.

- Llevar registros detallados del historial financiero de quien está solicitando el crédito:



- Llevar una lista actualizada y debidamente detallada de las revisiones atendiendo a las políticas y regulaciones de préstamos y líneas de crédito.
- Recopilar, copiar, clasificar y archivar las solicitudes en progreso y las que hayan sido aprobadas.
- Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales.
- Garantizar el cumplimiento de los controles y políticas internas aplicables a los productos crediticios, a los fines de brindar transparencia en cada solicitud que sea procesada.

Labores Diarias:

- Reunirse con los clientes que soliciten líneas de crédito, evaluar su condición financiera, referencias y capacidad de pago.
- Investigar, recopilar y analizar la información para poder tomar decisiones efectivas y favorables.
- Comunicarse con otras instituciones financieras para solicitar detalles acerca de la capacidad de pago de los clientes.
- Promocionar los servicios de la institución y brindar asistencia a los clientes en la determinación de la línea de crédito que mejor se adapte a sus necesidades y metas financieras.
- Remitir las solicitudes que sean procesadas al Gerente de la Sucursal con las observaciones a ser consideradas para la aprobación o negación del crédito o préstamo.
- Ser diligentes al brindar asistencia a los clientes y mantener altos estándares de ética.



- Garantizar que la documentación entregada por el cliente esté conforme a los estándares de la institución.
- Calcular las tasas de interés aplicables en base al historial financiero del solicitante.
- De ser posible, trabajar en conjunto con el Asesor Financiero a los fines de delimitar cabalmente el criterio crediticio.
- Estar al corriente de las regulaciones aplicables al ámbito de créditos y préstamos.

Los Analistas de Crédito tienen la responsabilidad de evaluar meticulosamente el historial financiero de los solicitantes, a los fines de brindarles las opciones que mejor se ajusten a las necesidades del cliente. En virtud de ello, es esencial que, quienes se desempeñan en este cargo, tengan un amplio conocimiento de las líneas de crédito y otros productos financieros, además de estar familiarizados con la legislación aplicable a este ámbito. Manejar lo pertinente a hipotecas, activos y fideicomisos le confiere un valor agregado al perfil del candidato.

Además de las habilidades y destrezas antes descritas, los Analistas de Crédito deben conocer sobre contabilidad financiera, análisis de crédito y tener un título universitario en Finanzas, Administración, Contaduría u otras carreras afines.

Las ofertas laborales solicitan que los candidatos tengan entre 2 a 3 años de experiencia en un cargo vinculado a las áreas de Finanzas o Contaduría y haber lidiado previamente con clientes.



CAPÍTULO III

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

3.1 Resultados de los estudios

a) Análisis de las encuestas a los consumidores sobre endeudados en la ciudad del Cusco

Tabla 1

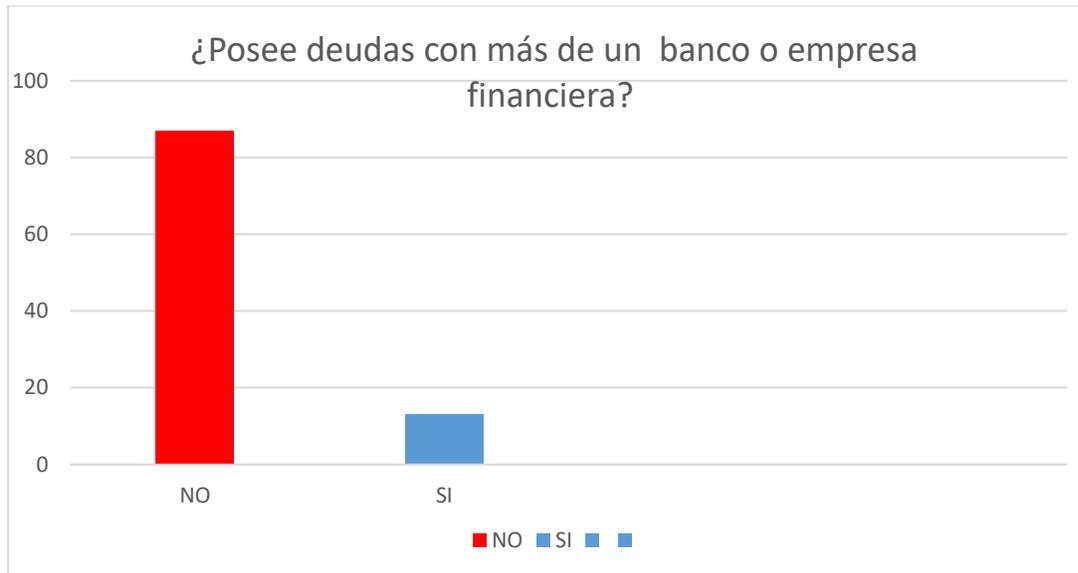
Resultados del Primer Ítem

¿Posee deudas con más de un banco o empresa financiera?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	52	86.6%	87%
No	8	13.3%	13%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 1



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°1 y del Gráfico N°1, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 87% afirmo que tiene deudas con más de un banco o empresa financiera, asimismo el 13% se entiende que tiene deudas con un solo banco o empresa financiera.



Tabla 2

Resultados del Segundo Ítem

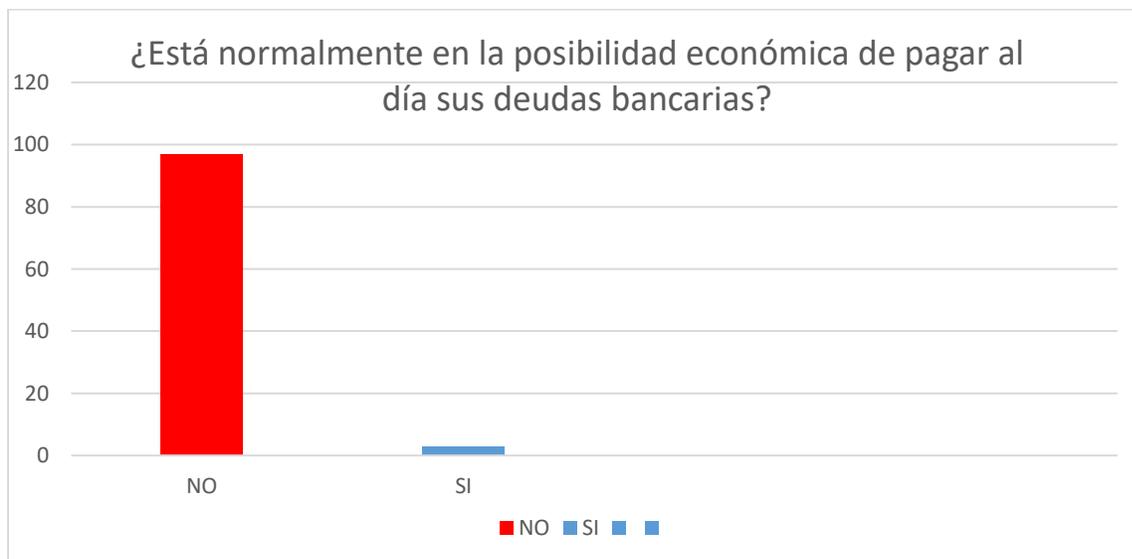
¿Está normalmente en la posibilidad económica de pagar al día sus deudas bancarias?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	2	3.3%	3%
No	58	96.6%	97%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 2

Resultados del 2 Ítem



Elaboración Propia.



De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°2 y del Gráfico N°2, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 97% afirmo que normalmente NO tienen la posibilidad económica de pagar al día sus deudas bancarias, asimismo el 3% si tiene dicha posibilidad.

Tabla 3

Resultados del Tercer Ítem

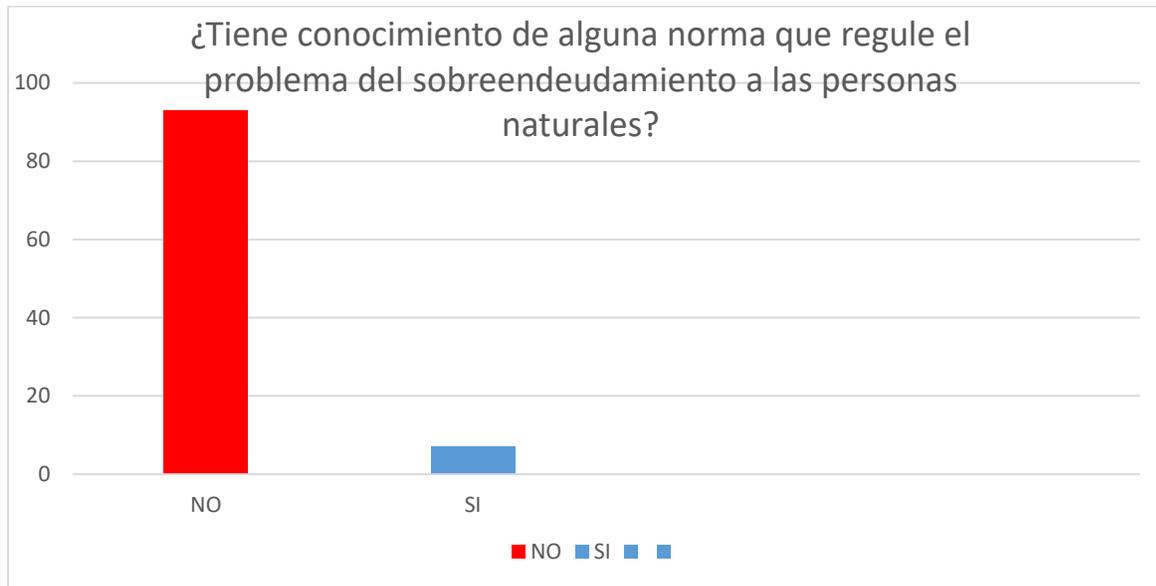
¿Tiene conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	4	6.6%	7%
No	56	93.3%	93%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 3

Resultados del Tercer Ítem



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°3 y del Gráfico N°3, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 93% afirmó que NO tienen conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales, asimismo el 7% si tiene conocimiento.



Tabla 4

Respuesta al Cuarto Ítem

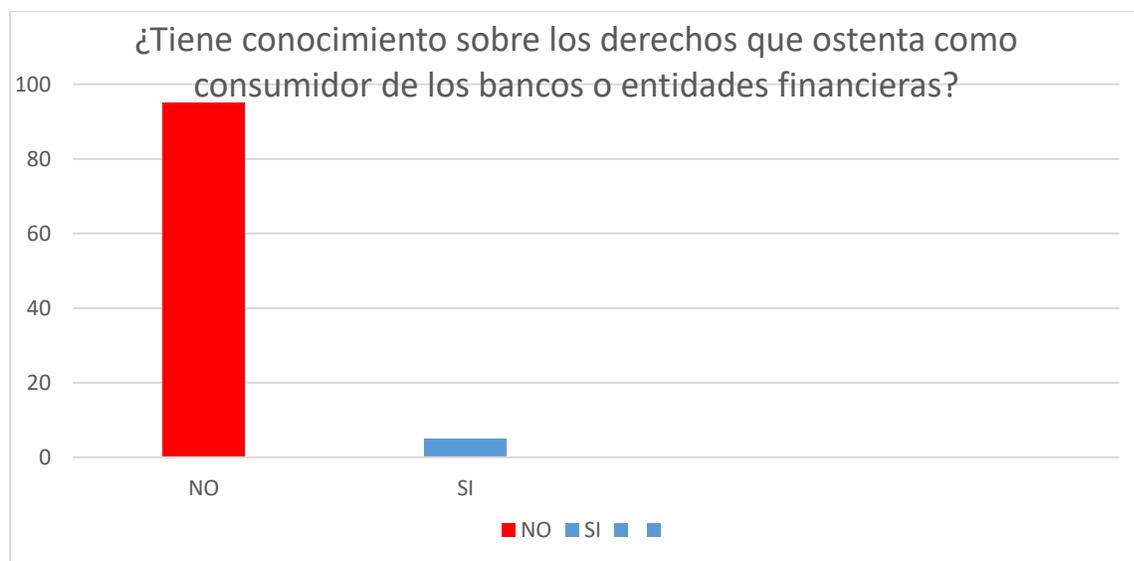
¿Tiene conocimiento sobre los derechos que ostenta como consumidor de los bancos o entidades financieras?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	3	5%	5%
No	57	95%	95%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 4

Respuesta al Cuarto Ítem



Elaboración Propia.



De acuerdo con los resultados que se contemplan en la Tabla N°4 y del Gráfico N°4, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 95% afirmó que NO tienen conocimiento sobre los derechos que ostenta como consumidor de los bancos o entidades financieras, asimismo el 5% si tiene conocimiento.

Tabla 5

Resultados del Quinto Ítem

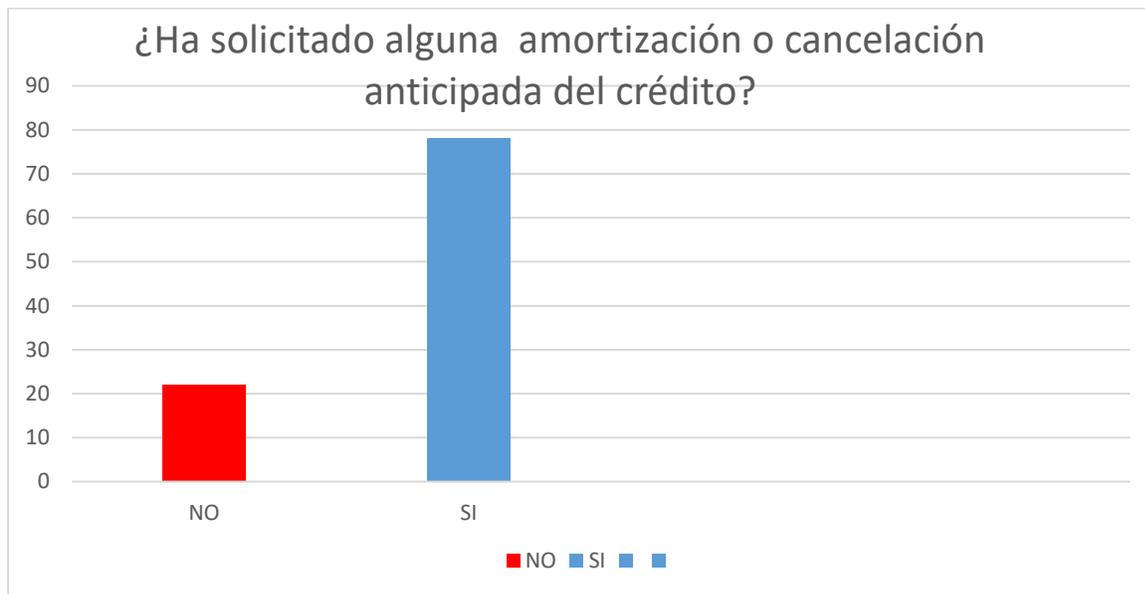
¿Ha solicitado alguna amortización o cancelación anticipada del crédito?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	47	78.3%	78%
No	13	21.6%	22%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 5

Resultados del Quinto Ítem



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°5 y del Gráfico N°5, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 78% afirmó que ha solicitado alguna amortización o cancelación anticipada del crédito, asimismo el 22% afirma que NO.



Tabla 6

Resultados del Sexto Ítem

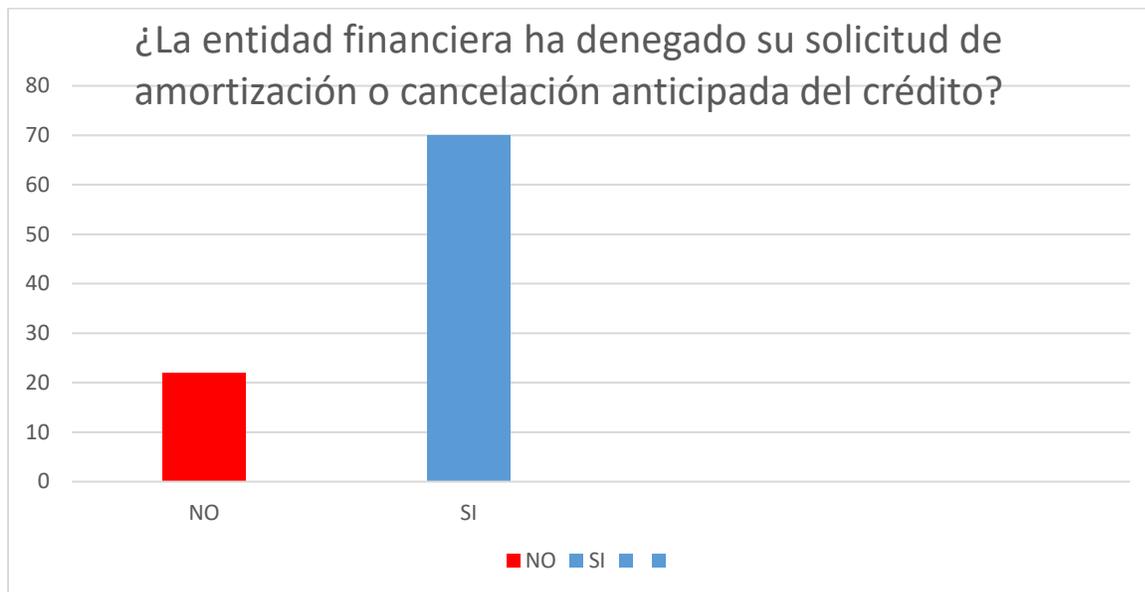
¿La entidad financiera ha denegado su solicitud de amortización o cancelación anticipada del crédito?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	42	70%	70%
No	18	30%	30%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 6

Resultados del Sexto Ítem



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°6 y del Gráfico N°6, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 78% afirmó que ha solicitado alguna amortización o cancelación anticipada del crédito, asimismo el 22% afirma que NO.



Tabla 7

Resultados del 7 Ítem

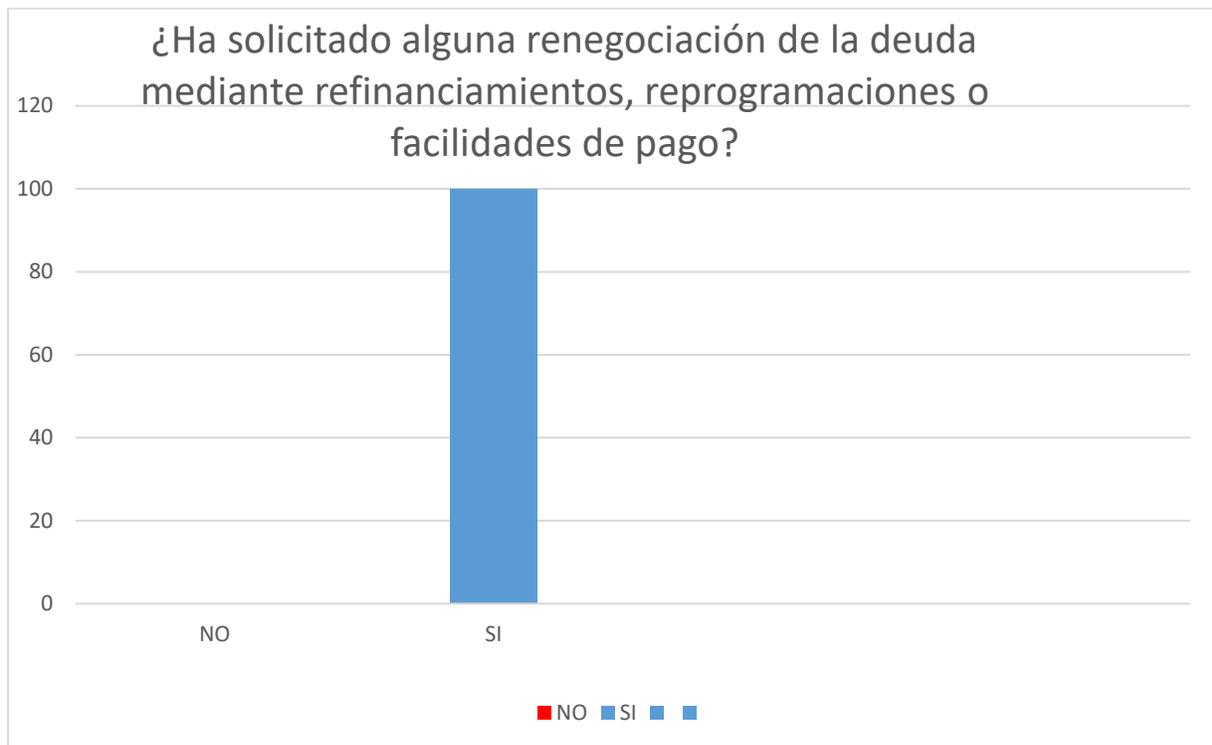
¿Ha solicitado alguna renegociación de la deuda mediante refinanciamientos, reprogramaciones o facilidades de pago?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	60	100%	100%
No	0	0	0
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 7

Resultados del 7 Ítem



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°7 y del Gráfico N°7, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 100% afirmo que ha solicitado alguna renegociación de la deuda mediante refinanciamientos, reprogramaciones o facilidades de pago.



Tabla 8

Resultados del 8 Ítem

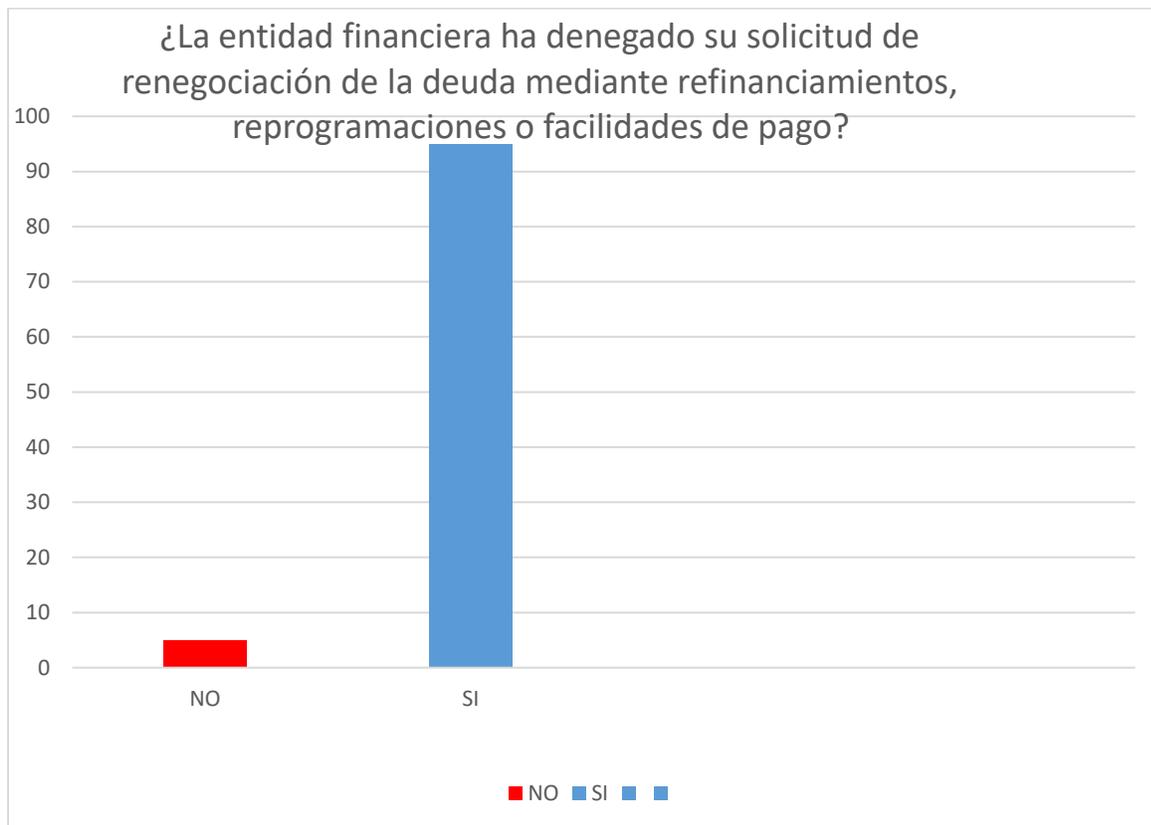
¿La entidad financiera ha denegado su solicitud de renegociación de la deuda mediante refinanciamientos, reprogramaciones o facilidades de pago?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	57	95%	95%
No	3	5%	5%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 8

Resultados de 8 Ítem



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°8 y del Gráfico N°8, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 95% afirmo que la entidad financiera SI denegó su solicitud de renegociación de la deuda mediante refinanciamientos, reprogramaciones o facilidades de pago y el 5% afirmo que NO se denegó.



Tabla 9

Resultados del Ítem 9

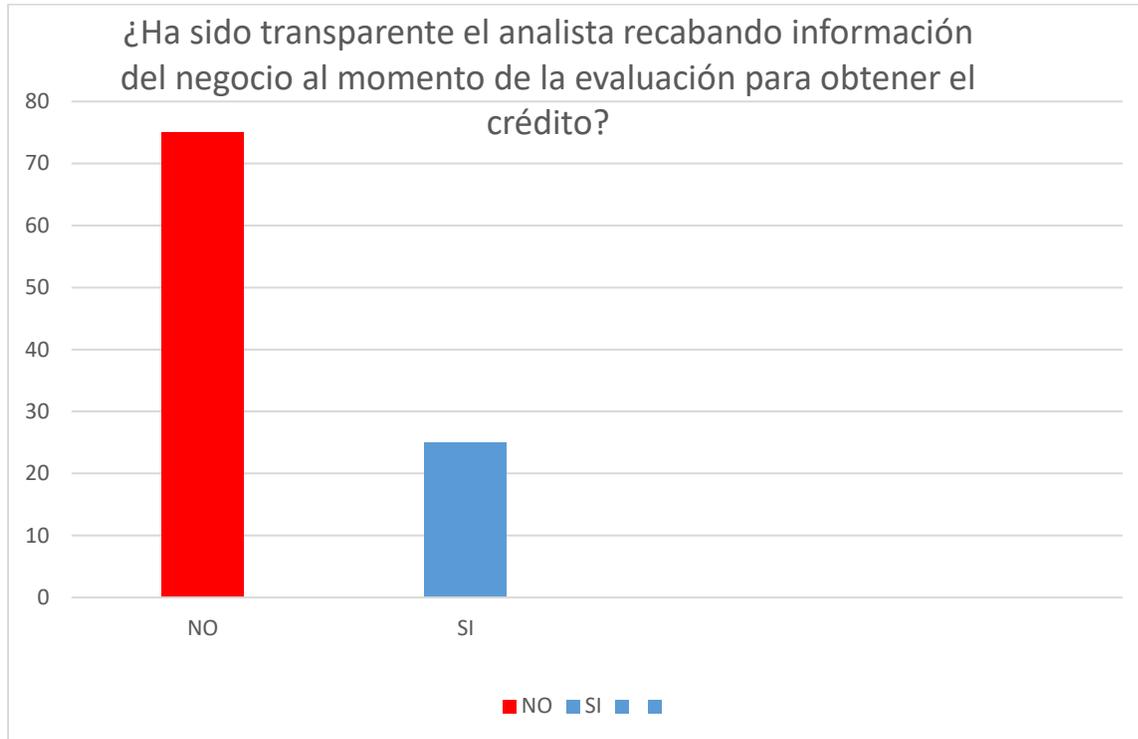
¿Ha sido transparente el analista recabando información del negocio al momento de la evaluación para obtener el crédito?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	15	25%	25%
No	45	75%	75%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 9

Resultados del Ítem 9



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°9 y del Gráfico N°9, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 75% afirmo que NO ha sido transparente el analista recabando información del negocio al momento de la evaluación para obtener el crédito y el 25% afirmo que SI ha sido transparente.



Tabla 10

Resultados del Ítem 10

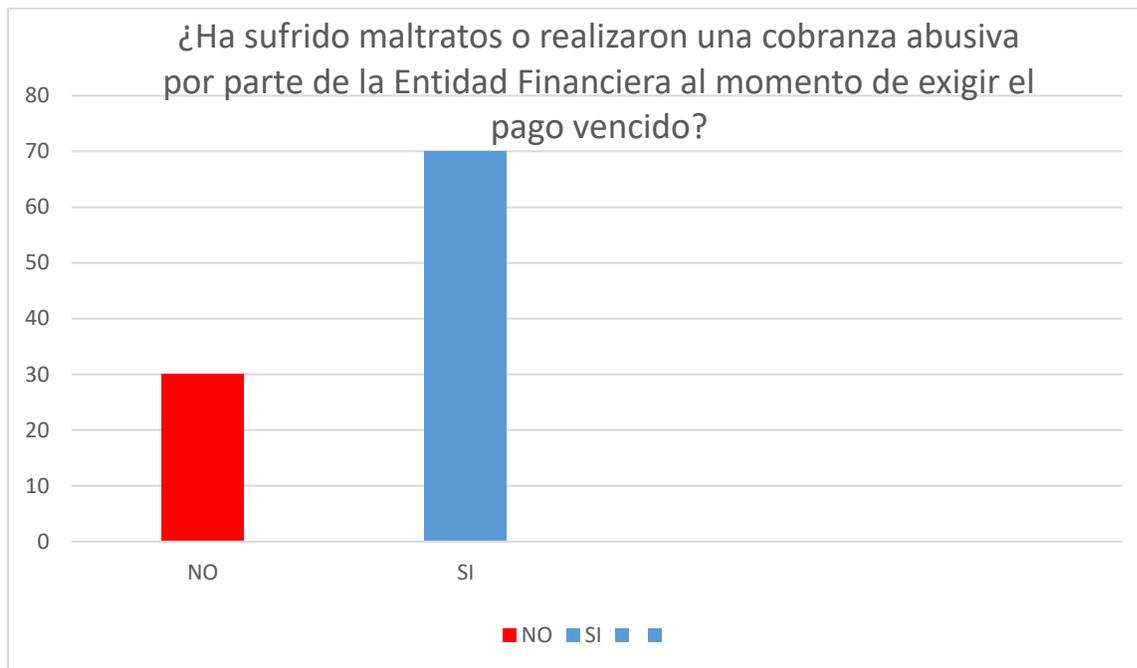
¿Ha sufrido maltratos o realizaron una cobranza abusiva por parte de la Entidad Financiera al momento de exigir el pago vencido?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	42	70%	70%
No	18	30%	30%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 10

Resultados del Ítem 10



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°10 y del Gráfico N°10, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 70% afirmó que SI ha sufrido maltratos o realizaron una cobranza abusiva por parte de la Entidad Financiera al momento de exigir el pago vencido y el 30% afirmó que NO sufrió maltratos.



Tabla 11

Resultados del Ítem 11

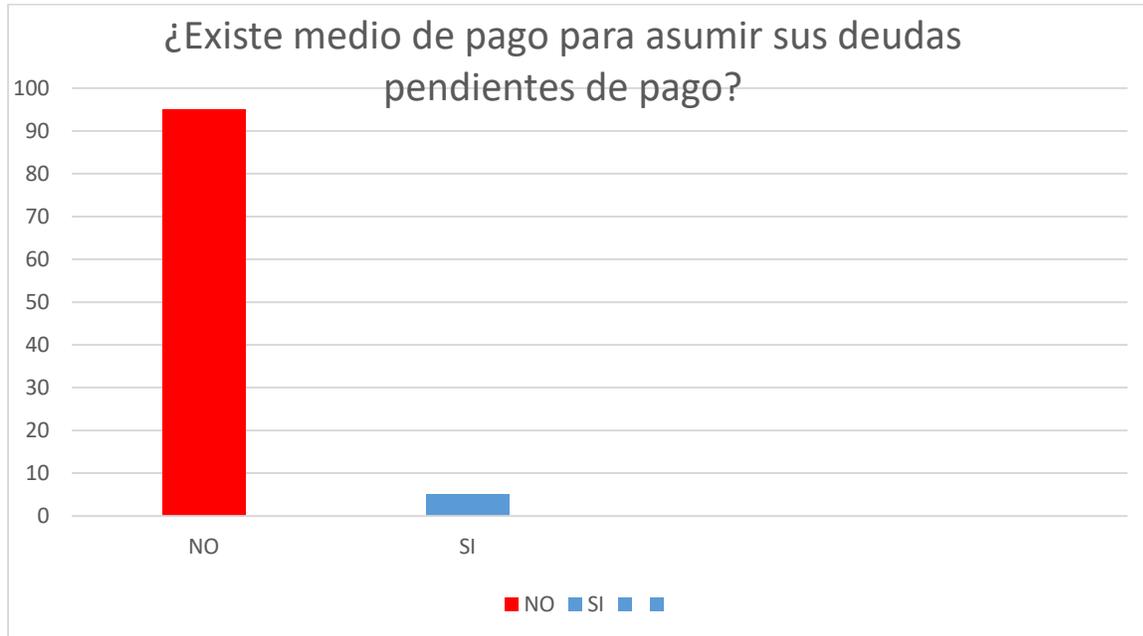
¿Existe medio de pago para asumir sus deudas pendientes de pago?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	3	5%	5%
No	57	95%	95%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 11

Resultados del Ítem 11



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°11 y del Gráfico N°11, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 95% afirmo que NO existe medio de pago para asumir sus deudas pendientes de pago y el 5% afirmo que SI.



Tabla 12

Resultados del Ítem 12

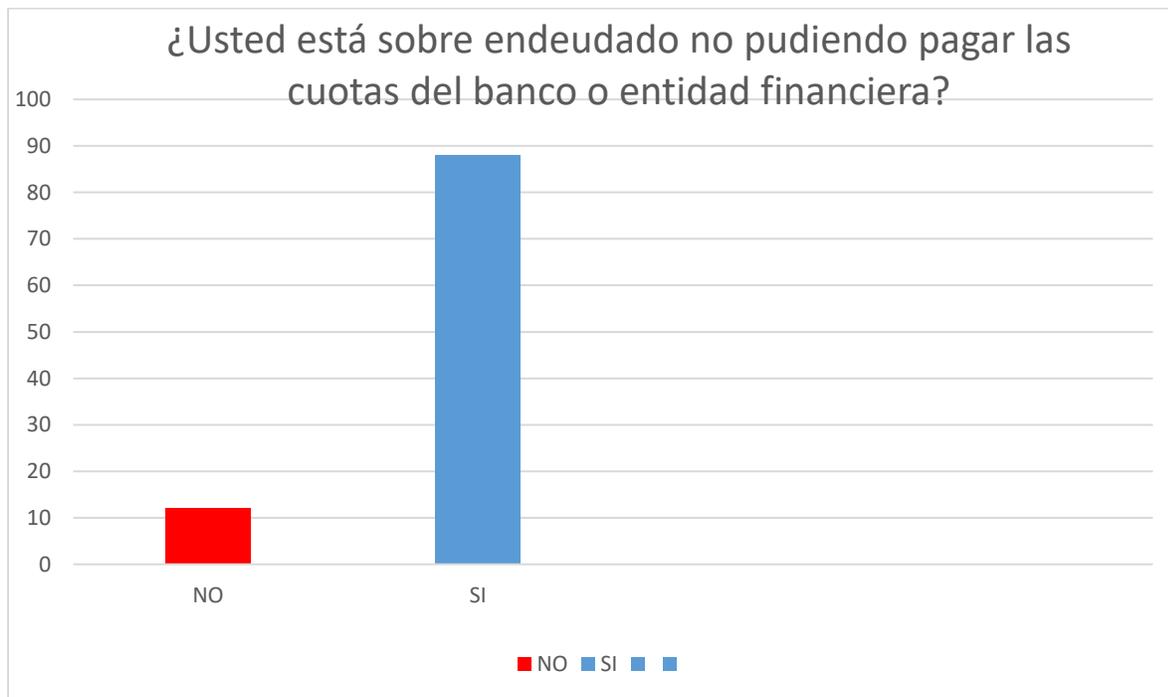
¿Usted está sobre endeudado no pudiendo pagar las cuotas del banco o entidad financiera?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	53	88.3%	88%
No	7	11.6%	12%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 12

Resultados del Ítem 12



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°12 y del Gráfico N°12, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 88% afirmo que SI está sobre endeudado no pudiendo pagar las cuotas del banco o entidad financiera y el 12% afirmo que NO.

Tabla 13

Resultados del Ítem 13

¿Ha sufrido situaciones de quiebra en su negocio que no le permitan pagar sus deudas?

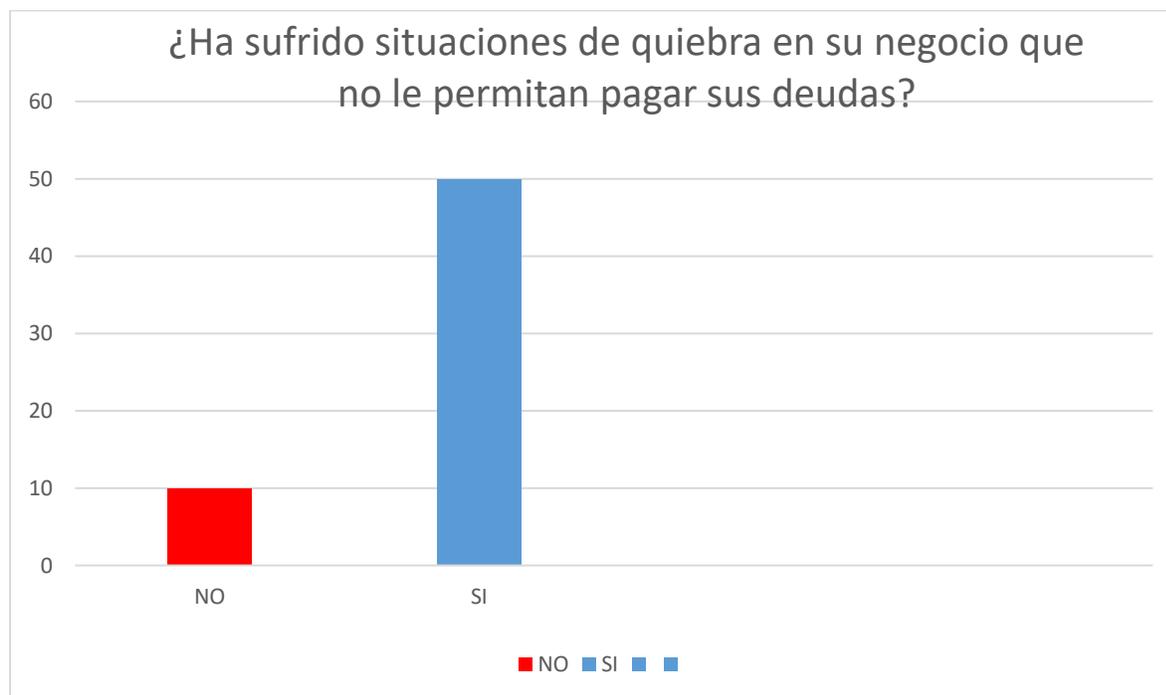


Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	50	83.3%	83%
No	10	16.6%	17%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 13

Resultados del Ítem 13



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°13 y del Gráfico N°13, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 83% afirmo que SI ha sufrido situaciones de quiebra en su negocio que no le permitan pagar sus deudas y el 17% afirmo que NO.



Tabla 14

Resultados del Ítem 14

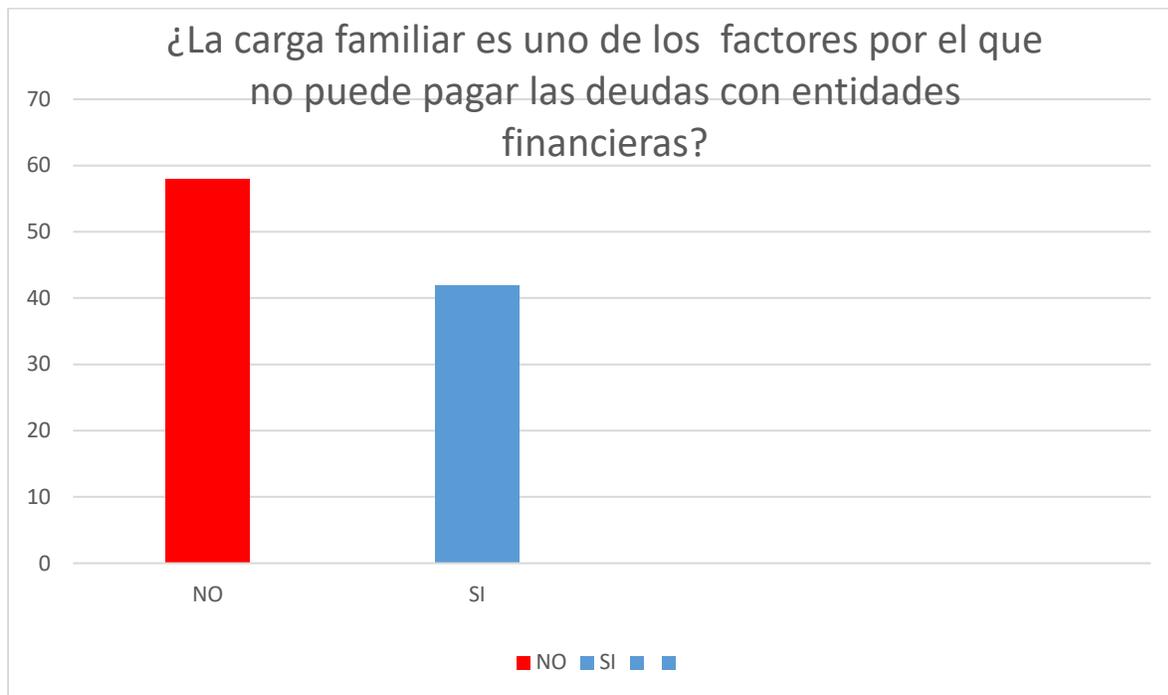
¿La carga familiar es uno de los factores por el que no puede pagar las deudas con entidades financieras?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	25	41.6%	42%
No	35	58.3%	58%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 14

Resultados del Ítem 14



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°14 y del Gráfico N°14, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 58% afirmo que La carga familiar NO es uno de los factores por el que no puede pagar las deudas con entidades financieras y el 42% afirmo que SI.



Tabla 15

Resultados del Ítem 15

¿Ha padecido alguna enfermedad que no le permita pagar las deudas con las entidades financieras?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	5	8.3%	8%
No	55	91.6%	92%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 15

Resultados del Ítem 15



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°15 y del Gráfico N°15, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 92% afirmó que NO ha padecido alguna enfermedad que no le permita pagar las deudas con las entidades financieras y el 8% afirmó que SI.



Tabla 16

Resultados del Ítem 16

¿Ha padecido algún accidente que no le permita pagar las deudas con las entidades financieras?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	3	5%	5%
No	57	95%	95%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 16

Resultado del Ítem 16



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°16 y del Gráfico N°16, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 95% afirmo que NO ha padecido algún accidente que no le permita pagar las deudas con las entidades financieras y el 5% afirmo que SI.

Tabla 17

Resultados del Ítem 17

¿Le ha generado conflicto conyugal a raíz de las deudas que tiene con las entidades financieras?

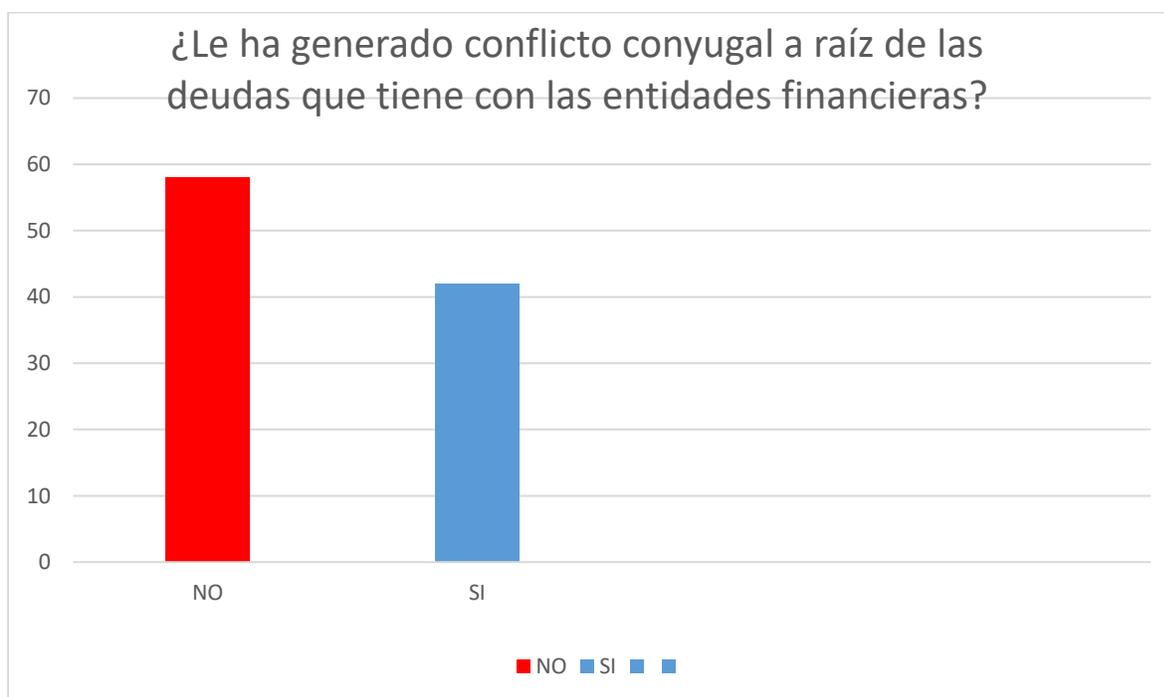


Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	25	41.6%	42%
No	35	58.3%	58%
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 17

Resultados del Ítem 17



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°17 y del Gráfico N°17, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 58% afirmó que NO le ha generado conflicto conyugal a raíz de las deudas que tiene con las entidades financieras y el 42% afirmó que SI.



Tabla 18

Resultados del Ítem 18

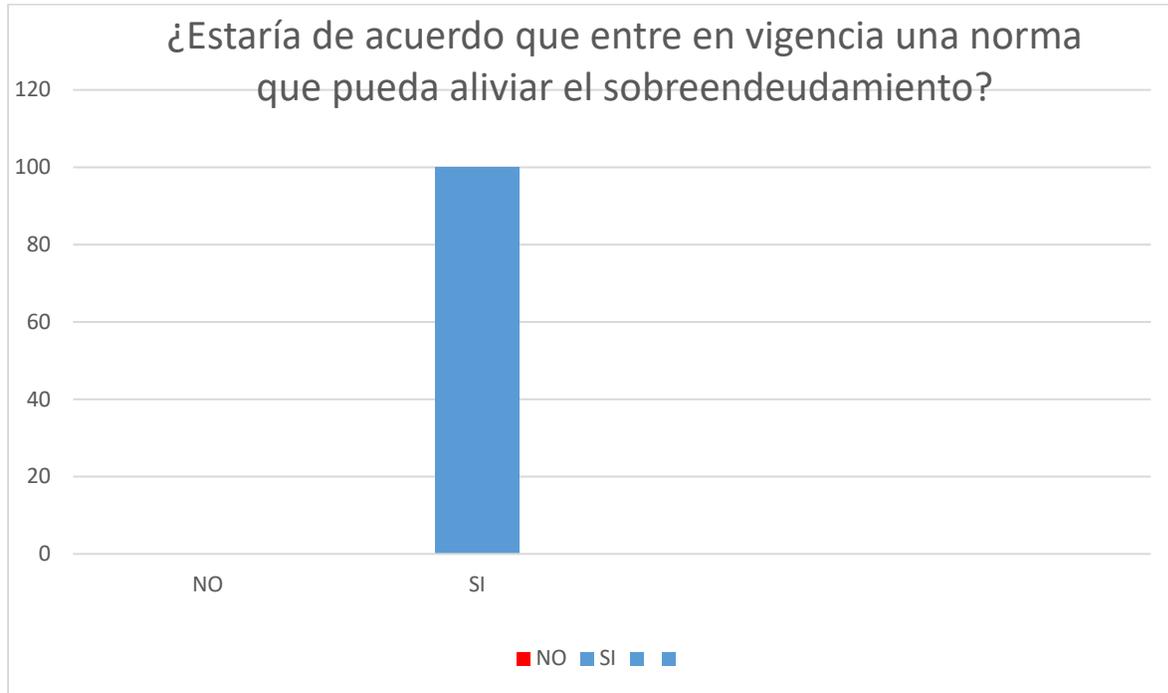
¿Estaría de acuerdo que entre en vigencia una norma que pueda aliviar el sobreendeudamiento?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	60	100%	100%
No	0	0	0
Total	60	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 18

Resultados del Ítem 18



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°18 y del Gráfico N°18, se observa que del 100% de los consumidores encuestados, el 100% afirmó que SI estaría de acuerdo que entre en vigencia una norma que pueda aliviar el sobreendeudamiento.



b) Análisis de la encuesta a los Analistas de entidades bancarias

Tabla 19

Resultados del Ítem 1

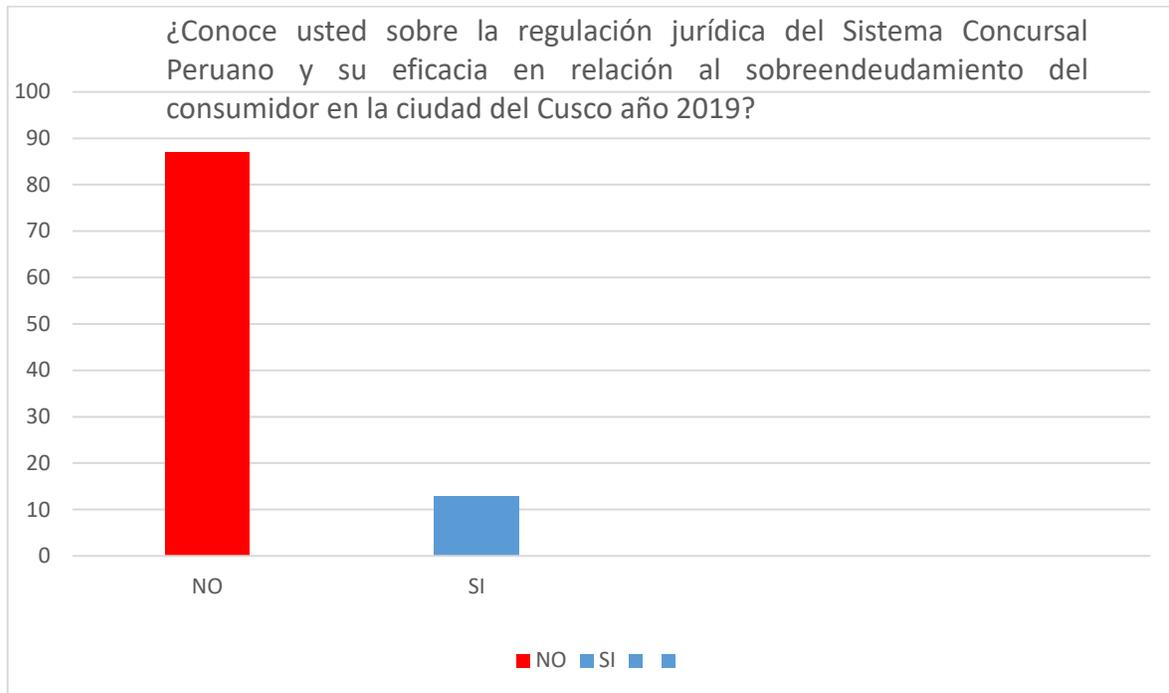
¿Conoce usted sobre la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano y su eficacia en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	4	13.3%	13%
No	26	86.6 %	87%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 19

Resultados del Ítem 1



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°19 y del Gráfico N°19, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 87% afirmó que NO conocen la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano y su eficacia en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019 y asimismo el 13% indicó que SI conoce el Sistema Concursal.

Tabla 20

Resultados del Ítem 2

¿Tiene conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales?

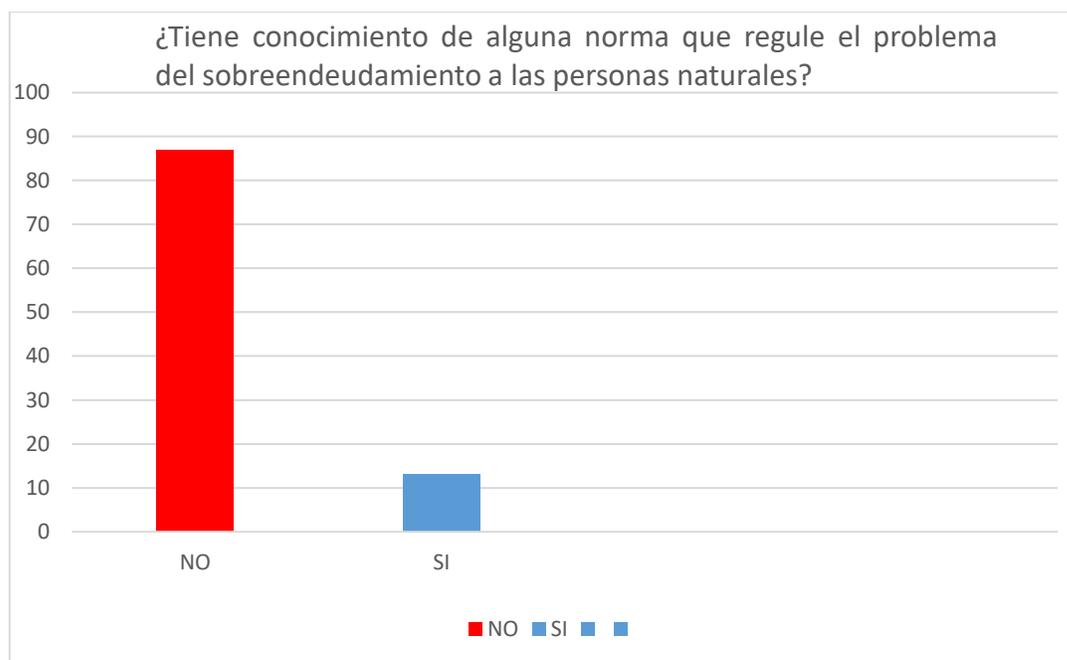


Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	4	13.3%	13%
No	26	86.6%	87%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 20

Resultados del Ítem 2



Elaboración Propia.



De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°20 y del Gráfico N°20, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 87% afirmó que NO tiene conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales y asimismo el 13% indicó que SI tiene conocimiento de las normas.

Tabla 21

Resultados del Ítem 3

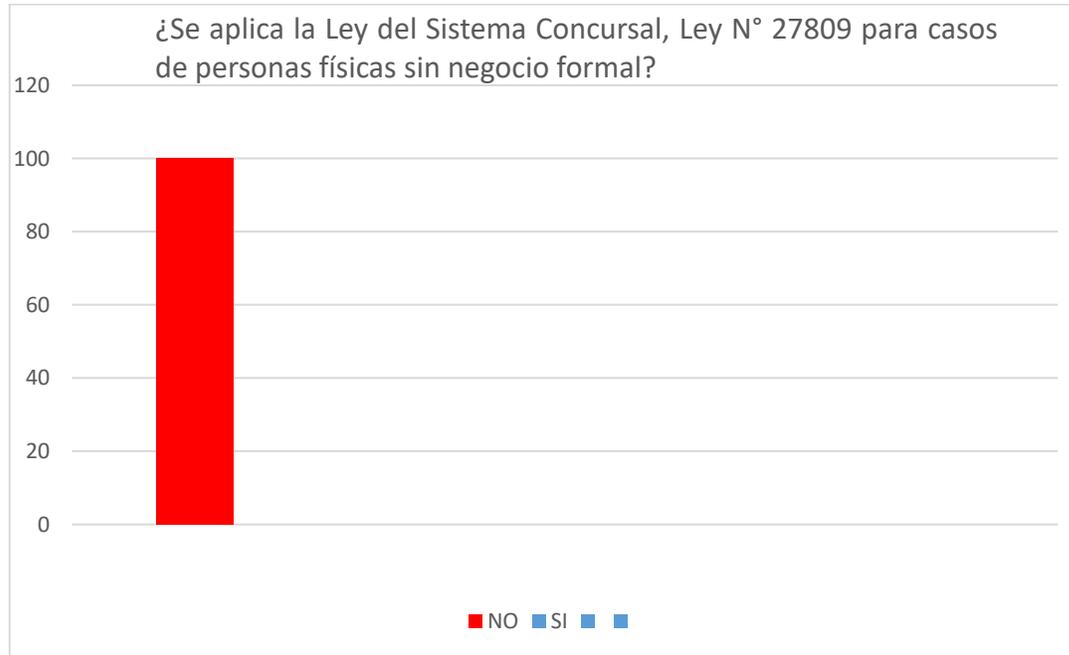
¿Se aplica la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809 para casos de personas físicas sin negocio formal?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	0	0	0
No	30	100%	100%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 21

Resultados del Ítem 3



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°21 y del Gráfico N°21, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 100% afirmo que NO se aplica la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809 para casos de personas físicas sin negocio formal.



Tabla 22

Resultados del Ítem 4

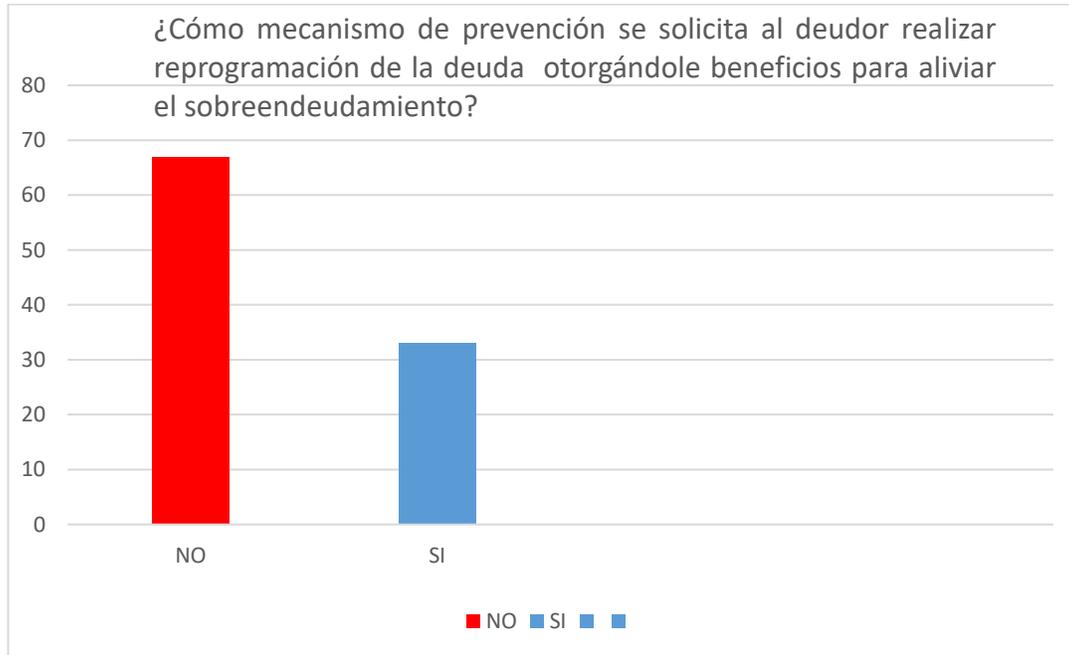
¿Cómo mecanismo de prevención se solicita al deudor realizar reprogramación de la deuda otorgándole beneficios para aliviar el sobreendeudamiento?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	10	33.3%	33%
No	20	66.6%	67%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 22

Resultados del Ítem 4



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°22 y del Gráfico N°22, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 67% afirmo que NO se solicita al deudor realizar reprogramación de la deuda otorgándole beneficios para aliviar el sobreendeudamiento como mecanismos de prevención. Asimismo, el 33% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 23

Resultados del Ítem 5

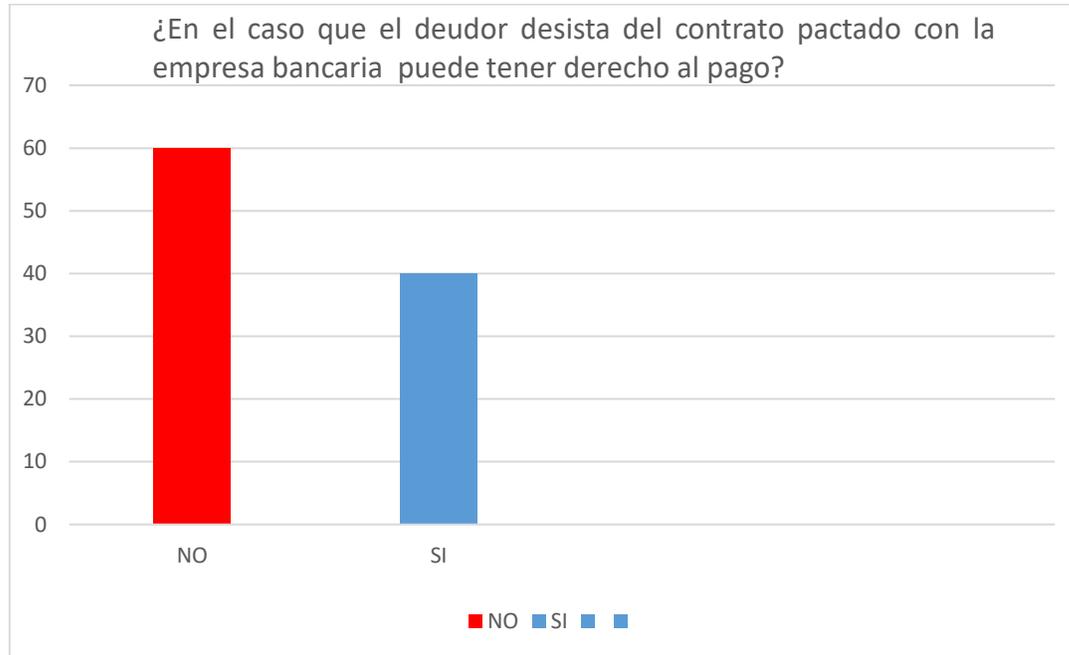
¿En el caso que el deudor desista del contrato pactado con la empresa bancaria puede tener derecho al pago?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	12	40%	40%
No	18	60%	60%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 23

Resultados del Ítem 5



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°23 y del Gráfico N°23, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 60% afirmo que en el caso que el deudor desista del contrato pactado con la empresa bancaria NO puede tener derecho al pago. Asimismo el 40% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 24

Resultados del Ítem 6

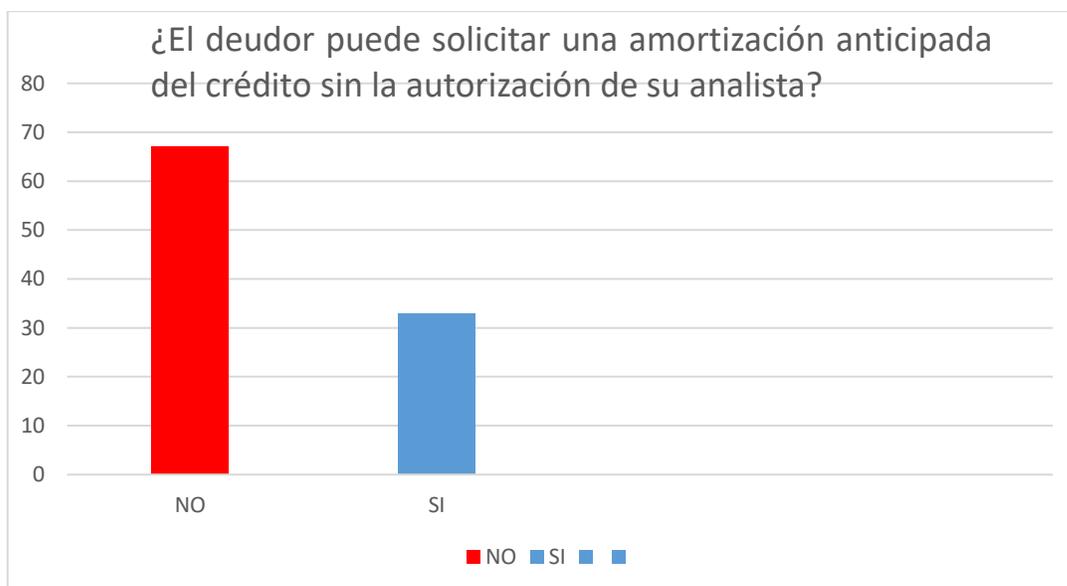
¿El deudor puede solicitar una amortización anticipada del crédito sin la autorización de su analista?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	10	33.3%	33%
No	20	66.6%	67%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 24

Resultados del Ítem 6



Elaboración Propia.



De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°24 y del Gráfico N°24, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 67% afirmo que el deudor NO puede solicitar una amortización anticipada del crédito sin la autorización de su analista. Asimismo, el 33% de los encuestados afirmo que SI.

Tabla 25

Resultados del Ítem 7

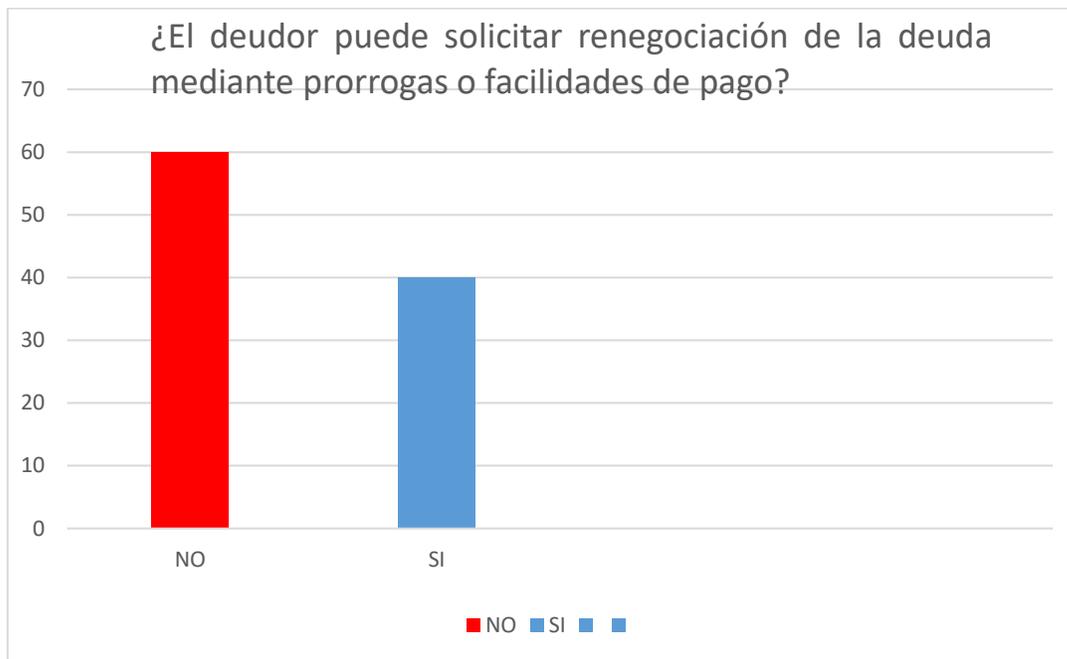
¿El deudor puede solicitar renegociación de la deuda mediante prórrogas o facilidades de pago?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	12	40%	40%
No	18	60%	60%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 25

Resultados del Ítem 7



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°25 y del Gráfico N°25, se observa que del 100% de los analistas encuestados, 60% el deudor NO puede solicitar renegociación de la deuda mediante prorrogas o facilidades de pago Asimismo el 40% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 26

Resultados del Ítem 8

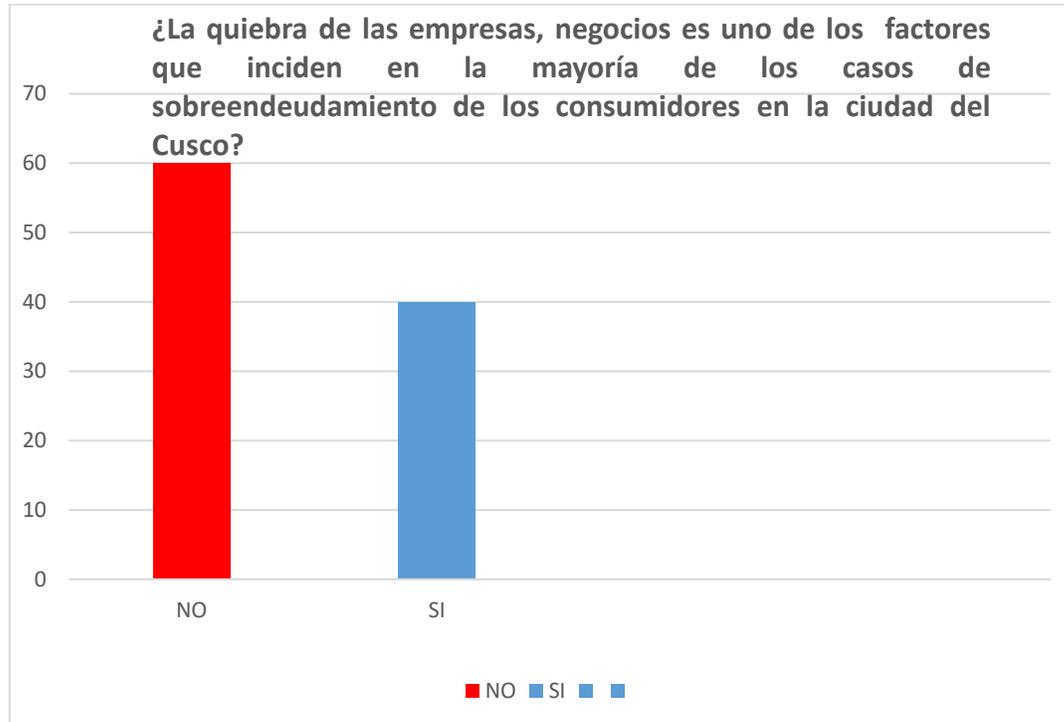
¿La quiebra de las empresas, negocios es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	18	60%	60%
No	12	40%	40%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 26

Resultados del Ítem 8



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°26 y del Gráfico N°26, se observa que del 100% de los analistas encuestados, 60% la quiebra de las empresas o negocios SI es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco. Asimismo, el 40% de los encuestados afirmo que NO.



Tabla 27

Resultados del Ítem 9

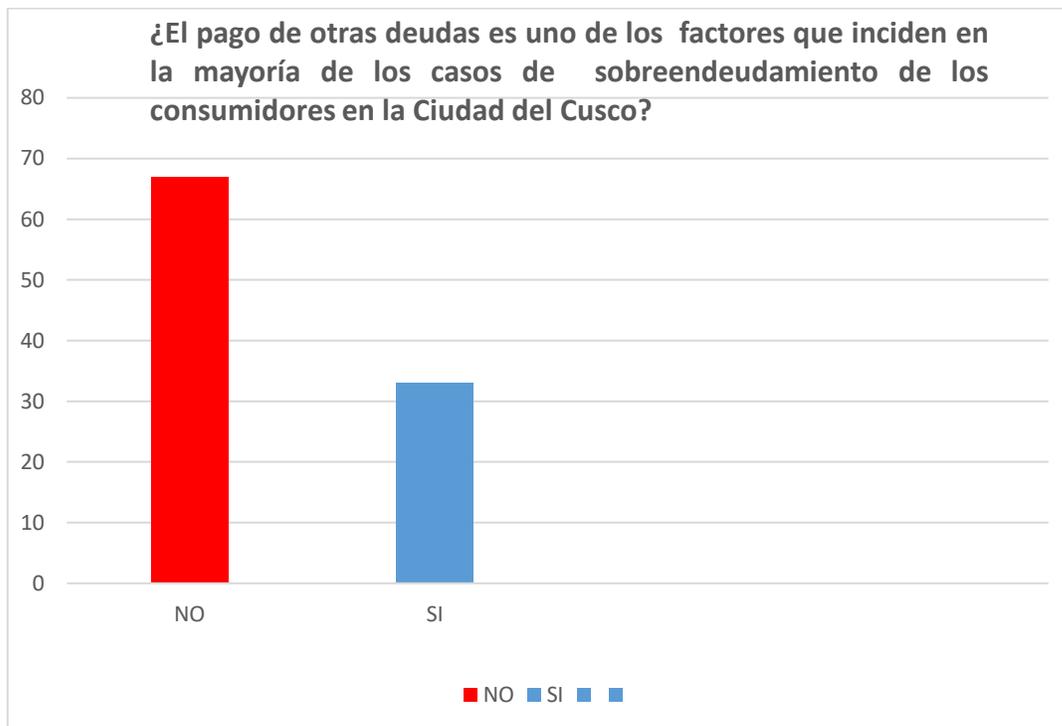
¿El pago de otras deudas es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la Ciudad del Cusco?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	10	33.3%	33%
No	20	66.6%	67%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 27

Resultados del Ítem 9



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°27 y del Gráfico N°27, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 67% afirmo que el pago de otras deudas NO es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la Ciudad del Cusco. Asimismo, el 33% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 28

Resultados del Ítem 10

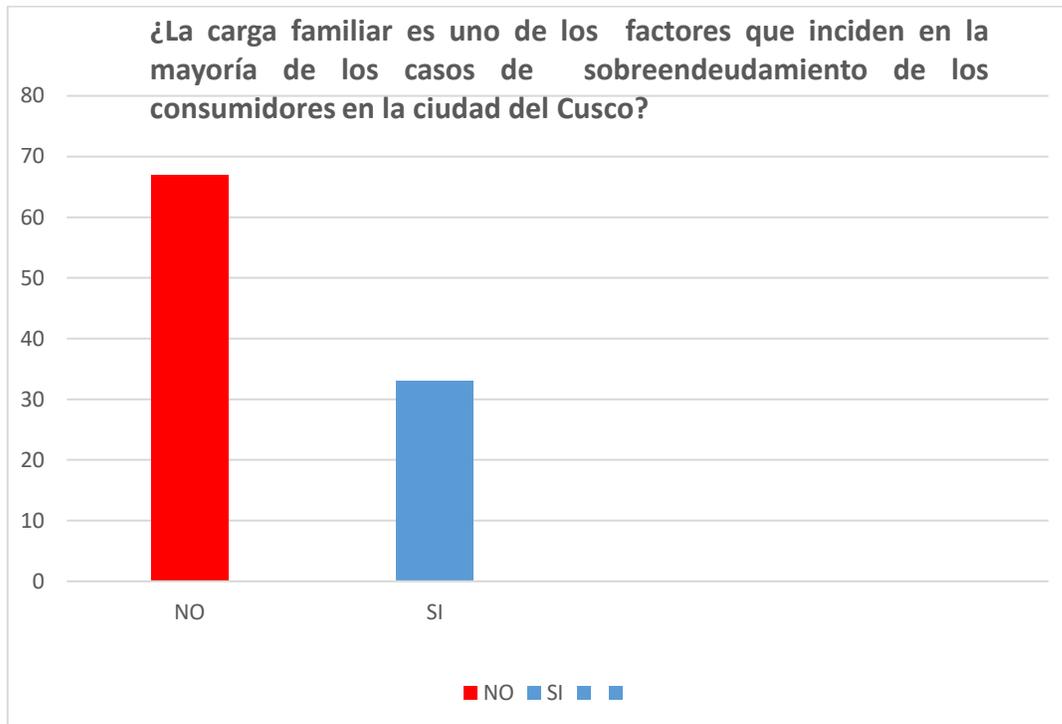
¿La carga familiar es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	12	40%	40%
No	18	60%	60%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 28

Resultados del Ítem 10



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°28 y del Gráfico N°28, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 60% afirmo que la carga familiar NO es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco. Asimismo, el 40% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 29

Resultados del Ítem 11

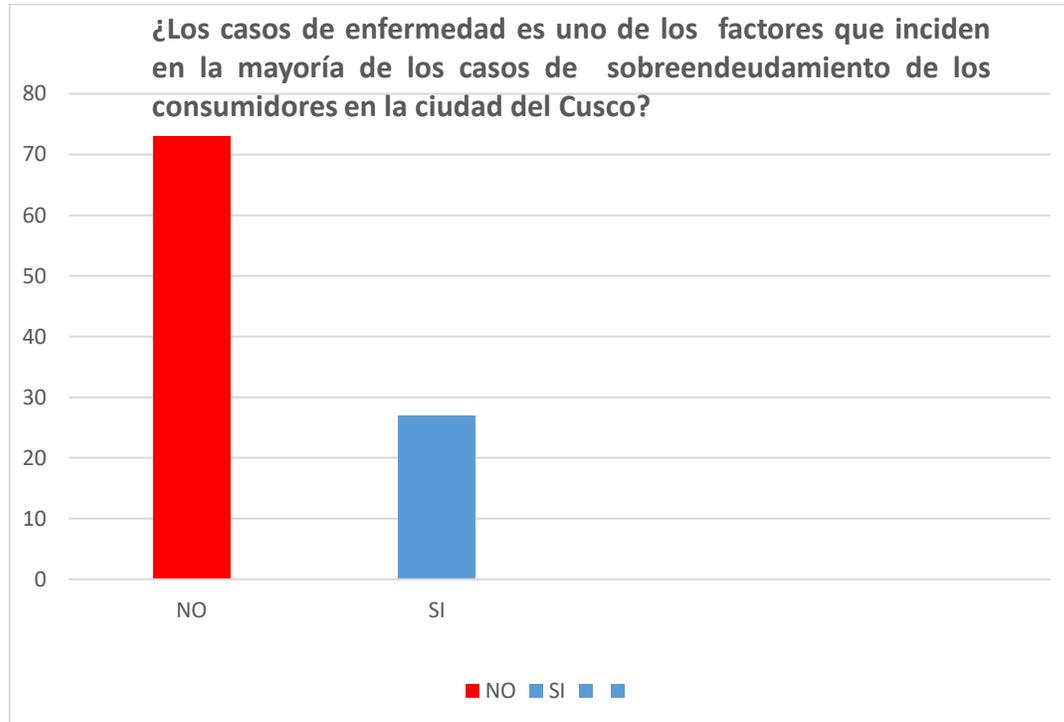
¿Los casos de enfermedad es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	8	26.6%	27%
No	22	73.3%	73%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 29

Resultados del Ítem 11



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°29 y del Gráfico N°29, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 73% afirmo que los casos de enfermedad NO es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco. Asimismo, el 27% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 30

Resultados del Ítem 12

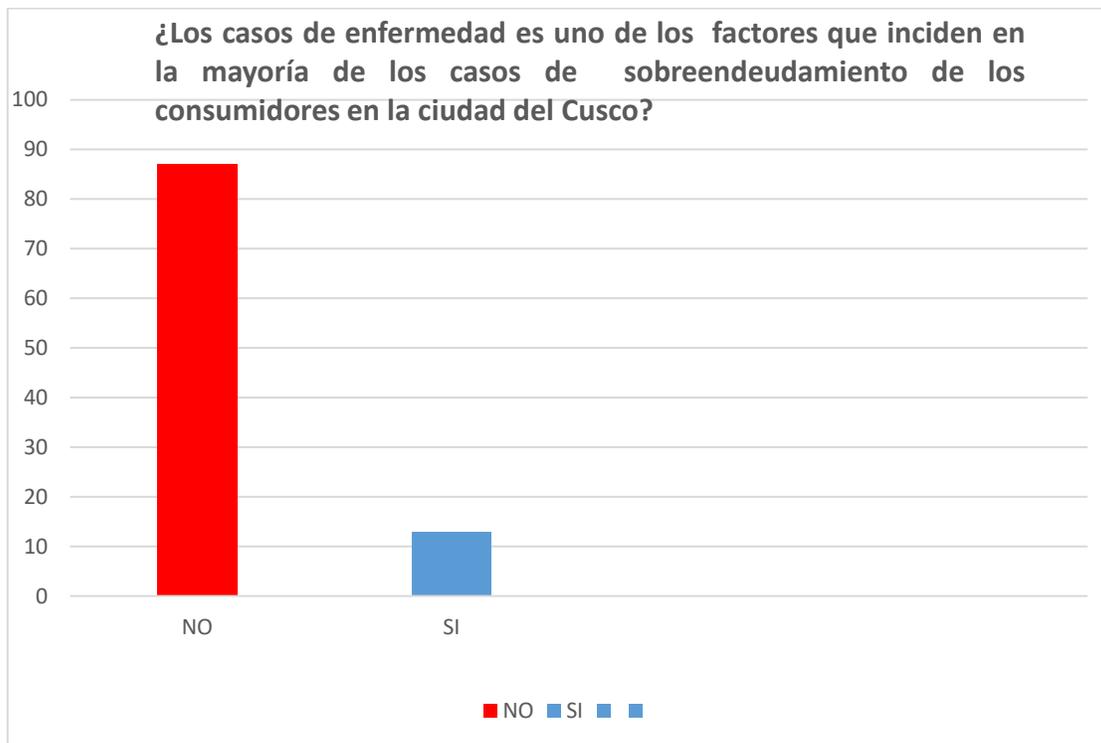
¿Los casos de accidentes de los deudores es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	4	13.3%	13%
No	26	86.6%	87%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 30

Resultados del Ítem 12



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°30 y del Gráfico N°30, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 87% afirmo que los casos de accidentes de los deudores NO es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco. Asimismo, el 13% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 31

Resultados del Ítem 13

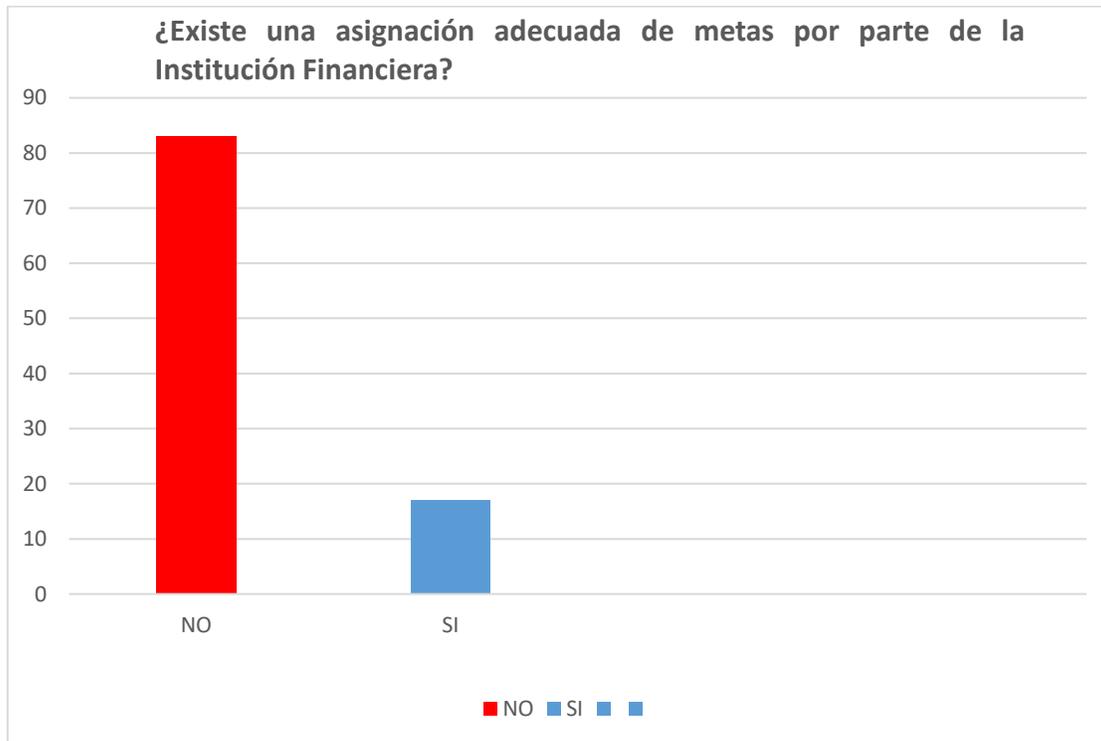
¿Existe una asignación adecuada de metas por parte de la Institución Financiera?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	5	16.6%	17%
No	25	83.3 %	83%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 31

Resultados del Ítem 13



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°31 y del Gráfico N°31, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 83% afirmo que NO existe una asignación adecuada de metas por parte de la Institución Financiera. Asimismo, el 17% de los encuestados afirmo que SI.



Tabla 32

Resultados del Ítem 14

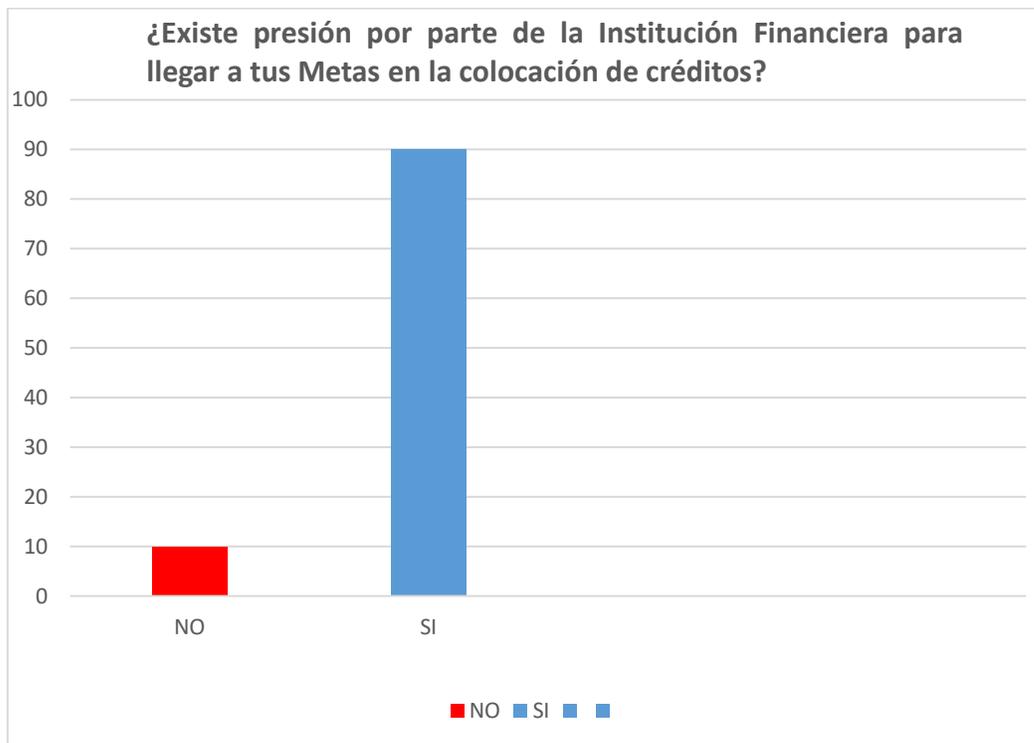
¿Existe presión por parte de la Institución Financiera para llegar a tus Metas en la colocación de créditos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	27	90%	90%
No	3	10%	10%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 32

Resultados del Ítem 14



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°32 y del Gráfico N°32, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 90% afirmo que SI existe presión por parte de la Institución Financiera para llegar a tus Metas en la colocación de créditos. Asimismo, el 10% de los encuestados afirmo que NO.



Tabla 33

Resultado del Ítem 15

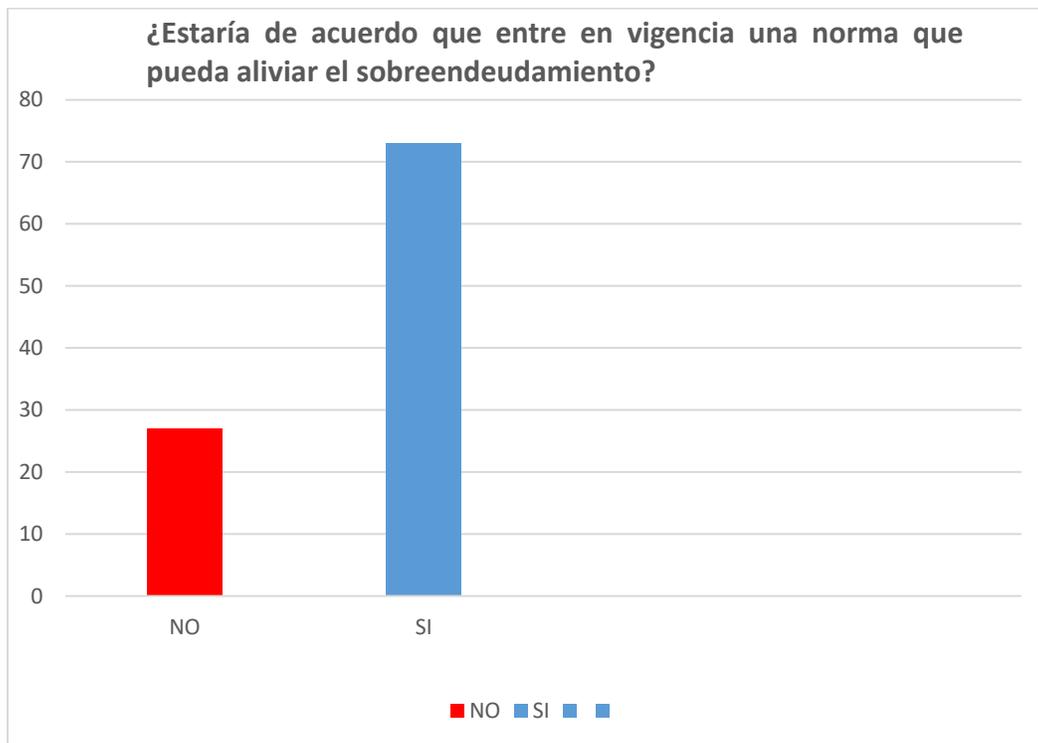
¿Estaría de acuerdo que entre en vigencia una norma que pueda aliviar el sobreendeudamiento?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Si	22	73.3%	73%
No	8	26.6%	27%
Total	30	100%	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 33

Resultados del Ítem 15



Elaboración Propia.

De acuerdo a los resultados que se contemplan en la Tabla N°33 y del Gráfico N°33, se observa que del 100% de los analistas encuestados, el 73% afirmó que SI estuviese de acuerdo que entre en vigencia una norma que pueda aliviar el sobreendeudamiento. Asimismo, el 27% de los encuestados afirmó que NO.



c) Análisis de los reportes crediticios

N° REPORTE	NOMBRE DEL CLIENTE	ENTIDADES FINANCIERAS QUE DEBE	Nro. ENTIDADES FINANCIERAS	MONTO TOTAL DEUDA	CALIFICACIÓN CENTRAL DE RIESGO
1	[REDACTED]	INTERBANK, MIBANCO, BCP, SCOTIABANK.	04	385,864.95	DEFICIENTE
2	[REDACTED]	MIBANCO, BANCO PICHINCHA, CMAC CUSCO S.A.	03	326,379.68	PÉRDIDA
3	[REDACTED]	MIBANCO, CMAC AREQUIPA, CREDISCOTIA FINANCIERA.	03	215,017.10	DUDOSO
4	[REDACTED]	MIBANCO	01	81,084.32	PÉRDIDA
5	[REDACTED]	MIBANCO, CMAC AREQUIPA	02	111,106.58	DEFICIENTE
6	[REDACTED]	CMAC CUSCO S.A., MIBANCO, CMAC AREQUIPA.	03	119,957.05	PÉRDIDA
7	[REDACTED]	MIBANCO, BCP, SCOTIABANK	03	187,563.53	PÉRDIDA
8	[REDACTED]	MIBANCO, SCOTIABANK, CMAC AREQUIPA, CMAC HUANCAYO, INTERBANK, BCO. FALABELLA PERÚ, FINANCIERA UNO.	07	244,835.05	PÉRDIDA



9	[REDACTED]	MIBANCO, CREDINKA S.A, CMAC AREQUIPA, CMAC CUSCO, CREDISCOTIA FINANCIERA, SANTO DOMINGO GUZMAN, FINANCIERA UNO.	07	180,510.14	DUDOSO
10	[REDACTED]	MIBANCO	01	62,623.88	DUDOSO
11	[REDACTED]	CREDINKA S.A, MIBANCO, INTERBANK, BANCO PICHINCHA, FINANCIERA EFECTIVA.	05	174,244.72	PÉRDIDA
12	[REDACTED]	MIBANCO, CAJA SULLANA, CMAC CUSCO, CMAC AREQUIPA, BBVA.	05	163,890.90	PÉRDIDA
13	[REDACTED]	INTERBANK, MIBANCO, BCP, SCOTIABANK, FIANCIERA UNO.	05	272,162.96	PÉRDIDA
14	[REDACTED]	MIBANCO, CMAC TACNA, CREDISCOTIA FINANCIERA, FINANCIERA UNO.	04	99,115.26	PÉRDIDA
15	[REDACTED]	MIBANCO, CREDINKA S.A.	02	81,357.58	DEFICIENTE
16	[REDACTED]	MIBANCO	01	51,248.88	PÉRDIDA



17	[REDACTED]	MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA.	02	57,344.29	PÉRDIDA
18	[REDACTED]	CREDINKA S.A, MIBANCO, CMAC CUSCO S.A.	03	156,988.21	PÉRDIDA
19	[REDACTED]	CMAC AREQUIPA, MIBANCO	02	54,449.71	PÉRDIDA
20	[REDACTED]	MIBANCO, CMAC AREQUIPA.	02	56,522.33	PÉRDIDA
21	[REDACTED]	BANCO PICHINCHA, MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA.	03	79,858.31	PÉRDIDA
22	[REDACTED]	COMPARTAMOS FINANCIERA, BCP, MIBANCO, CMAC AREQUIPA.	04	168,208.36	PÉRDIDA
23	[REDACTED]	BBVA, MIBANCO	02	51,686.64	PÉRDIDA
24	[REDACTED]	MIBANCO, CREDINKA S.A.	02	48,867.47	DEFICIENTE
25	[REDACTED]	FINANCIERA CONFIANZA, MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA.	03	52,307.72	PÉRDIDA
26	[REDACTED]	EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A, MIBANCO.	02	43,264.92	CPP
27	[REDACTED]	MIBANCO	01	43,232.98	PÉRDIDA



28	████████████████████ ██████████	SCOTIABANK, MIBANCO, FINANCIERA UNO, BBVA, INTERBANK.	05	58,949.84	PÉRDIDA
29	████████████████████	CREDISCOTIA FINANCIERA, MIBANCO, INTERBANK, FINANCIERA UNO.	04	85,978.89	PÉRDIDA
30	████████████████████	MIBANCO	01	39,936.75	PÉRDIDA
31	████████████████████	CMAC AREQUIPA, MIBANCO.	02	89,133.58	PÉRDIDA
32	████████████████████	MIBANCO	01	39,665.68	CPP
33	████████████████████	MIBANCO	01	39,293.98	CPP
34	████████████████████	MIBANCO, BANCO PICHINCHA, CMAC CUSCO S.A, QUILLACOOP.	04	74,044.52	PÉRDIDA
35	████████████████████	CMAC CUSCO S.A.,MIBANCO, CREDINKA S.A.	03	117,439.46	DEFICIENTE
36	████████████████████	MIBANCO, BCP.	02	73,999.17	PÉRDIDA
37	████████████████████	MIBANCO.	01	37,631.97	PÉRDIDA
38	████████████████████ ██████████	CMAC CUSCO, MIBANCO, QUILLACOOP, CAJA LOS ANDES, CMAC AREQUIPA, BANCO AZTECA, C.A.C SAN CRISTOBAL,	08	163,717.31	PÉRDIDA



		COOP. SANTA MARIA MAGDALENA.			
39		MIBANCO, BANCO PICHINCHA.	02	58,287.20	PÉRDIDA
40		CMAC AREQUIPA, MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA.	02	94,960.11	PÉRDIDA
41		MIBANCO, FINANCIERA UNO, FINANCIERA EFECTIVA.	03	23,815.93	PÉRDIDA
42		CMAC PIURA, MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA, QUILLACOOP.	04	98,413.35	PÉRDIDA
43		INTERBANK, FINANCIERA UNO, MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA.	04	75,561.90	PÉRDIDA
44		MIBANCO, CMAC PIURA, CREDISCOTIA FINANCIERA, QUILLACOOP.	04	98,413.35	PÉRDIDA
45		MIBANCO, CMAC SULLANA S.A, CMAC AREQUIPA.	03	25,625.70	PÉRDIDA
46		FINANCIERA UNO, MIBANCO.	02	20,588.38	DUDOSO



47		MIBANCO	01	19,481.05	PÉRDIDA
48		MIBANCO, CREDISCOTIA FINANCIERA, SCOTIABANK.	03	36,121.86	PÉRDIDA
49		CMAC AREQUIPA, CAJA LOS ANDES, MIBANCO, COMPARTAMOS FINANCIERA.	04	83,598.44	PÉRDIDA
50		MIBANCO, FINANCIERA UNO.	02	19,507.00	PÉRDIDA
51		MIBANCO	01	11,168.00	PÉRDIDA
52		MIBANCO, CAJA LOS ANDES, COOPERATIVA INKACCOP.	03	33,121.36	PÉRDIDA
53		BCP, MIBANCO.	02	31,469.27	NORMAL
54		MIBANCO, CREDINKA S.A., AMAC CUSCO S.A.	03	21,360.18	DEFICIENTE
55		CREDINKA S.A, MIBANCO, CAJA LOS ANDES.	03	76,721.88	DUDOSO
56		MIBANCO	01	10,932.66	PÉRDIDA
57		MIBANCO, BANCO PICHINCHA.	02	18,218.11	DUDOSO
58		CMAC AREQUIPA, MIBANCO, SCOTIABANCK.	03	107,535.80	PÉRDIDA
59		MIBANCO.	01	9,025.57	PÉRDIDA



60		MIBANCO, C.A.C QUILLACOOOP.	02	37,332.95	DUDOSO
----	--	-----------------------------	----	-----------	--------

Elaboración Propia.



3.2 Análisis de los Hallazgos

De acuerdo a los resultados la gran mayoría de los consumidores encuestados afirmó que tiene deudas con más de un banco o empresa financiera, conforme a la Tabla N° 1. Asimismo casi la totalidad no tiene la posibilidad económica de pagar al día sus deudas bancarias conforme a la Tabla N° 2 y no tienen conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales conforme a la Tabla N° 3. Casi la totalidad de encuestados manifiesta que no tiene conocimiento de los derechos como consumidores conforme a la Tabla N° 4.

La mayor parte de los encuestados afirmó que ha solicitado alguna amortización o cancelación anticipada del crédito conforme a la Tabla N° 5, de igual manera la mayoría de las empresas financieras denegó la solicitud de amortización de la deuda conforme a la Tabla N° 6. Asimismo, la totalidad de ello ha solicitado alguna renegociación de la deuda mediante refinanciamientos, reprogramaciones o facilidades de pago conforme a la Tabla N° 7. Casi la totalidad de encuestados afirmaron que la entidad financiera denegó su solicitud de renegociación de la deuda mediante refinanciamientos, reprogramaciones o facilidades de pago, conforme a la Tabla N° 8. La mayoría de encuestados afirmaron que los analistas no han sido transparentes recabando información del negocio al momento de la evaluación para obtener el crédito conforme a la Tabla N° 9 y han sufrido maltratos o realizaron una cobranza abusiva por parte de la Entidad Financiera al momento de exigir el pago vencido conforme a la Tabla N° 10.

Casi la totalidad de consumidores encuestados afirmó que no existe medio de pago para asumir sus deudas pendientes de pago, conforme a la Tabla N° 11 y la mayor parte manifestó que está sobre endeudado no pudiendo pagar las cuotas del banco o entidad financiera conforme a la Tabla



N° 12 y ha sufrido situaciones de quiebra en su negocio que no le permitan pagar sus deudas conforme a la Tabla N° 13.

La mayoría consideró que la carga familiar no es uno de los factores por el que no puede pagar las deudas con entidades financieras conforme a la Tabla N° 14, tampoco el padecimiento de alguna enfermedad que no le permita pagar las deudas con las entidades financieras conforme a la Tabla N° 15. Del mismo modo casi la totalidad manifestó que no ha padecido algún accidente que no le permita pagar las deudas con las entidades financieras conforme a la Tabla N° 16. Asimismo, la mayoría afirmó que no le ha generado conflicto conyugal a raíz de las deudas que tiene con las entidades financieras conforme a la Tabla N° 17. Finalmente, todos los consumidores encuestados afirmaron que estarían de acuerdo que entre en vigencia una norma que pueda aliviar el sobreendeudamiento conforme a la Tabla N° 18.

En cuanto a las encuestas realizadas a los analistas de las entidades bancarias se tiene que la mayoría no conocen la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano y su eficacia en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco conforme a la Tabla N° 19. Asimismo, no tienen conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales, manifestaron que no se aplica la Ley del Sistema Concursal conforme a la Tabla N° 20. De igual forma Ley N° 27809 para casos de personas físicas sin negocio formal conforme a la Tabla N° 21.

La mayoría de los encuestados afirmaron que no se solicita al deudor realizar reprogramación de la deuda otorgándole beneficios para aliviar el sobreendeudamiento como mecanismos de prevención conforme a la Tabla N° 22. De igual forma la mayoría afirmó que en el caso que el



deudor desista del contrato pactado con la empresa bancaria no puede tener derecho al pago conforme a la Tabla N° 23.

Asimismo, la mayor parte de los analistas encuestados afirmaron que el deudor no puede solicitar una amortización anticipada del crédito sin la autorización de su analista conforme a la Tabla N° 24. La mayoría manifestó que el deudor no puede solicitar renegociación de la deuda mediante prorrogas o facilidades de pago conforme a la Tabla N° 25. La mayor parte de los analistas considera que la quiebra de las empresas o negocios si es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco conforme a la Tabla N° 26.

Asimismo los analistas consideran que el pago de otras deudas no es uno de los factores que inciden en la mayoría de los casos de sobreendeudamiento de los consumidores en la Ciudad del Cusco conforme a la Tabla N° 27, tampoco a carga familiar conforme a la Tabla N° 28, los casos de enfermedad conforme a la Tabla N° 29 o de accidentes conforme a la Tabla N° 30.

De igual forma los analistas manifestaron que no existe una asignación adecuada de metas por parte de la Institución Financiera conforme a la Tabla N° 31. Casi el total de analistas manifestó que existe presión por parte de la Institución Financiera para llegar a tus Metas en la colocación de créditos conforme a la Tabla N° 32.

La mayoría está de acuerdo que entre en vigencia una norma que pueda aliviar el sobreendeudamiento conforme a la Tabla N° 33.



3.2 Discusión y contrastación teórica de los hallazgos

Según los resultados que se han plasmado en la presente investigación, se ha demostrado que merece especial atención el tema del sobreendeudamiento del consumidor, por lo que un punto de inicio sería la reglamentación jurídica para el alivio de este sobre todo de las personas naturales, que tienen deudas con los bancos y no son protegidas de manera eficaz con la Ley del Sistema Concursal la cual prácticamente protege a las personas jurídicas.

Según la investigación presentada por María Belem Japaze en Salamanca en el año 2015 titulada: Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento, llega a la conclusión que no se puede gestionar ni resolver con el dictado y la puesta en marcha de un dispositivo legislativo el problema del sobreendeudamiento, pero es un punto de partida necesario.

La ley a dictarse debe ser la traducción de un modelo regulatorio, diseñado para implementar políticas públicas, en coherencia con el sistema general y a la luz de los principios y valores sobre los que el mismo está construido. Asimismo, el diseño de dispositivos legales debe estar orientados a la prevención y saneamiento del sobreendeudamiento en defensa del consumidor.

Por lo que es necesario que los consumidores tengan la libertad de solicitar una amortización anticipada del crédito, así como solicitar la renegociación de la deuda mediante prorrogas o facilidades de pago.

De igual forma debería existir una asignación adecuada de metas por parte de la Institución Financiera, sin excesiva presión por parte de la institución Financiera para llegar a tus Metas en la



colocación de créditos, ya que eso genera muchas veces que el analista por no perder su trabajo no sea totalmente transparente con los consumidores y se genere un sobreendeudamiento.

Finalmente, según el análisis de los reportes crediticios tomados a 60 personas, a 6 consumidores la Central de Riesgo califico como Deficiente, que implica atrasos en el crédito, de 31 a 60 días calendario. Asimismo 43 personas fueron calificadas como Pérdidas eso implica atrasos en el pago del crédito de más de 120 días calendario. De igual manera 7 clientes son calificados como Dudoso, lo que representa atrasos de 61, 120 días calendario. 3 consumidores fueron calificados con problemas potenciales (CPP), lo que implica un atraso de 9 a 30 días calendario en el pago del crédito. Y finalmente solo 1 persona tiene como calificación normal.



CONCLUSIONES

PRIMERO. - La regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano no es eficaz y efectiva para aliviar el sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019. En cuanto a las encuestas realizadas a los analistas de las entidades bancarias se tiene que la mayoría no conocen la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano y su eficacia en relación con el sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco. Asimismo, no tienen conocimiento de alguna norma que regule el problema del sobreendeudamiento a las personas naturales, manifestaron que no se aplica la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809 para casos de personas físicas sin negocio formal.

SEGUNDO.- El ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809 se aplica a los procedimientos concursales de los deudores que se encuentren domiciliados en el país, por lo que podrían presentar su solicitud tanto las personas naturales, como las sucesiones indivisas y sociedades conyugales, pero con el requisito que deberán acreditar que más de la mitad de sus ingresos se derivan de la actividad Empresarial, debidamente registrado a nombre de los sujetos que pretenden solicitar acogerse a la mencionada Ley, en ese sentido con los resultados de las encuestas y análisis de la Ley del Sistema Concursal podemos decir que la Ley N° 27809 excluye a los consumidores del régimen concursal, del cual gozan las empresas en situación de insolvencia. Al respecto, advierte que es necesario un régimen para el tratamiento de la insolvencia de numerosas personas naturales y familias, cuyo propósito no será incitar al incumplimiento de sus obligaciones, sino que, al igual que los empresarios, cuenten



con oportunidades para la reestructuración de sus deudas y conciliación con sus acreedores.

TERCERO. - Los mecanismos procesales se utilizan para la prevención del sobreendeudamiento del consumidor son ineficaces en la ciudad del Cusco, ya que no hay una ley que regule la prevención o saneamiento del sobreendeudamiento, asimismo tampoco en la práctica se dan medidas eficaces que puedan aliviar esta problemática. Los medios preventivos y de saneamiento del sobreendeudamiento del consumidor que deberían ser aplicados para ser eficaces son: La información precontractual y publicidad transparente para el consumidor, reconocimiento del derecho al desistimiento, reconocer la obligatoriedad de un desembolso inicial en las ventas a plazo de bienes muebles mediante la exigencia de un primer pago al contado, reconocer las Garantías y Aseguramientos, reconocer la limitación de la capacidad de crédito o de los consumidores, renegociación de la deuda, reorganización judicial de la deuda, reembolso anticipado y la Intervención moderada del patrimonio y los ingresos del deudor.

CUARTO. - Los factores que inciden en el sobreendeudamiento de los consumidores en la ciudad del Cusco son la quiebra de las empresas, negocios, pago de otras deudas, la carga familiar, enfermedad o accidente, casos fortuitos. Que, mediante el análisis de los reportes crediticios tomados a 60 personas, la mayor parte de los consumidores son calificados como Pérdida, que implica atrasos en el pago del crédito de más de 120 días calendario. Asimismo, muchos son calificados como deficientes y dudosos. En general casi la totalidad debe a las entidades financieras, solo 1 es calificado como Normal.



RECOMENDACIONES

1º Para evitar el sobreendeudamiento los consumidores deben planificar su presupuesto, evitando mantener un nivel de vida superior a sus ingresos, evitando compras innecesarias y tratar de generar ingresos extras. Se recomienda también establecerá una cuota de ahorro para hacer frente a los gastos imprevistos.

2º Se recomienda a los Legisladores incluir en los Proyectos de Ley alternativas de solución para aliviar el sobreendeudamiento de los consumidores creando programas que permitan mitigar esta problemática al consumidor, persona natural en condición de sobre endeudado, donde el consumidor pueda acogerse a un acuerdo mediante el cual la entidad acreedora financiera facilite alternativas para acceder a mejores condiciones de plazo y tasa de interés razonables, y de esta manera el deudor pueda cumplir con sus obligaciones crediticias y también no verse perjudicado su calificación en la Central de Riesgos Crediticios.

3º Se recomienda a las Entidades Bancarias y Financieras capacitar a los Analistas de Crédito, de tal modo que puedan hacer un mejor análisis de la capacidad económica de los consumidores, asimismo proveer los mecanismos adecuados para tal evaluación, del mismo modo considerar la renegociación y el derecho al desistimiento en las prácticas bancarias.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M. I. (2010). *Protección jurídica del consumidor*. Pamplona: Civitas.
- Beas, J. (2006). *Eficiencia Vs Eficacia*. Bogotá: Norma.
- Carames, J. (1940). *Curso de Derecho Romano*. Buenos Aires: Emilio Perrot.
- Carbonel, E. (2017). *El Consumidor Sobreendeudado*. Obtenido de <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/679/web/pagina02.html>
- Carbonell, E. (2019). *El Sobreendeudamiento del Consumidor*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/5524/5120>
- Congreso. (2002). Ley N° 27809. Lima.
- Congreso de la República. (24 de Agosto de 2018). Proyecto de Ley N° 3267/2018. Lima.
- Congreso de la República. (2010). *Código de Protección y defensa del Consumidor Ley N° 29571*. Lima.
- Economipedia. (2020). *Sobreendeudamiento*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sobreendeudamiento.html>
- Etony. (14 de febrero de 2014). *Créditos según la SBS*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/209441260/8-TIPOS-DISTINTOS-DE-CREDITOS-EN-EL-PERU-SEGUN-LA-SBS>
- Flint, P. (2003). *Tratado de Derecho Concursal*. Lima: Grijley.
- Hernández, D. (2013). *Motivación y productividad. Servicio de atención al cliente Banco Continental, Perú*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos101/motivacion-y-productividad-servicio-atencion-al-cliente-banco-continental-peru/motivacion-y-productividad-servicio-atencion-al-cliente-banco-continental-peru.shtml>
- iahorro. (2015). *Qué es endeudamiento*. Obtenido de <https://www.iahorro.com/diccionario/palabra/endeudamiento/>
- Ius360. (22 de julio de 2019). *El sistema concursal peruano: una aproximación a los principios, tipos de procedimientos y efectos de los mismos*. Obtenido de <https://ius360.com/sin-categoria/el-sistema-concursal-peruano-una-aproximacion-los-principios-tipos-de-procedimientos-y-efectos-de-los-mismos/>
- Japaze, M. B. (2015). *Sobreendeudamiento del Consumidor. remedios preventivos y saneamiento*. Salamanca.



- Johnson, G. &. (1999). *Análisis de la Estrategia de las Organizaciones*. Barcelona: Closas Orcoyen.
- Lizárraga, A. (2012). El Sistema Concursal Peruano. *Revista Argentina del Derecho Concursal*, 1.
- Lozano, J. (11 de octubre de 2005). Evolución del Sistema Concursal. *Diario el Peruano*, págs. 3-5.
- Montes, J. (2016). *Crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Neuvoo. (2019). *Analistas de Crédito*. Obtenido de <https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/analista-de-cr%C3%A9dito/>
- Rebajatuscuentas. (2016). *Tipos de entidades financieras en el Perú*. Obtenido de <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/tipos-de-entidades-financieras-en-el-peru>
- Ruiz, M., & Díaz, A. (2006). *Mejora continua y productividad*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- SBS. (2019). *Central de Riesgos*. Obtenido de www.sbs.gob.pe
- Theodore, L. (2005). *Comercialización Creativa (the Marketing Imagination)*. México: Compañía Editorial Continental SA de CV.
- Tonón, A. (1988). *Derecho Concursal Instituciones Generales*. Buenos Aires: Depalma.
- Trujillo, I. (2015). *El Sobreendeudamiento de los consumidores*. España: Universidad Castilla la Mancha.



ANEXOS

A-1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Principal. - ¿Cuál es la eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019?</p> <p>Problemas específicos. -</p> <p>a) ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809?</p> <p>b) ¿Qué mecanismos procesales se utilizan para la prevención del sobreendeudamiento del consumidor?</p>	<p>Principal. - Establecer cuál es la eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019.</p> <p>Específico. -</p> <p>a) Determinar cuál es el ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809.</p> <p>b) Identificar qué mecanismos procesales se utilizan para la prevención del sobreendeudamiento del consumidor.</p>	<p>Principal. - La eficacia de la regulación jurídica del Sistema Concursal Peruano no es significativa en relación al sobreendeudamiento del consumidor en la ciudad del Cusco año 2019.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>a) El ámbito de aplicación de la Ley del Sistema Concursal, Ley N° 27809, se aplica a los procedimientos concursales de los deudores que se encuentren domiciliados en el país, sin admitir pacto en contrario, pero limitando su campo de acción a la persona física, pero siempre que al menos la mitad de su endeudamiento sea producto de</p>	<p>CATEGORÍAS: CATEGORÍA 1 EL Sistema Concursal</p> <p>SUB CATEGORÍAS - Ámbito de Aplicación - Clases de Procedimiento Concursal - Legislación vigente</p> <p>CATEGORÍA 2 El Sobreendeudamient</p>	<p>Enfoque de Investigación: Cualitativa</p> <p>Tipo de Investigación: Exploratoria y Dogmática</p> <p>Escenario espacio temporal La presente investigación se realizará en la ciudad del Cusco.</p> <p>Unidad de estudio Nuestra unidad de estudio son</p>