

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



TESIS

**EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS DE
CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA,
AGENCIA TINGO MARÍA**

PARA OPTAR

EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

Bach. Lozano Doria Yoshira Eulicia

TINGO MARÍA- PERÚ

2025



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 029/2025-FCC-UNAS

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, siendo las 10:00 am, del día 13 de octubre de 2025, se instaló el Jurado Evaluador designado con Resolución 105/2024-D-FCC de fecha 27 de mayo de 2024, se designa jurado calificador al proyecto de tesis titulado: **“EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS CONSUMIDORES DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA, AGENCIA TINGO MARÍA”**, integrada por los docentes: Dr. Royer Santelle Ferrer Tarazona – Presidente, Dr. Fidilberto Vargas Paíta - Miembro, Mg. Teodoro Huamán Camacho - Miembro, y Dr. Eladio Dionisio Montero Vilchez – Asesor.

Que, con Resolución 184/2024-D-FCC de fecha 19 de agosto de 2024, se aprueba el cambio de título del proyecto de tesis titulado: **“EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA, AGENCIA TINGO MARÍA”**.

Con Resolución 273/2024-D-FCC de fecha 15 de noviembre de 2024, se aprueba el cambio de título del proyecto de tesis:

“EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA, AGENCIA TINGO MARÍA”

La misma que es sustentada por la bachiller:

LOZANO DORIA, YOSHIRA EULICIA.

Culminada la sustentación y defensa de la tesis, se procede a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 12:45 a.m. se concluye el acto académico de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Dr. ROYER SANTELLE FERRER TARAZONA
Presidente

Mg. TEODORO HUAMÁN CAMACHO
Secretario



Dr. FIDILBERTO VARGAS PAÍTA
Miembro

Dr. ELADIO DIONISIO MONTERO VILCHEZ.
Asesor



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 391 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% y contenido generado por Inteligencia Artificial menor o igual al 20%. Según establece el Art. 29° y 30° del Acuerdo Nro.017-2025-CIUNAS-VRI-UNAS.

Programa de Estudio:

Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA, AGENCIA TINGO MARÍA	LOZANO DORIA YOSHIRA EULICIA	15 % Quince	Menor a 20 %

Tingo María, 24 de noviembre de 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
 UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

 ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
 JEFE



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

VICERRECTOR DE INVESTIGACION DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Promoviendo la Calidad de la Investigación”

REGISTRO DEL PROYECTO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad	: Facultad de Ciencias Contables
Escuela profesional/ Departamento Académico	: Departamento Académico de Ciencias Contables.
Título de la Tesis	: “El Sobreendeudamiento y su impacto en la situación económica de los usuarios de créditos en la Financiera Proempresa, Agencia Tingo María”.
Objetivo General	: Identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.
Autor de la Tesis	: Bach. Lozano Doria Yoshira Eulicia
DNI	: 46803899
Correo Electrónico	: Yelozano@proempresa.com.pe
Asesores	: Dr. CPC. Eladio Dionisio Montero Vílchez
Área de Investigación	: Tratamiento del riesgo y la incertidumbre en las proyecciones financieras
Grupo de Investigación	: Ciencias sociales y desarrollo sostenible
Línea de investigación	: Finanzas
Lugar de Ejecución	: Tingo María
Fecha Inicio	: 01 de octubre del 2023.
Fecha Termino	: 28 de febrero del 2025
Presupuesto	: 3,510.00
Financiamiento	: Propio (x) FIF () Eterno ()

.....
Bach. Lozano Doria Yoshira Eulicia
Ejecutor

.....
Dr. CPC. Eladio Dionisio Montero Vílchez
Asesor

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto con buena salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor eterno.

A mi madre Graciela Doria Crúzate Huerta que me dio la vida y está siempre para mí en los buenos y malos momentos, a mi esposo Rider Domínguez Valles, al motor de mi vida mi amada hija Alanna Ariana Domínguez Valles y a mis dos hermanos López Doria Stephany Grace, Lozano Doria Marco Antonio y amigos que de alguna u otra manera me acompañaron y apoyaron en cada paso que tuve que dar en el camino para mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, mi alma mater, por haberme acogido en sus aulas y haberme formado profesionalmente.

A los maestros de la facultad de contabilidad que, durante mi estadía en la universidad, compartieron sus enseñanzas y me dieron la orientación adecuada para culminar mis estudios universitarios de manera satisfactoria.

A los respetables miembros del jurado evaluador, quienes fueron asimismo mis maestros y aportaron en mis conocimientos para culminar mis estudios superiores y hoy en día participaron con su experiencia, sabiduría y dedicación para perfeccionar esta investigación.

Al Dr. CPC. Eladio Dionisio Montero Vílchez, mi asesor, mi maestro, ejemplo de profesionalismo, por decirnos las cosas claras, por sus clases magistrales, sus conocimientos y sus recomendaciones para culminar esta investigación.

A los Usuarios, gerentes y trabajadores de la Financiera Proempresa por permitirme ingresar a sus instalaciones y así poder obtener información a través de los instrumentos de recolección de datos.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN	xi
RESUMEN	xiii
SUMMARY	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	15
1.1. Fundamentación del problema	15
1.1.1. Selección general: “ <i>Gestión del riesgo de crédito</i> ”	15
1.1.2. Selección específica: “ <i>El Sobreendeudamiento y su impacto en la situación económica de los usuarios de créditos</i> ”	16
1.1.3 Definición del Problema	17
1.2 Formulación de las interrogantes	18
1.2.1 Interrogante General	18
1.2.2 Interrogantes Específicas	18
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Hipótesis	19
1.4.1 General	19
1.4.2 Específicos	19
1.4.3 Sistemas de variables, dimensiones e indicadores	20
1.4.4 Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores	21
1.5 Justificación e importancia	21
1.5.1 Teórica	22
1.5.2 Práctica	22
1.5.3 Importancia	22
1.6 Delimitaciones	22
1.6.1 Teórica	22
1.6.2 Espacial	22
1.6.3 Temporal	23

1.7 Metodología	23
1.7.1 Nivel, tipo y diseño de investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.7.2 Población y muestra	23
1.7.3 Muestra.....	24
1.7.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
1.7.5 Procesamiento y presentación de datos	25
1.8 Limitaciones.....	26
CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEORICO	27
2.1. Antecedentes de investigación	27
2.1.1. Internacionales.....	27
2.1.2. Nacionales	28
2.1.3. Locales.....	29
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. La teoría del crédito.....	30
2.2.2. La teoría de gestión del crédito	31
2.2.3. El sobreendeudamiento	32
2.2.4. Teoría de la morosidad	33
2.3. Definiciones de términos básicos.....	34
2.3.1. Gestión de crédito.....	34
2.3.2. Riesgo de crédito	34
2.3.3. Morosidad.....	34
2.3.4. Crédito	34
2.3.5. Mora	35
2.3.6. Falta de liquidez	35
2.3.7. Entorno económico.....	35
2.3.8. Riesgo financiero.....	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. Aspectos generales.....	36
3.2. Resultados de la encuesta aplicada	37
3.2.1. Resultados para la primera variable: “El sobreendeudamiento”	37
3.2.2. Resultados para la segunda variable: “Situación económica”	42
3.3. La prueba de normalidad.....	46
3.4. Verificación de la hipótesis.....	47

3.4.1. Prueba de hipótesis general	47
3.4.2. Prueba de hipótesis específicas	49
3.5. Discusión de resultados.....	52
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	63
Anexo 1: Matriz de consistencia	64
Anexo 2: Formato de encuesta.....	65
Anexo 4: Tabulación de datos.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1 Sistema de variables, dimensiones e indicadores	20
Tabla 2 Definición operacional de las variables	21
Tabla 3 Distribución de usuarios de créditos de la Financiera Proempresa agencia Tingo María.	24
Tabla 4 Prueba de confiabilidad	36
Tabla 5 Valores de la encuesta.....	37
Tabla 6 Nivel de la variable sobreendeudamiento.	38
Tabla 7 Nivel de la dimensión políticas de crédito.....	39
Tabla 8 Nivel de la dimensión préstamos múltiples	40
Tabla 9 Nivel de la dimensión escasa educación financiera.....	41
Tabla 10 Nivel de la variable situación económica	42
Tabla 11 Nivel de la dimensión insolvencia de pago	43
Tabla 12 Nivel de la dimensión inestabilidad de pago	44
Tabla 13 Nivel de la dimensión exclusión financiera.....	45
Tabla 14 Prueba de normalidad	46
Tabla 15 Grado de relación según coeficiente de correlación.	47
Tabla 16 Contraste de hipótesis general.	48
Tabla 17 Contraste de la primera hipótesis específica.....	49
Tabla 18 Contraste de la segunda hipótesis específica.	50
Tabla 19 Contraste de la tercera hipótesis específica.	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1 Nivel de la variable sobreendeudamiento.	38
Figura 2 Nivel de la dimensión políticas de crédito	39
Figura 3 Nivel de la dimensión préstamos múltiples.....	40
Figura 4 Nivel de la dimensión escasa educación financiera	41
Figura 5 Nivel de la variable situación económica.....	42
Figura 6 Nivel de la dimensión insolvencia de pago	43
Figura 7 Nivel de la dimensión inestabilidad de pago.....	44
Figura 8 Nivel de la dimensión exclusión financiera	45
Figura 9 Prueba de normalidad para dispersión de los datos.....	46
Figura 10 Tabulación de datos.....	70

INTRODUCCIÓN

El sobreendeudamiento es definido por Aquije (2017) como la permanente incapacidad periódica sobre la deuda y los gastos mensuales habituales, causando insolvencia en la economía de la familia. La diferencia abrumadora de los gastos sobre los ingresos es conocido como sobreendeudamiento, lo que obliga a buscar más financiamiento regular (salario).

La investigación presenta 3 capítulos:

Primer capítulo: Describe y se fundamenta la realidad problemática mostrándose la las causas y efectos, teniéndose en cuenta a las variables se revisó los estudios previos y se redactó la selección específica y general.

Segundo capítulo: El respaldo teórico mediante fuentes bibliográficos presentados en tres categorías para los antecedentes, y para el marco teórico aquellas teorías vinculadas a las variables, asimismo se muestran terminologías que tienen una relación estrecha con las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

Tercer capítulo: Se muestra ordenadamente en tablas en figuras los resultados obtenidos gracias a la aplicación de la encuesta, datos que fueron base fundamental para la prueba de hipótesis, obteniéndose los resultados, posteriormente compararlos con los demás estudios citados en nuestros antecedentes.

Los resultados y conclusiones afirman nuestras hipótesis, las cuales se muestran a continuación; ante el aumento del sobreendeudamiento la situación económica empeorará, la existencia de buenas políticas crediticias va disminuir las insolvencias de pago, el incremento de los prestamos múltiples la inestabilidad del pago también se incrementará, un escaso aumento de la educación financiera mínimamente será la reducción de la exclusión financiera (en sentido inverso).

RESUMEN

La tesis denominada el sobreendeudamiento(SE) y su impacto en la situación económica de los usuarios de créditos en la Financiera Proempresa, agencia Tingo María”, como OG se planteó; identificar de qué manera el sobreendeudamiento(SE) afecta la situación económica de los usuarios de servicios crediticios. Los OE fueron los siguientes; determinar la relación de las políticas de crédito con la insolvencia de pago, identificar como los prestamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad del pago, verificar si la escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios en la Financiera Proempresa, agencia Tingo María.

Como metodología fue de nivel descriptivo-bivariado. Tipo Correlacional. Diseño No Experimental. Muestra fue 90 individuos. Instrumento fue cuestionario de encuesta.

Las conclusiones de la tesis; El sobreendeudamiento (SE) afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios de la Financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentado una correlación negativa media (-0.507), es decir ante el aumento del sobreendeudamiento (SE) la situación económica empeorará. También Las políticas crediticias se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentado una correlación negativa muy débil a débil (-0.406), es decir ante mejores políticas de crédito la insolvencia de pago disminuirá, asimismo hay incidencia de los préstamos múltiples de consumo con la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentada correlación positiva media (0.596), es decir ante el incremento de los prestamos múltiples la inestabilidad del pago también se incrementará con levedad. Por último, la escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentado una correlación negativa muy débil (-0.052), es decir; ante un escaso aumento de la educación financiera mínimamente será la reducción de la exclusión financiera (en sentido inverso).

Palabras Claves: Sobreendeudamiento, situación económica, políticas de crédito, insolvencia, inestabilidad, educación financiera, exclusión financiera.

SUMMARY

The thesis, titled "Over-indebtedness (OW) and its impact on the financial situation of credit users at Proempresa Financial Institution, Tingo María branch," was proposed as a OG: to identify how over-indebtedness (OW) affects the financial situation of credit service users. The EOs were as follows: to determine the relationship between credit policies and payment insolvency; to identify how multiple consumer loans affect payment instability; and to verify whether poor financial education is related to the financial exclusion of users at Proempresa Financial Institution, Tingo María branch.

The methodology was descriptive-bivariate. Correlational. Non-experimental design. The sample was 90 individuals. The instrument was a survey questionnaire.

The conclusions of the thesis: Over-indebtedness (OW) directly affects the financial situation of credit service users at Proempresa Financial Institution, Tingo María branch. A medium negative correlation (-0.507) was supported, that is, in response to the increase in Over-indebtedness (SE) will worsen the economic situation. Credit policies are also related to the payment insolvency of users of credit services at Proempresa financial institution, Tingo María agency. A very weak to weak negative correlation is supported (-0.406), i.e., with better credit policies, payment insolvency will decrease. There is also an impact of multiple consumer loans on the payment instability of users of credit services at Proempresa financial institution, Tingo María agency. A medium positive correlation is supported (0.596), i.e., with an increase in multiple loans, payment instability will also increase slightly. Finally, the lack of financial education is related to the financial exclusion of users of credit services at Proempresa financial institution, Tingo María agency. A very weak negative correlation is supported (-0.052), i.e., with a slight increase in financial education, the reduction in financial exclusion will be minimal (in the opposite direction).

Keywords: Over-indebtedness, economic situation, credit policies, insolvency, instability, financial education, financial exclusion.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1. Fundamentación del problema

1.1.1. Selección general: “*El sobreendeudamiento*”

El sobreendeudamiento a nivel global, representa un reto importante para las empresas prestamistas. La amortización de las deudas merma considerablemente la liquidez de los deudores, siendo propensos a incurrir en morosidad lo que se traduce en tasa por mora y costes por cobranza. Por otro lado, la cartera deteriorada de las unidades de préstamos oficiales (formales) puede conducir a más requisitos, como una regla mayor que puede afectar su solvencia. Según el diario Gestión; el Perú y su Sistema Financiero son cada vez más vulnerables en comparación con los altos niveles de deuda en humanos, advierten los expertos. Asimismo, sugieren que los superintendentes de bancos e instituciones financieras deben velar por el correcto equilibrio entre los ingresos y egresos familiares, debido a que actualmente el nivel de deuda en las familias peruanas es equivalente a 2.3 veces más alto que sus ingresos, según cifras oficiales del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

De acuerdo a Lira; actualmente los deudores destinan un alto porcentaje de sus ingresos para amortizar deudas en entidades financieras. Lira advirtió que; si alcanzamos un nivel de endeudamiento del 3% según el BCR, nos volveremos vulnerables y aunque aún no hemos llegado a ese punto estamos encaminados hacia ello, lo que podría representar un problema. Por tal motivo, señaló que las entidades financieras deberían aplicar mayores criterios de exigencia al otorgar créditos. De continuar esta expansión crediticia, la carga financiera de las familias peruanas se volverá insostenible, alertó. Asimismo, propuso que la SBS considere medidas como elevar los requerimientos de capital a los bancos por los créditos de consumo, especialmente aquellos en dólares, con el fin de encarecer los préstamos en moneda extranjera y reducir su demanda. El especialista advirtió que el sistema financiero peruano podría enfrentar una situación similar a la de Brasil, donde el sobreendeudamiento familiar desencadenó una crisis sistémica. Por su parte, Chen indicó que, hasta el momento, son pocos los países que han atravesado crisis significativas por sobreendeudamiento: India, particularmente en Andhra Pradesh (2010) en Bosnia y Herzegovina en 2009, Bolivia en 1999, Pakistán y Marruecos

en 2008, y También mencionó que Nicaragua vivió una crisis de impago similar entre 2008 y 2009. En un análisis comparativo de tipo cualitativo realizado por Chen et al. (2010) sobre diversos países que atravesaron crisis de sobreendeudamiento en el ámbito de las microfinanzas, se identificaron varias causas principales. Entre ellas destacan.

1. La concentración del mercado, reflejada en una intensa competencia y en la existencia de múltiples préstamos simultáneos;
2. La saturación de los sistemas y mecanismos de control implementados por las instituciones microfinancieras (IMF).
3. La pérdida de rigor en las prácticas crediticias por parte de las Instituciones de Microfinanzas (IMF). Este tipo de situaciones ha sido mencionado en otros estudios académicos.

En el caso de Bosnia y Herzegovina, se identificaron como causas relevantes del sobreendeudamiento la presencia de múltiples préstamos —es decir, la obtención de créditos de diversas entidades paralelamente, empleándose las garantías de manera simultánea, quienes a su vez también solicitaban préstamos personales. Asimismo, un análisis realizado por Reille (2009) sobre el caso de Marruecos reveló que, debido al crecimiento exponencial del mercado flexibilizaron los estándares crediticios para competir, lo que terminó favoreciendo el sobreendeudamiento.

1.1.2. Selección específica

Como instinto natural del mercado crediticio promocionan, otorgan y amplían créditos, situación que va incrementar el riesgo de los usuarios de incurrir en una situación de sobreendeudamiento. El hecho se ha convertido en un problema social (exclusión), diversas normas de índole judicial y extrajudicial han sido promovidas para tratar el sobreendeudamiento. La Asociación de la Asociación Bancaria (ASBANC) menciona que desde abril del 2011 los índices de morosidad se han incrementado sin merma. En enero de 2014, en el sistema financiero se registró un crecimiento en 6.19% de morosidad en tarjetas de créditos, de acuerdo a ASBANC es un índice histórico. Este índice también se ha sostenido e incrementándose desde abril del 2011.

1.1.3 Definición del Problema

La ciudad de Tingo María es muy apetecible para los inversionistas del sector financiero, pese al tamaño de la ciudad, Tingo María tiene una economía muy dinámica, donde la oferta y la demanda determinan precios y se puede decir que tiene una economía perfecta, actualmente se observa que existen muchas entidades financieras en la ciudad, permitiendo a la población tener muchas opciones para elegir su producto financiero que más le convenga, en este caso trataremos de los productos activos que son los créditos, que se ofertan en diversas modalidades, por ejemplo: Crédito hipotecario, crédito vehicular, crédito convenio con entidades públicas y privadas, créditos personales, crédito con garantía prendaria, créditos diarios, créditos auto liquidables, entre otros.

El usuario financiero se acoge a la entidad y al tipo de crédito que más estime conveniente, donde se somete a una evaluación crediticia normalmente sometiéndose a la metodología de las 5C del crédito; Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones, como se puede observar las entidades antes de otorgarte un crédito evalúa requisitos y estándares que se debe cumplir para el otorgamiento de un crédito, y en caso de la financiera Proempresa no es la excepción, la evaluación se realiza a todos los posibles sujetos que son posibles usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, pero que sucede cuando se les otorga un crédito la mayoría de los sujetos de crédito buscan financiamiento de otras entidades que no son tan rigurosas en su evaluación crediticia, permitiendo que el cliente de la financiera Proempresa entre en un sobreendeudamiento muy crítico, no permitiéndole desenvolverse normalmente en la economía de la ciudad de Tingo María.

De tal modo que el sobreendeudamiento es una figura no muy recomendable, debido a que limita la liquidez, la capacidad adquisitiva de los usuarios crediticios, pero el sobreendeudamiento responde a muchos factores o causas como; la mala evaluación crediticia de los asesores de crédito de la financiera Proempresa, la mala comunicación entre el cliente y el asesor, las políticas de crédito de la financiera Proempresa, la competencia desleal de otras empresas o casas de préstamos informales al ofrecer créditos muy accesibles o la escasa educación financiera que

pueden tener los sujetos usuarios de servicios crediticios de la Financiera Proempresa.

Por lo explicado, la presente investigación pretende evaluar en primer lugar la cantidad de usuarios que se encuentran en situación de sobreendeudamiento en la financiera Proempresa, en segundo lugar, se desea conocer como el sobreendeudamiento afecta la situación económica de estos sujetos, y también aplicar los posibles factores que estarían causando el sobreendeudamiento y perjudicando a los sujetos de crédito.

1.2 Formulación de las interrogantes

1.2.1 Interrogante General

¿De qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María?

1.2.2 Interrogantes Específicas

- a. ¿Cuál es la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María?
- b. ¿Cómo los prestamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad del pago de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María?
- c. ¿En qué forma la escasa educación financiera concuerda con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.
- b. Identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad del pago de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.
- c. Verificar si la escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

1.4 Hipótesis

1.4.1 General

El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios Financiera Proempresa, agencia Tingo María.

1.4.2 Específicos

- a. Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María.
- b. Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María.
- c. La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

1.4.3 Sistemas de variables, dimensiones e indicadores

La observación de la problemática permitió determinar las variables de la investigación, seguidamente el resultado de la búsqueda literaria de estudios previos vinculadas a autores y estudios, derivó al conocimiento de las dimensiones:

Tabla 1

Sistema de variables, dimensiones e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones
Variable 1: El sobreendeuda miento	“El endeudamiento es la condición financiera de los deudores bajo la cual su endeudamiento es excesivo en términos de sus ingresos y su capacidad de pago, lo cual lo pone en riesgo de afectar su calidad de vida y la de sus familias.” Esteban et al. Fuente especificada no válida..	<ul style="list-style-type: none"> ● Políticas de crédito. ● Prestamos múltiples. ● Escasa educación financiera.
Variable 2: Situación económica	“La situación económica se refiere al estado general de la economía en un momento dado, evaluado a través de indicadores como el crecimiento del PIB, el desempleo, la inflación, el consumo y otros factores que reflejan el desempeño económico de un país o región.” Mankiw Fuente especificada no válida.	<ul style="list-style-type: none"> ● Insolvencia de pago ● Inestabilidad de pago ● Exclusión financiera

Nota. Búsqueda literaria.

1.4.4 Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 2
Definición operacional de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: El sobreendeudamiento	Políticas de crédito	– Elevado endeudamiento. – Pérdida del poder adquisitivo. – Escasa capacidad de ahorro
	Prestamos múltiples	– Uso excesivo del crédito. – Créditos simultáneos. – Excesiva oferta de créditos.
	Escasa educación financiera	– Desconocimiento de capacidad de pago. – Desconocimiento del pago puntual. – Experiencia crediticia.
Variable independiente: Situación económica	Insolvencia de pago	– Limitación al consumo – Consumo de préstamo – Incremento de deuda por interés moratorio.
	Inestabilidad de pago	– Volúmenes de producción. – Niveles de venta. – Niveles de ingresos
	Exclusión financiera	– Persona no sujeta al crédito. – Situación económica incipiente. – Persona limitada a consumo

Nota. Búsqueda literaria.

1.5 Justificación e importancia

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) antes de emprender un estudio es crucial mostrar los argumentos científicos de una investigación, toda investigación nace en base a la curiosidad o necesidad de buscar mejor calidad de

vida, ingresos en las empresas, entre otro propósito, siendo la obligación del investigador exponer sus justificaciones teóricas y prácticas.

1.5.1 Teórica

La presente investigación, va a servir como antecedente para otros investigadores que realicen indagaciones referentes a este tema, como una evidencia empírica de la influencia del sobreendeudamiento y la afectación en la situación económica de los usuarios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María y contrastarla a través de la hipótesis de investigación.

1.5.2 Práctica

La presente investigación se llevó y será una evidencia empírica de la influencia del sobreendeudamiento y la afectación en la situación económica de los usuarios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

1.5.3 Importancia

La importancia del estudio es que sus resultados y su contribución científica ayudarán a ver mejor y comprender las condiciones encontradas en las variables de sobreendeudamiento(SE) para los usuarios de servicios financieros y, por lo tanto, evitar la influencia grave en su posición financiera.

1.6 Delimitaciones

1.6.1 Teórica

La presente investigación sirvió para conocer y precisar las características de las variables sobreendeudamiento(SE) y el impacto en la situación económica de los en los usuarios de servicios financieros de la financiera Proempresa, agencia Tingo María, se encontró relación de ambas variables tras el estudio.

1.6.2 Espacial

La presente investigación se realizó en la ciudad de TM con el recojo de datos al encuestar a los asesores de crédito y a los usuarios de los servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

1.6.3 Temporal

El estudio se llevó a cabo tomando como referencia el período de funcionamiento de la financiera Proempresa, sucursal Tingo María.

1.7 Metodología

El método cuantitativo comienza con una teoría aprobada previamente probada en los círculos científicos, que ha formulado hipótesis en busca de la relación entre las variables. La prueba se lleva a cabo después de la recopilación de datos, que se ve facilitada por los conceptos derivados de los órganos teóricos en los que la teoría lleva en la teoría Monje (2011).

1.7.1 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo, debido a que; en un tiempo dado describen el hecho observado.

Supuesto que fue respaldado con lo dicho por Reyes (2006) que afirma; en los estudios descriptivos se anotan principalmente la descripción del fenómeno o situación, estudiándolo en un tiempo espacial dado.

1.7.2 Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo aplicada, al emplear dos cuerpos teóricos de las dos variables en estudio para conocer sus dimensiones e indicadores y la interrelación entre estos.

Afirmación que es sustentada por Reyes (2006) quién dice; La investigación aplicada es reconocida al usar el conocimiento o las estructuras teóricas en una determinada situación y las consecuencias prácticas que surgen.

1.7.3 Diseño de investigación

No experimental – transversal, en este tipo de investigaciones no existe manipulación de variables, es transversal debido a que se recolecto los datos en un solo momento sin emplear grupos de observación, con la finalidad describir variables y analizar su incidencia e interrelación, Hernández et al (2014).

1.7.4 Población y muestr

Conjunto de individuos con características similares cualitativa o cuantitativamente; Ciudadanía común, la Calidad de ser miembros de una asociación voluntaria según Oseda (2019)

El padrón de la Financiera Proempresa a la fecha está conformada por 1,130 usuarios, número de unidades elementales, conformada de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de usuarios de créditos de la Financiera Proempresa agencia Tingo María.

Cartera de créditos en general		
Producto crediticio	Nº Usuarios	Desembolso
1 Pro Capital	7	S/ 62,001.00
2 Pro Activo Fijo	56	S/ 2,159,914.00
3 Consumo Directo	10	S/ 204,501.00
4 Pro Construye	4	S/ 158,001.00
5 Pro Local	6	S/ 1,217,00.00
7 Pro fácil	117	S/ 275,125.00
8 Pro rapidito	207	S/ 391,228.00
Campaña de retención	13	S/ 163,000.00
Confío en ti 2023	608	S/ 2,845,735.00
Pro Consumo R8	52	S/ 423,216.00
Progresando	48	S/ 1,556,108.00
Pyme CT	2	S/ 150,000.00
Total	1,130	S/ 8,388,829.00

Nota. Jefatura de créditos de la financiera Proempresa.

1.7.5 Muestra

Portocarrero (2005) menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población” (p.58).

Por lo mencionado, se aplicó la guía de encuesta anónima a los usuarios que se encuentran activos en estado de deudor de la Financiera Proempresa, en el padrón

de deudores se muestran 1,130 individuos entre hombres y mujeres en la agencia Tingo María. Se aplicará la fórmula para determinar la muestra finita.

Dónde:

n = Tamaño de la muestra N = Población

P = Probabilidad de éxito q = Probabilidad de fracaso

Z = Punto crítico de la distribución normal estándar

e = Margen de error

Reemplazando:

n = ?	N = 84	$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot p \cdot q}{E^2(N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$
P = 0.95	q = 0.10	
Z = 1.96	e = 0.05	

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.10)(1,130)}{(0.05)^2(84-1) + (1.96)^2(0.95)(0.10)} = 90$$

La encuesta se aplicó a 90 usuarios de la Financiera Proempresa agencia Tingo María.

1.7.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos como la encuesta se emplea para recoger información requerida de un hecho observado, teniéndose en cuenta a los objetivos del estudio. La decisión de elegir una técnica va depender del método de investigación, Reyes (2006).

Para nuestro caso en la Financiera Proempresa, agencia Tingo María, la técnica de recolección de datos que se usó fue la encuesta.

Para nuestro caso en la Financiera Proempresa, agencia Tingo María, el instrumento de recolección de datos fue cuestionario de encuesta a los usuarios de la financiera en estudio.

1.7.7 Procesamiento y presentación de datos

El programa estadístico SPSS ayudó de manera fundamental para realizar la estadística descriptiva e inferencial, apoyado del aplicativo MS Excel en las sumas y tabulaciones de cuadros con cantidades y porcentajes.

1.8 Limitaciones

La carga laboral de los encuestados dificultó en cierta forma la aplicación, asimismo el desconocimiento en temas estadísticos dificultó el procesamiento de datos para llegar a los resultados.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTO TEORICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales

Pardos (2004) su tesis titulada “El sobreendeudamiento de los usuarios”. Lo que concluye con:

El estudio ha tratado gráficamente de contraer un riesgo grave asociado con la deuda excesiva para el crecimiento económico en su conjunto y en el futuro de las familias. Hemos señalado las causas y consecuencias de este problema, analizamos la situación estadística y legal actual, determinamos los conflictos más frecuentes y formulamos un conjunto de propuestas para la corrección de desviación actual.

Asimismo, El exceso de deudas representa un peligro constante y vulnerable, complicado de manejar cuando suceden ciertos factores macroeconómicos sobre los cuales la capacidad de reacción es escasa.

Por último, El endeudamiento excesivo es un tema que incluye un aspecto social, y nuestro marco legal presente muestra considerables deficiencias que podrían traer resultados inciertos si afectan a amplios grupos de personas. "Es preferible anticiparse a los problemas que tener que enfrentarlos", dice el refrán, y todavía contamos con la ocasión de establecer las acciones necesarias para reducir este peligro. Esperamos que este proyecto sirva como un momento de reflexión y el comienzo de una nueva táctica en lo que respecta al consumo y la deuda.

Considerando el estudio de Castañeda (2010) se interesó en estudiar el endeudamiento como problemática social emergente: el caso de los usuarios de Valparaíso Metropolitano”, quien llego a las siguientes conclusiones:

El endeudamiento es la consecuencia de la conjugación del placer y el consumo, don importarle. Si bien el efecto placentero del consumo es inmediato, el disgusto del endeudamiento aparece en un momento posterior, mediatizado por una acumulación de deuda o por la imposibilidad de responder al compromiso adquirido.

También, La elección de gasto, mediante la adquisición de deudas, se orienta principalmente hacia productos y servicios que, aunque satisfacen necesidades del consumidor, no están directamente asociadas con requerimientos fundamentales o de supervivencia.

2.1.2. Nacionales

Teniendo en cuenta a Lozano (2015) quien quiso conocer la medida del sobreendeudamiento en el sistema financiero, afecta el crecimiento y desarrollo de la pyme”, concluye:

La SBS, los múltiples préstamos de las Pymes incentiva el aumento del nivel de la morosidad, el aumento de riesgo crediticio, y a causa de ellos, el aumento de costes crediticios, etc. Las Pymes abarcan como público objetivo a los mercados alejados (zonas rurales), volviéndose una competencia fuerte, entendiendo que los sujetos a crédito no son cultos en créditos, por ello se les ofrece la compra de deudas con menores tasas a mayores plazos, con cuotas de gracia o cuotas 0, con el tener de capital de trabajo.

En el caso de la Cajas Municipales (CMAC) la situación es más complicada, al ser más elevados y no saber manejar los costes operativos, parece ser que ser pública privada le condena a seguir los problemas de gobernabilidad que atraviesa el aparato estatal, sin espaldarazo patrimonial, sin experiencia en los directorios, sin aplicación de una buena gerencia y teniendo como público objetivo al gran empresariado, desviando la atención de los minoristas.

Riva (2023) y su investigación; Educación e inclusión en finanzas de universitarios de la U. Lima.

La investigación concluye; contemplándose una correlación positiva de $Rho=0.642$ entre variables educación financiera con inclusión financiera en la muestra estudiada, entonces, mientras se incrementen los conocimientos en finanzas y reconozcan la utilidad que conlleva una buena cultura financiera, sentirán la necesidad de acercarse y tomar los diversos productos financieros posicionados en el mercado.

Asimismo, para los conocimientos financieros y la variable inclusión financiera se determinó una relación positiva alta $Rho= 0.567$, mencionándose que;

cuanto más se comprendan los conceptos relacionados con finanzas, como tasas de interés, condiciones y todo lo que involucra la adquisición de productos y servicios financieros, mejor será su acceso a estos y la manera en que los utilizarán dentro del sistema disponible.

2.1.3. Locales

Hidalgo et al. (2015) emprendieron el estudio del control de riesgo de créditos e incidencias a nivel de mora en la CSF de Huánuco.

Como conclusión; el nivel de morosidad a los riesgos otorgados se minimiza con el control eficiente, el expertiz de los asesores de crédito tiene mucho que ver con control de riesgos crediticio, previniendo la creciente morosidad, la existencia de métodos y herramientas de evaluación de créditos también permiten prevenir la mora y por último, los seguros de desgravamen son una protección muy confiable que ayudan a proteger el patrimonio de la CSF de Huánuco.

Citando a Bernardo (2019) en su tesis titulada “El riesgo crediticio y la morosidad en la morosidad de la COOPAC Sembrar Huánuco.

Conclusión: Se determinó relación fuerte del riesgo de crédito y la mora en la Coopac estudiada. Con una Rho de 0.744.

Se determinó la existencia de una relación fuerte de la calificación crediticia y la morosidad en la Coopac en estudio. Pues al procesar los resultados el índice de correlación indica un 0.599; entendiéndose que los factores de evaluación de un crédito de los clientes son muy importantes.

Se determinó la existencia de una relación importante del control y seguimiento crediticio y la mora en la Coopac, con un Rho de 0.749, cuando se otorga un crédito, es necesario llevar un control y monitoreo del pago de cada una de las cuotas. Si hay un incumplimiento, se proporciona asesoría al socio para investigar la razón del retraso.

Se estableció la conexión entre el retraso en los pagos y la morosidad en la Coopac SEMBRAR, ya que el índice de correlación muestra un 0.543. Las instituciones financieras fundamentan su actividad en la entrega de créditos a una tasa de interés atractiva, y para esto se requiere un capital restringido que debe circular de forma constante. Los retrasos en los pagos de los socios impiden esta rotación del capital, lo que genera serias dificultades para la entidad financiera, incluso llevando a su insolvencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La teoría del crédito

Von, L. (1936) plantea en su teoría que la actividad bancaria se divide en dos funciones fundamentales: por un lado, la concesión de créditos mediante el uso de fondos de terceros, y por otro, el respaldo de estos créditos a través de la emisión garantías otros instrumentos sin respaldo monetario. Según el autor, ambas funciones deben mantenerse estrechamente relacionadas, ya que históricamente han evolucionado de manera conjunta.

Continua Von, L. (1936) explica que las instituciones bancarias operan mediante la captación de recursos prestados que luego son colocados nuevamente en el mercado en forma de créditos. La rentabilidad de estas operaciones radica en los gastos e ingresos por intereses, descontando los costos operativos que implica dicha colocación. A diferencia del capitalista, quien utiliza su propio capital para otorgar préstamos y obtener beneficios, el banquero actúa como intermediario financiero, manejando recursos ajenos con el objetivo de generar ganancias a partir del diferencial de tasas.

Asimismo, el autor enfatiza la importancia de alinear los ingresos y egresos derivados de las operaciones de crédito. En este sentido, sostiene que el desembolso que realiza una entidad bancaria debe estar directamente relacionado, tanto cuantitativa como cualitativamente, con el crédito que otorga. Para evitar problemas de insolvencia, las obligaciones financieras del banco no deben vencer antes de que se puedan hacer efectivas las de sus deudores. Aunque reconoce que siempre existirán riesgos, advierte que la concesión imprudente de créditos puede provocar consecuencias graves y perjudiciales.

Concluye Von, L. (1936) que una institución respaldada por sus acreedores no está exenta de responsabilidad respecto al destino de los fondos recibidos. La obligación del banco persiste incluso si las inversiones realizadas generan pérdidas. De hecho, este riesgo inherente es aprovechado por los banqueros, quienes lo asumen y ajustan sus tasas de interés en función del nivel de exposición. Es así como las entidades bancarias obtienen tanto sus ganancias como sus pérdidas.

2.2.2. La teoría de gestión del crédito

Guillen (2020) consiste en el uso de diversas herramientas para analizar y optimizar los procesos relacionados al crédito, buscando que estos se desarrollen de manera eficaz, eficiente y económica. Su objetivo principal es identificar y corregir las debilidades que puedan surgir en las distintas etapas del ciclo crediticio; publicidad, captación, evaluación y cobranza. La autora señala que una de las dimensiones clave de esta gestión es la evaluación crediticia, la cual se basa en la metodología, cinco “C” del crédito:

- a) Carácter (historial crediticio, reportes de vecinos y comerciales).
- b) Capacidad (experiencia empresarial, N° de deudas y enlace ingreso/ deuda).
- c) Capital (nivel de inventarios, nivel de activos del negocio y Nivel de ahorro).
- d) Colateral (cuenta con aval, títulos de propiedades casas y/o terrenos).
- e) Condiciones (actividad del negocio, tipos de créditos y destinos del crédito).

Perez (2016) asumir riesgos crediticios hace referencia a la posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de las contrapartes. Aunque este concepto suele asociarse principalmente a instituciones financieras, también es aplicable a empresas, mercados y entidades de otros sectores.

Además, la autora introduce la variable de cartera vencida y propone una clasificación según el tiempo de mora:

- a) 0 a 8 días se considera como situación normal;
- b) 9 a 30 días, con problemas potenciales;
- c) 31 a 60 días, deficiente;
- d) 61 a 120 días, dudosa; y
- e) Más de 121 días, como pérdida.

2.2.3. El sobreendeudamiento

Según Esteban, Zegarra y Acosta (2015), el endeudamiento se presenta cuando una persona adquiere obligaciones financieras que superan al ingreso percibido que se traduce en la posibilidad de pagar sus deudas, atentando con su bienestar personal como el de su familia. En este contexto, el sobreendeudamiento se entiende como la incapacidad del deudor para cumplir con sus compromisos financieros exceptuando los tributarios, debido a circunstancias que han afectado negativamente su nivel de ingresos.

Este fenómeno también perjudica a los consumidores de buena fe, quienes inicialmente tuvieron la intención de cumplir con sus pagos, pero se vieron impedidos por causas imprevistas y fuera de su control. El sobreendeudamiento, conocido también como insolvencia, se refiere a una situación en la que el pago de las deudas resulta imposible de forma permanente, llegando incluso a amenazar la subsistencia del deudor si intenta cumplir con dichas obligaciones.

De la misma manera González & Vega (2003) describen el endeudamiento como una condición en la que el resultado del contrato de crédito no se desarrolla conforme a lo previsto. Estos autores identifican tres escenarios típicos de sobreendeudamiento: el primero se da cuando el deudor, a pesar de tener capacidad de pago, no tiene la intención de cumplir con el contrato, generando un incumplimiento total; el segundo se produce cuando el deudor, para poder pagar, debe sacrificar aspectos esenciales de su economía personal; y el tercero ocurre cuando el deudor desea cumplir con sus obligaciones, pero carece de la capacidad financiera necesaria, lo que conlleva a un incumplimiento parcial o completo.

En conclusión, el sobreendeudamiento se manifiesta cuando el monto de la deuda supera la capacidad de pago del individuo. Esta situación representa un problema jurídico y social, especialmente para los deudores de buena fe, y requiere una solución estructurada, similar a la que se aplica en el caso de las personas jurídicas mediante la Ley General del Sistema Concursal, la cual ofrece mecanismos para facilitar la liquidación o el pago de las deudas frente a los acreedores.

2.2.4. Teoría de la morosidad

Fischman (1990) estado financiero de un individuo que no cumple con el pago cronometrado, para el correcto funcionamiento de la empresa, los costes de mora son dañinos en términos de liquidez y solvencia.

Fischman (1990) identifica siete categorías de usuarios que no cumplen con sus pagos, reconociendo que no todos los socios que están en mora son iguales, ya que cada uno puede tener motivos muy diversos para no efectuar su pago en el plazo establecido. Por ejemplo, algunos pueden enfrentar dificultades económicas, otros pueden simplemente olvidar realizar el pago, o algunos pueden no abonar porque tienen un inconveniente con el producto o servicio.

- **Usuarios Morosos Causales:** Estas son las personas que desean y están dispuestas a pagar, pero no siempre logran hacerlo puntualmente. Esto sucede porque no organizan sus finanzas adecuadamente o enfrentan situaciones inesperadas, lo que les lleva a cumplir con sus deudas con retrasos significativos.
- **Usuarios Morosos Intencionales:** Son aquellas personas que tienen la capacidad de pagar, pero eligen no hacerlo, es decir, retrasan el pago de su deuda tanto como les es posible. Frecuentemente, lo hacen para escapar de sus obligaciones, aunque en la mayoría de las ocasiones se consigue que les paguen. Este grupo de usuarios es bastante raro.
- **Usuarios Morosos Negligentes.** Se trata de consumidores que tienen la capacidad de pagar, pero que no se interesan en conocer el monto que deben. Generalmente, no tienen malas intenciones, aunque destinan su disponibilidad financiera a otros gastos.
- **Usuarios Morosos Circunstanciales.** Son aquellos que tienen la capacidad de pagar, pero se han enfrentado a un inconveniente relacionado con el producto o servicio, lo que provoca que se retrasen en realizar el pago. Una vez que se soluciona el inconveniente, efectúan el pago sin dificultad.
- **Usuarios Morosos Despreocupados.** Se trata de personas que tienen la intención y los medios para pagar, pero debido a su falta de organización o a su naturaleza olvidadiza, no pueden encontrar sus facturas y no recuerdan cuándo tienen que saldar la obligación.

- Usuarios Morosos Insumisos. Se trata de personas que tienen la capacidad de realizar el pago, pero piensan que la deuda no es real, desconocen que deben dinero o piensan que la cifra que se les exige es equivocada o injusta.
- Usuarios Morosos Crónicos. Se trata de individuos que consistentemente, sin falta, realizan sus pagos con atraso. Su retraso en los pagos puede originarse por diversas razones.

2.3. Definiciones de términos básicos

2.3.1. Gestión de crédito

Blanco (2015) La administración de crédito abarca elementos como; crear lineamientos que garanticen la asignación de créditos a aquellos usuarios que reúnan las condiciones necesarias, estos resultados tendrán una relevancia considerable al evaluar si se le otorga crédito a un cliente específico.

2.3.2. Riesgo de crédito

Torres (2005) se define como la posibilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones de pago, lo que dificulta el funcionamiento de la entidad que otorga el préstamo y amenaza el capital de sus prestamistas”.

2.3.3. Morosidad

Cibrán (2013) Se conoce como morosidad a la situación en la que un individuo o entidad (deudor) no realiza el pago al finalizar un compromiso. La categoría de moroso se obtiene cuando un compromiso no se cumple en la fecha establecida.

2.3.4. Crédito

Amat (2013) El crédito o acuerdo es una transacción financiera en la que una persona que actúa como “acreedor” concede un préstamo de una suma determinada a otra persona que se considera “deudor”. Este último, el deudor, se obliga a restituir el monto solicitado (junto con el pago de los intereses generados, seguros y gastos relacionados) dentro del período o plazo acordado conforme a las condiciones fijadas para ese préstamo”.

2.3.5. Mora

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2022) describe la mora como el “retraso o demora en llevar a cabo un compromiso, generalmente relacionado con el pago de una suma de dinero que ya ha vencido.

2.3.6. Falta de liquidez

Para **Economipedia** (2017) ocurre cuando una compañía o un individuo no pueden satisfacer sus compromisos económicos. Es una circunstancia bastante frecuente que puede llevar a serias dificultades de solvencia.

2.3.7. Entorno económico

Para la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas (2017) El contexto económico se compone de un grupo de variables y eventos que tienen un impacto considerable en el progreso financiero de una nación, incluyendo aspectos como las tasas de inflación y de interés, el producto interno bruto, la balanza de pagos, los valores en el mercado y la política monetaria, así como la deuda pública, entre otros factores.

2.3.8. Riesgo financiero

Antonio (2012) se refiere a la posibilidad de que ocurra un evento adverso que genere pérdidas económicas para una empresa. Es necesario evaluarlo antes de tomar la decisión de realizar una inversión.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Aspectos generales

Para el presente trabajo de investigación, contempló la aplicación de la encuesta anónima como instrumento de la encuesta, técnica propuesta para la investigación, recogiendo así los datos de la **variable 1: El sobreendeudamiento** y sus dimensiones: a.Políticas de crédito b.Préstamos múltiples y c.Escaza educación financiera, y también para la **variable 2: La situación económica** con sus dimensiones: a.Insolvencia de pago b.Inestabilidad de pago y c.La exclusión financiera. La finalidad fue investigar la relación de la variable 1 y la variable dos y sus dimensiones.

El cuestionario de encuesta es genuino de esta investigación, ha sido elaborado previa revisión literaria de las variables, tiene el formato escala tipo Likert que consta de 45 preguntas de los cuales; 10 son de la dimensión políticas del crédito, 10 de préstamos múltiples, 10 de la escasa educación financiera, 5 para la dimensión Insolvencia de Pago, 5 para Inestabilidad de Pago y 5 para Exclusión Financiera.

Como en toda investigación es importante que el cuestionario mida correctamente las variables, es por ello que este debe contar con una confiabilidad a nivel de todo el instrumento. Para nuestro caso el cuestionario fue sometido a la prueba estadística de confiabilidad, de acuerdo con Hernández et (2014) la confiabilidad son pruebas realizadas a la investigación que expone la exactitud y consistencia del instrumento, uno de las pruebas estadística más empleada es el alfa de Cronbach, siendo su índice aceptable lo más próximo a la unidad.

Tabla 4
Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.900	45 preguntas

Nota. Elaborado por autor

Interpretación:

En la tabla precedente se alcanzó un alfa de Cronbach de 0.900 para el conjunto completo del cuestionario, este resultado, conforme a los estándares de Hernández et al (2014), **se considera fiable**.

3.2. Resultados de la encuesta aplicada

La encuesta de 45 afirmaciones fue aplicada a 90 usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, se procedió a la intervención de cada uno de los usuarios cuando se acercaban a realizar sus operaciones de crédito (pagos, desembolsos, refinanciaciones, ampliaciones, cancelaciones, abonos, etc) en el establecimiento de la Financiera Proempresa ubicado en Tingo María en la Av. Tito Jaime N° 378, Mz. 22 Sub Lote 2-02, se orientó a los encuestados a marcar los siguientes valores que contempla la encuesta:

Tabla 5

Valores de la encuesta

Descripción	Valor numérico
Nunca	1
Casi nunca	2
Indiferente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota. Elaboración del autor.

3.2.1. Resultados para la primera variable: “El sobreendeudamiento”

Los resultados de la encuesta se presentan de forma visual en gráficos y tablas, su respectiva interpretación y análisis de los resultados, **de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se mostrará los datos reagrupados estadísticamente** para cada dimensión de la variable como son; políticas del crédito, prestamos múltiples, escasa educación financiera. Determinándose mediante la estadística descriptiva valores entre **alto medio y bajo**, a continuación, se muestra.

Tabla 6

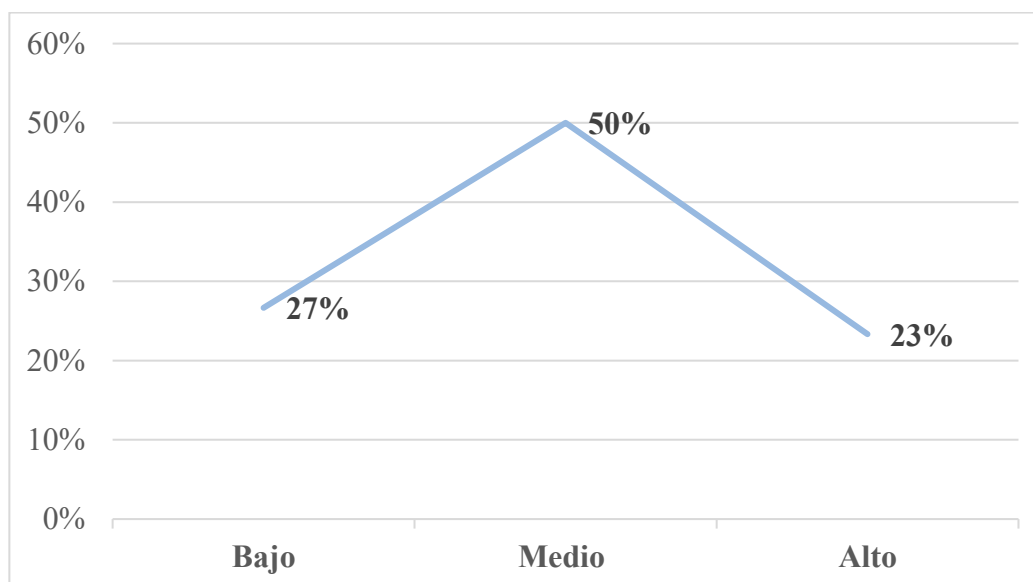
Nivel de la variable sobreendeudamiento.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	27%
Medio	45	50%
Alto	21	23%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.

Figura 1

Nivel de la variable sobreendeudamiento en los clientes encuestados.

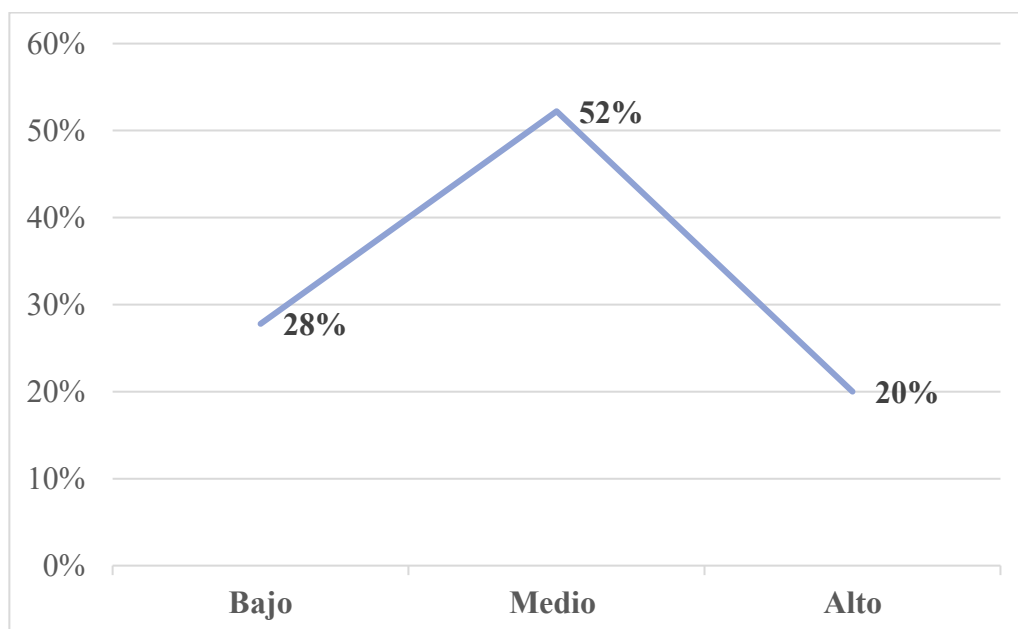


Nota. Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 27% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre el endeudamiento, asimismo la mitad de los encuestados 50% se muestran en el nivel medio de conocimiento y percepción sobre el sobreendeudamiento y por último el 23% están en un nivel alto de conocimiento y percepción sobre el sobreendeudamiento.

Tabla 7*Nivel de la dimensión políticas de crédito*

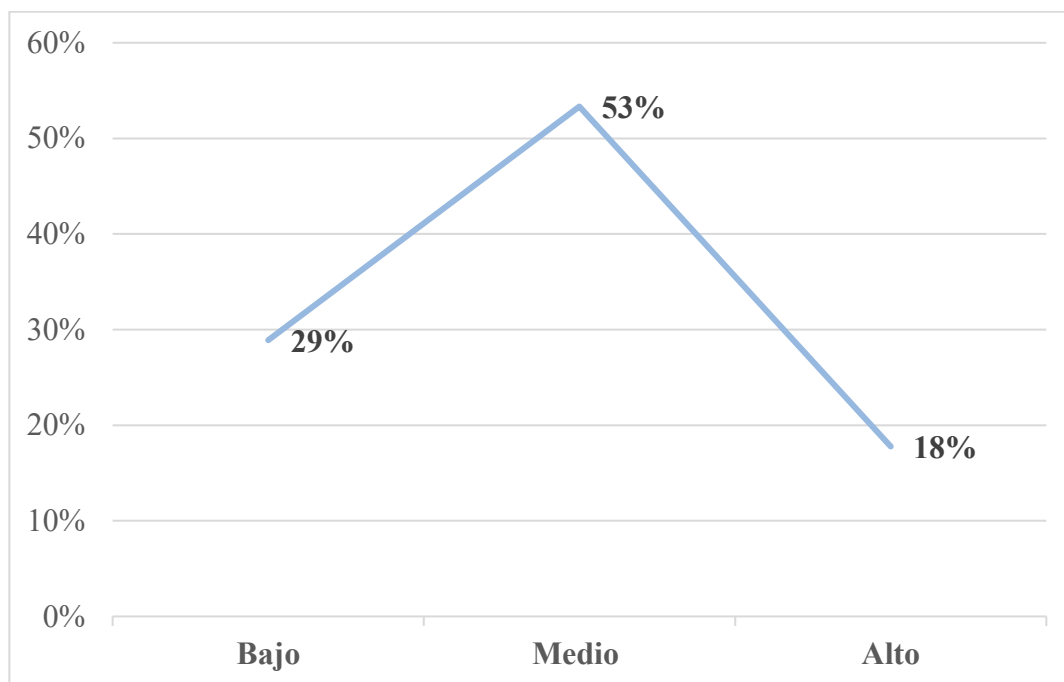
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	28%
Medio	47	52%
Alto	18	20%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.**Figura 2***Nivel de la dimensión políticas de crédito**Nota.* Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 28% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre las políticas del crédito, asimismo la mitad de los encuestados 52% se muestran en el nivel medio de conocimiento y percepción sobre las políticas del crédito y por último el 20% están en un nivel alto de conocimiento y percepción sobre las políticas del crédito.

Tabla 8*Nivel de la dimensión préstamos múltiples*

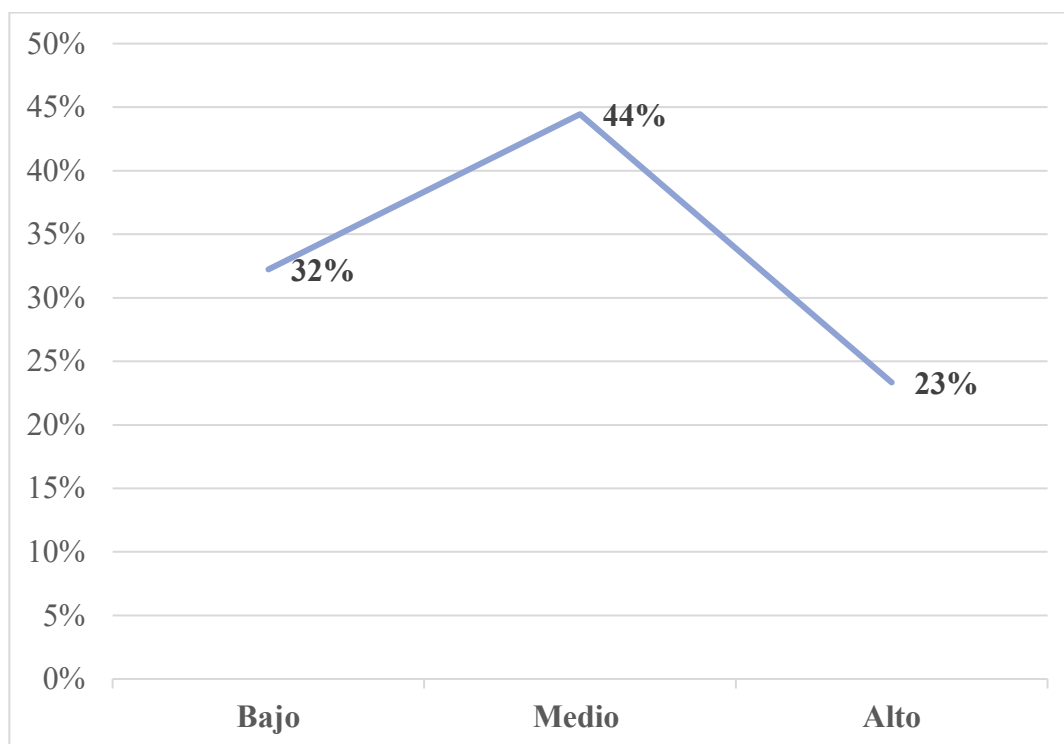
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	29%
Medio	48	53%
Alto	16	18%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.**Figura 3***Nivel de la dimensión préstamos múltiples**Nota.* Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 29% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre los préstamos múltiples, asimismo la mitad de los encuestados 53% se muestran en el nivel medio de conocimiento y percepción sobre los préstamos múltiples y por último 18% están en un nivel alto de conocimiento y percepción sobre las políticas del crédito.

Tabla 9*Nivel de la dimensión escaza educación financiera*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	32%
Medio	40	44%
Alto	21	23%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.**Figura 4***Nivel de la dimensión escaza educación financiera**Nota.* Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 32% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre la escaza educación financiera, asimismo la mitad de los encuestados 44% se muestran en el nivel medio de conocimiento y percepción sobre la escaza educación financiera y por último 23% están en un nivel alto de conocimiento y percepción sobre la escaza educación financiera.

3.2.2. Resultados para la segunda variable: “Situación económica”

Los resultados de la encuesta se presentan de forma visual en gráficos y tablas, su respectiva interpretación y análisis de los resultados, **de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se mostrará los datos reagrupados estadísticamente**, para cada dimensión de la variable como son; Insolvencia, Inestabilidad de Pago y Exclusión Financiera se mostrará los datos reagrupados para cada dimensión determinándose mediante la estadística descriptiva valores entre alto medio y bajo, a continuación, se ilustra.

Tabla 10

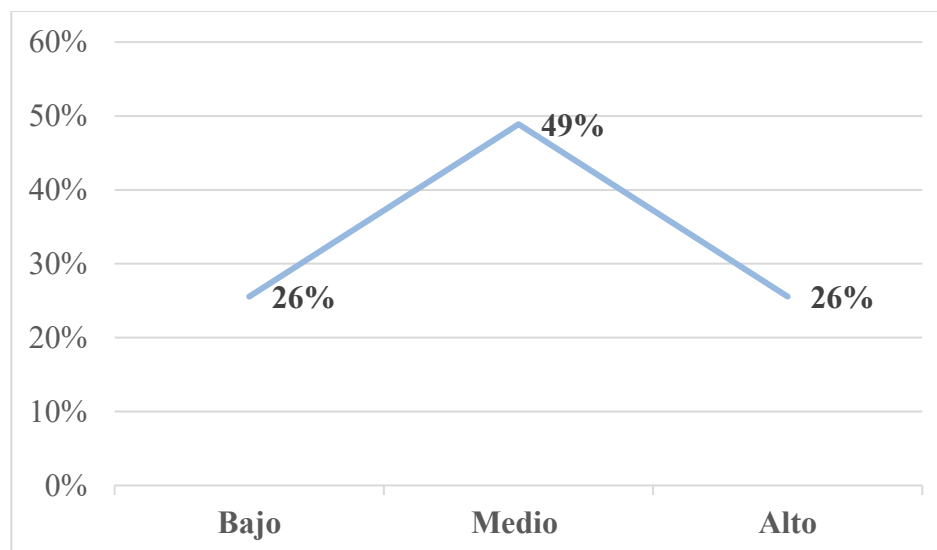
Nivel de la variable situación económica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	26%
Medio	44	49%
Alto	23	26%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.

Figura 5

Nivel de la variable situación económica

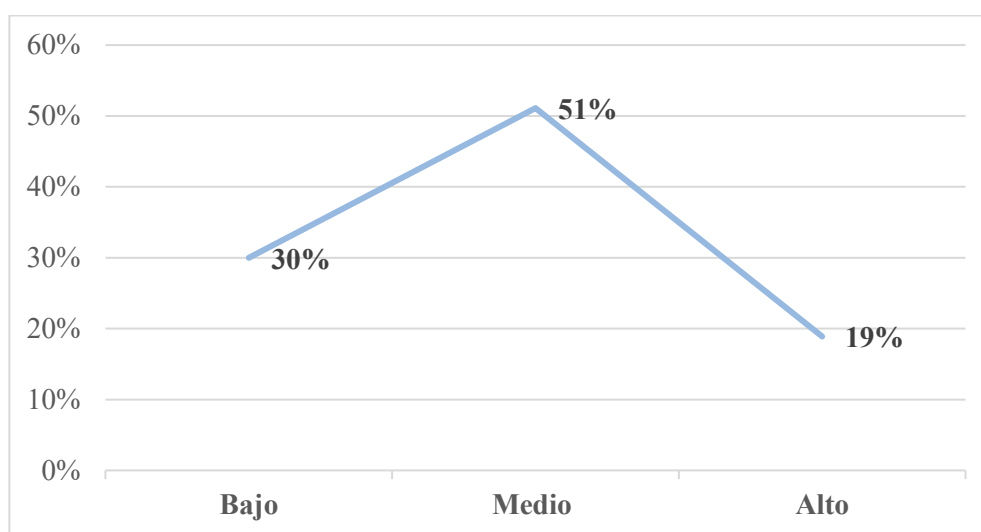


Nota. Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 26% de la muestra intervenida están el nivel bajo de la variable situación económica, asimismo la mitad de los encuestados 49% se muestran en el nivel medio de la variable situación económica y por último 26% están en un nivel alto de la variable situación económica.

Tabla 11*Nivel de la dimensión insolvencia de pago*

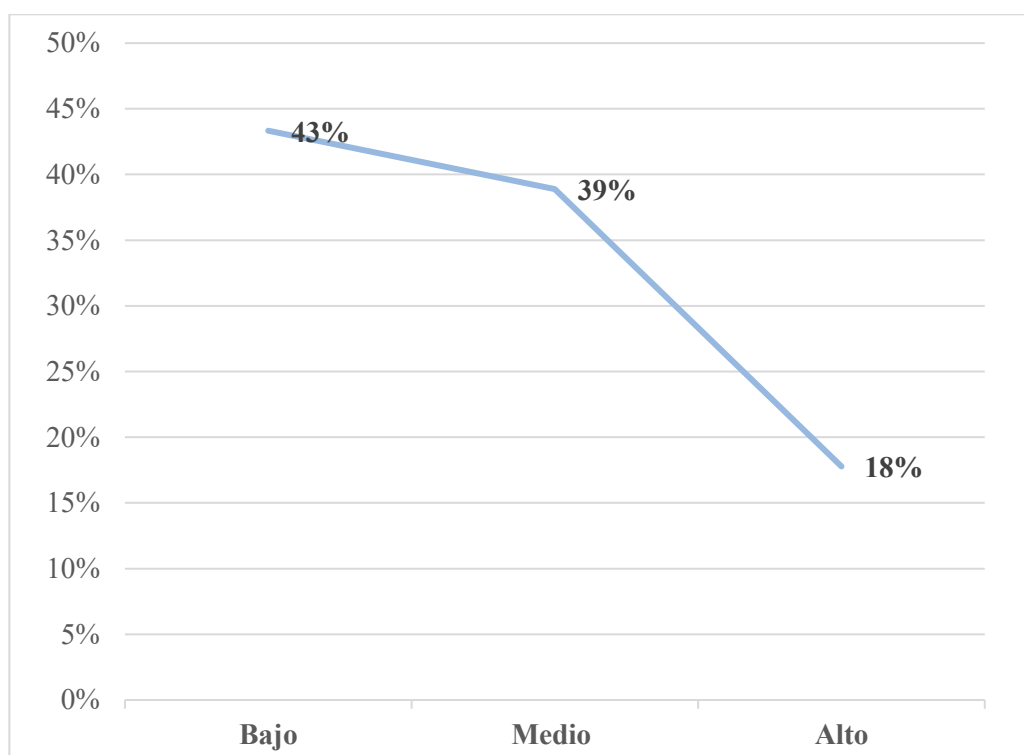
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	30%
Medio	46	51%
Alto	17	19%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.**Figura 6***Nivel de la dimensión insolvencia de pago**Nota.* Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 30% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre la dimensión insolvencia de pago, asimismo la mitad de los encuestados 51% se encuentran en el nivel medio de la dimensión insolvencia de pago y por último 19% están en un nivel alto de conocimiento y percepción sobre la dimensión insolvencia de pago.

Tabla 12*Nivel de la dimensión inestabilidad de pago*

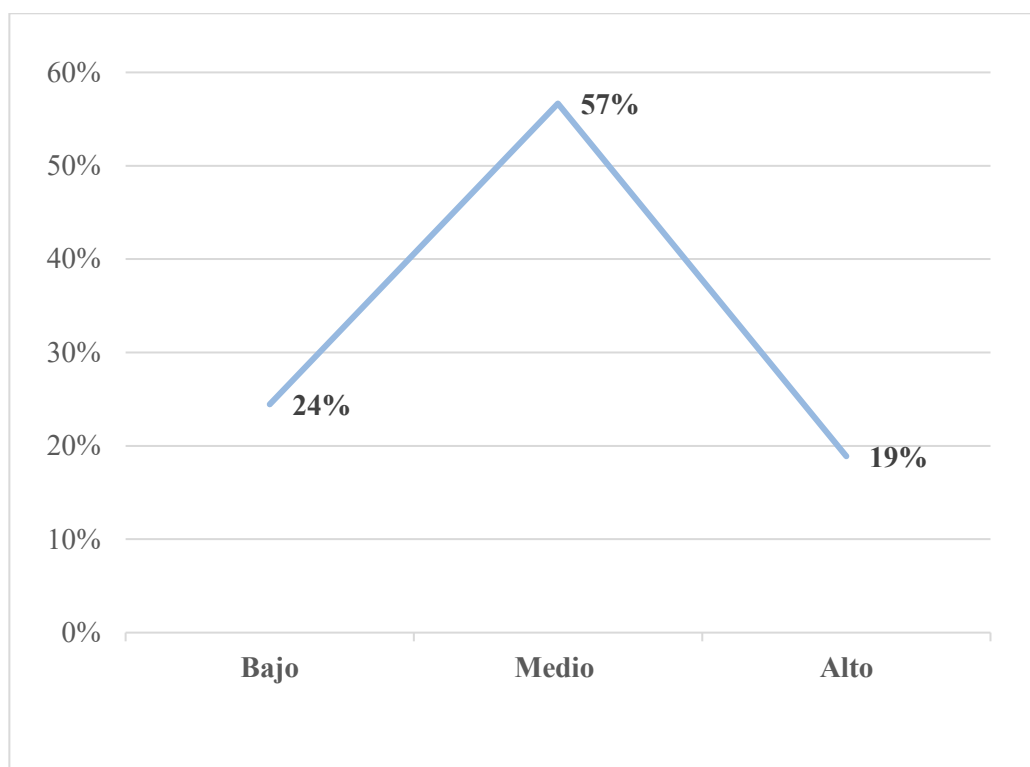
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	43%
Medio	35	39%
Alto	16	18%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.**Figura 7***Nivel de la dimensión inestabilidad de pago**Nota.* Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 43% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre la dimensión inestabilidad de pago, asimismo la mitad de los encuestados 39% se encuentran en el nivel medio de la dimensión inestabilidad de pago y por último 18% están en un nivel alto de la dimensión inestabilidad de pago.

Tabla 13*Nivel de la dimensión exclusión financiera*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	24%
Medio	51	57%
Alto	17	19%
Total	90	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta.**Figura 8***Nivel de la dimensión exclusión financiera**Nota.* Datos recopilados en la encuesta.

Comentario: El 24% de la muestra intervenida están el nivel bajo de conocimiento y percepción sobre la dimensión exclusión financiera, asimismo la mitad de los encuestados 57% se encuentran en el nivel medio de conocimiento y percepción sobre la dimensión exclusión financiera y por último 19% están en un nivel alto de conocimiento y percepción sobre la dimensión exclusión financiera.

3.3. La prueba de normalidad

Para establecer cómo se distribuye la muestra, sabiendo que se compone de 90 empresarios, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Rial & Varela (2008, p. 90) mencionan que "esta prueba es adecuada cuando la muestra tiene 50 casos o más". Asimismo, Isaza, Acevedo y Hernández (2015) señalan que esta prueba es reconocida por su eficacia y facilidad. De esta manera, los hallazgos muestran que la distribución de la muestra no sigue una normalidad.

Tabla 14

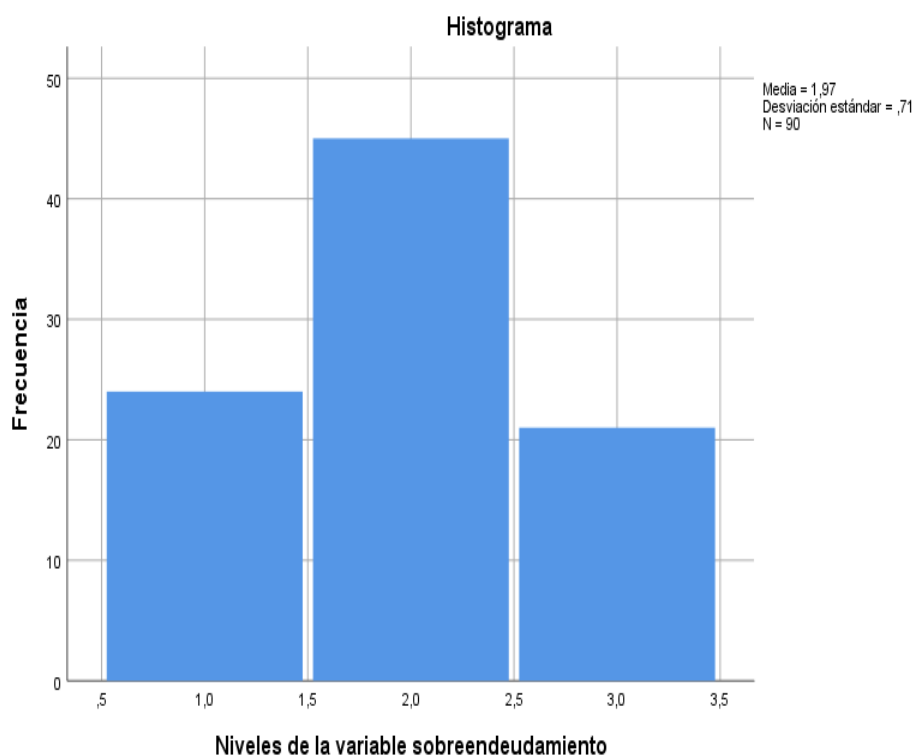
Prueba de normalidad

Variables	Kolgomorov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Sobreendeudamiento	0.252	90	0.000
Situación económica	0.244	90	0.000

Nota. Datos recopilados en la encuesta procesados en SPSS.

Figura 9

Prueba de normalidad para dispersión de los datos



Comentario: En este contexto, se utilizó una prueba no paramétrica para demostración de la hipótesis, en específico, el Rho de Spearman.

3.4. Verificación de la hipótesis

De tal modo como se resalta en la prueba de normalidad, para el contraste de hipótesis y poder a llegar a nuestros objetivos se empleará un prueba No Paramétrica, siendo para estudios correlacionales la prueba del Rho Spearman.

De la misma manera los objetivos de la investigación buscan la relación entre las variables y dimensiones, por ello es importante mostrar los indicadores de correlación, Según Hernández et al. (2014), se indica que los posibles valores del coeficiente de correlación van desde -1 hasta +1:

Tabla 15

Grado de relación según coeficiente de correlación.

INDICE	DESCRIPCIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta (inversa)
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	Sin correlación alguna
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta (directa)

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014, p.305).

Por lo tanto, el contraste de hipótesis mediante el estadístico Rho Spearman nos ayudarán a medir la intensidad de relación.

3.4.1. Prueba de hipótesis general

a. Planteamiento de las hipótesis estadísticas.

Hipótesis Nula (H₀):

“El sobreendeudamiento no afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios Financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios Financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

b. Demostración de hipótesis

Tabla 16

Contraste de hipótesis general.

		Sobre_ endeudamiento	Situación económica
Rho S.	Sobre_ endeudamiento	Coef. relación	1.000
		Significancia	-
		N	90
	Situación económica	Coef. relación	-0,507
		Significancia	0.000
		N	90

Nota. Elaboración del autor en base a la encuesta.

Se observa que existe una correlación negativa media (-0.507), es decir ante el incremento del sobreendeudamiento la situación económica disminuirá.

Asimismo, se observa y analiza la significación(sig.) igual a 0.00, siendo < 0.05 , lo que indica la existencia de correlación significativa probablemente cierta, sin intervención del azar.

c. Decisión estadística

No se acepta la (H_0) porque $p(0,006) < 0,05$; aceptándose la (H_a) afirmándose que; El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios Financiera Proempresa, agencia Tingo María.

3.4.2. Prueba de hipótesis específicas

La exposición de cada hipótesis particular se realizará en una tabla de manera individual, ya que la finalidad es establecer la conexión entre las dimensiones.

a. Primera hipótesis específica

➤ Planteamiento de la primera hipótesis específica.

Hipótesis Nula (H_0):

“Las políticas de crédito no se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

➤ Demostración de la primera hipótesis específica

Tabla 17

Contraste de la primera hipótesis específica.

			Políticas de crédito	Insolvencia de pagos
Rho S.	Políticas de crédito	Coef. relación	1.000	-0,406
		Significancia	-	0.000
		N	90	90
	Insolvencia de pagos	Coef. relación	-0,406	1.000
		Significancia	0.000	-
		N	90	90

Nota. Elaboración del autor en base a la encuesta.

Existe una correlación negativa muy débil a débil (-0.406), es decir ante mejores políticas de crédito la insolvencia de pago disminuirá.

Asimismo, se observa y analiza la significación(sig.) igual a 0.000, siendo menor a 0.05, lo que indica la existencia de correlación significativa probablemente cierta, sin intervención del azar.

➤ Decisión estadística

No se acepta la (H_0) porque $p(0,006) < 0,05$; aceptándose la (H_a) afirmándose que; Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María.

b. Segunda hipótesis específica

➤ Planteamiento de la segunda hipótesis específica.

Hipótesis Nula (H_0):

“Los préstamos múltiples de consumo no inciden en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

➤ Demostración de la segunda hipótesis específica

Tabla 18

Contraste de la segunda hipótesis específica.

			Prestamos múltiples	Inestabilidad de pago
Rho	Prestamos múltiples	Coef. relación	1.000	0,596
		Significancia	-	0.000
		N	90	90
S.	Inestabilidad de pago	Coef. relación	0,596	1
		Significancia	0.000	-
		N	90	90

Nota. Elaboración del autor en base a la encuesta.

En la tabla observamos que existe una correlación positiva media (0.596), es decir ante el incremento de los préstamos múltiples la inestabilidad del pago también se incrementará con levedad.

Asimismo, se observa y analiza la significación(sig.) igual a 0.000, siendo menor a 0.05, lo que indica la existencia de correlación significativa probablemente cierta, sin intervención del azar.

➤ Decisión estadística

No se acepta la (H_0) porque $p(0,006) < 0,05$; aceptándose la (H_a) afirmándose que; Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

c. Tercera hipótesis específica

➤ Planteamiento de la tercera hipótesis específica.

Hipótesis Nula (H_0):

“La escasa educación financiera tiene no relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María”.

➤ Demostración de la tercera hipótesis específica

Tabla 19

Contraste de la tercera hipótesis específica.

			Educación financiera	Exclusión financiera
Rho S.	Educación financiera	Coef. relación	1.000	-0,052
		Significancia	-	0.006
		N	90	90
	Exclusión financiera	Coef. relación	0,006	1
		Significancia	0.000	-
		N	90	90

Nota. Elaboración del autor en base a la encuesta.

En la tabla precedente, observamos que existe una correlación negativa muy débil (-0.052), es decir; ante un escaso aumento de la educación financiera mínimamente será la reducción de la exclusión financiera (en sentido inverso).

Asimismo, se observa y analiza la significación(sig.) igual a 0.006, siendo menor a 0.05, lo que indica la existencia de correlación significativa probablemente cierta, sin intervención del azar.

➤ Decisión estadística

No se acepta la (H_0) porque $p(0,006) < 0,05$; aceptándose la (H_a) afirmándose que; la escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.

3.5. Discusión de resultados

En este apartado se discute o compara los resultados propios de la investigación con aquellos que lo antecedieron, se tuvo en cuenta las investigaciones cuyos autores se vuelven a tener en cuenta.

Primero, aceptamos hipótesis alternativa general afirmando que; El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios Financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentado una correlación negativa media (-0.507), es decir ante el incremento del sobreendeudamiento la situación económica disminuirá levemente. Asimismo, en la tabla 6 la variable sobreendeudamiento se observa en el nivel medio 50% y en la tabla 10 la variable situación económica en el nivel medio 49%.

En concordancia, Pardos (2004), quien sostiene que el sobreendeudamiento representa un peligro constante y vulnerable, complicado de manejar cuando suceden ciertos factores macroeconómicos sobre los cuales la capacidad de reacción es escasa.

También se concuerda es homogénea con lo mencionado por Castañeda (2010) El endeudamiento es la consecuencia de la conjugación del placer y el consumo, don importarle. Si bien el efecto placentero del consumo es inmediato, el disgusto del endeudamiento aparece en un momento posterior, mediatizado por una acumulación de deuda o por la imposibilidad de responder al compromiso adquirido.

Segundo, las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentado una correlación negativa muy débil a débil (-0.406), es decir ante mejores políticas de crédito la insolvencia de pago disminuirá. Asimismo, en la tabla 7 la dimensión políticas de crédito en su mayoría se muestra en un nivel medio con el 52% y la dimensión insolvencia de pago en la tabla 11 se muestra en el nivel medio con 51% de los datos.

En concordancia, Lozano (2015) que menciona que el problema de la morosidad e insolvencia de pagos se complica aún más para las Cajas Municipales (CMAC) la situación es más complicada, al ser más elevados y no saber manejar los costes operativos, parece ser que ser pública privada le condena a seguir los

problemas de gobernabilidad que atraviesa el aparato estatal, sin espaldarazo patrimonial, sin experiencia en los directorios, sin aplicación de una buena gerencia y teniendo como público objetivo al gran empresariado, desviando la atención de los minoristas.

Asimismo, Bernardo **Fuente especificada no válida**. Se estableció la conexión entre el retraso en los pagos y la morosidad en la Coopac SEMBRAR, ya que el índice de correlación muestra un 0.543. Las instituciones financieras fundamentan su actividad en la entrega de créditos a una tasa de interés atractiva, y para esto se requiere un capital restringido que debe circular de forma constante. Los retrasos en los pagos de los socios impiden esta rotación del capital, lo que genera serias dificultades para la entidad financiera, incluso llevando a su insolvencia.

Tercero, se acepta la segunda hipótesis alternativa específica afirmando que los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentada correlación positiva media (0.596), es decir ante el incremento de los préstamos múltiples la inestabilidad del pago también se incrementará con levedad. Asimismo, la dimensión préstamos múltiples en la tabla 8 se muestra en un nivel medio con 53% y la dimensión inestabilidad de pago en su mayoría en un nivel bajo con 43%.

En concordancia, Lozano (2015) quién menciona; La SBS, los préstamos múltiples de las Pymes incentiva el aumento del nivel de la morosidad, el aumento de riesgo crediticio, y a causa de ellos, el aumento de costes crediticios, etc. Las Pymes abarcan como público objetivo a los mercados alejados (zonas rurales), volviéndose una competencia fuerte, entendiendo que los sujetos a crédito no son cultos en créditos, por ello se les ofrece la compra de deudas con menores tasas a mayores plazos, con cuotas de gracia o cuotas 0, con el tener de capital de trabajo.

Cuarto, se acepta la tercera hipótesis alternativa específica afirmando que la escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María. Sustentado una correlación negativa muy débil (-0.052), es decir; ante un escaso aumento de la educación financiera mínimamente será la reducción de la exclusión

financiera (en sentido inverso). Asimismo, la dimensión escasa educación financiera en su mayoría se muestra en un nivel medio con el 44% según la tabla 9, y la dimensión exclusión financiera se muestra en un nivel medio con 57% de los datos según la tabla 13.

En debate con Riva (2023) contemplándose una correlación positiva de $Rho=0.642$ entre variables educación financiera con inclusión financiera en la muestra estudiada, entonces, mientras se incrementen los conocimientos en finanzas y reconozcan la utilidad que conlleva una buena cultura financiera, sentirán la necesidad de acercarse y tomar los diversos productos financieros posicionados en el mercado.

Asimismo, para los conocimientos financieros y la variable inclusión financiera se determinó una relación positiva alta $Rho= 0.567$, mencionándose que; cuanto más se comprendan los conceptos relacionados con finanzas, como tasas de interés, condiciones y todo lo que involucra la adquisición de productos y servicios financieros, mejor será su acceso a estos y la manera en que los utilizarán dentro del sistema disponible.

CONCLUSIONES

1. El sobreendeudamiento impacta de manera directa la situación financiera de los clientes de los servicios de crédito de Financiera Proempresa, Ag. Tingo María. Sustentado una correlación negativa media (-0.507), es decir ante el aumento del sobreendeudamiento la situación económica empeorará. Asimismo, en la tabla 6 la variable sobreendeudamiento de los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, Ag. Tingo María, se observa en el nivel medio (50%) y en la tabla 10 la variable situación económica de la misma manera en el nivel medio 49%.
2. Las políticas de crédito se vinculan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, Ag. Tingo María. Sustentado una correlación negativa muy débil a débil (-0.406), es decir ante mejores políticas de crédito la insolvencia de pago disminuirá. Asimismo, en la tabla 7 la dimensión política de crédito de los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, agencia Tingo María, se muestra en un nivel medio con el 52% y la dimensión insolvencia de pago en la tabla 11 se muestra en el nivel medio con 51% de los datos.
3. Los préstamos múltiples de consumo afectan directamente en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, Ag. Tingo María. Sustentada correlación positiva media (0.596), es decir ante el incremento de los préstamos múltiples la inestabilidad del pago también se incrementará con levedad. Asimismo, la dimensión préstamos múltiples de los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, agencia Tingo María, en la tabla 8 se muestra en un nivel medio con 53% y la dimensión inestabilidad de pago en su mayoría en un nivel bajo con 43%.
4. La escasa educación financiera contribuye considerablemente con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, Ag. Tingo María. Sustentado una correlación negativa muy débil (-0.052), es decir; ante un escaso aumento de la educación financiera mínimamente será la reducción de la exclusión financiera (en sentido inverso). Asimismo, la dimensión escasa educación financiera de los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, agencia Tingo María su mayoría se muestra en un nivel medio con el 44% según la tabla 9, y la

dimensión exclusión financiera se muestra en un nivel medio con 57% de los datos según la tabla 13.

RECOMENDACIONES

1. El sobreendeudamiento es la respuesta a la delicada situación económica de los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, Ag. Tingo María, de acuerdo a los resultados se estima que la mitad de ellos están con sobreendeudamiento, por lo que se recomienda a los asesores o analistas de crédito de la Financiera Proempresa realizar una correcta evaluación crediticia a las ampliaciones y refinanciamientos de los créditos, con la finalidad de que los usuarios eviten sobre endeudarse empeorándose así su situación económica.
2. La insolvencia de pago en los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, Ag. Tingo María, es experimentada por la mitad de ellos, el cuál es un índice alto, por lo que se recomienda a la Financiera Proempresa debe revisar y proponer mejoras a sus políticas de crédito para menorar el índice de insolvencia de crédito en sus usuarios de créditos, respetando la capacidad real de pago al momento de realizar la evaluación crediticia.
3. Los prestamos múltiples incrementan la inestabilidad de pago en los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, Ag. Tingo María, la mitad de los usuarios encuestados presentan inestabilidad de pago, por ello se solicita a los funcionarios prohibir que los sujetos de crédito obtengan más créditos sin una exhaustiva evaluación, permitiendo así que los usuarios puedan ser estables en los pagos de sus cuotas.
4. La escasa educación financiera y la exclusión financiera en los usuarios de créditos de la Financiera Proempresa, Ag. Tingo María, se muestra en un nivel medio, el cuál es un índice porcentualmente alto, por lo que se recomienda a la Financiera Proempresa brindar educación financiera a sus usuarios mediante programas educativos, situación que ayudaría a los usuarios a no sentirse excluidos del sistema financiero, En dicho escenarios se estaría combatiendo con el sobreendeudamiento, la morosidad, la inestabilidad económica de los usuarios, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

- Amat, O. (2013). *Analisis Economico financiero*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Angulo Rivera, R. J. (2019). *El control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R.LTDA. del distrito de Huánuco - 2019*. Tesis de contaduría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de posgrado, Huánuco. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5432/PMGP00040A61.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aquije Milanta, J. (2017). El sobreendeudamiento crediticio y su implicancia en las instituciones financieras y en la sociedad. *Champ OKOKO*, 131-144. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100010
- Arévalo Torres, C. L., & Morales Trigos, A. R. (2020). *Control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera y de Servicios Oro Verde Ltda., distrito de Lamas, 2019*. Tesis de contaduría, Universidad nacional de San Martín, Facultad de ciencias económicas, Tarapoto. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3853/1/CONTABILIDAD%20-%20%20Carol%20Luc%20%20ada%20Ar%20%20a9valo%20Torres%20%20%26%20Arnold%20Ray%20Morales%20Trigos.pdf>
- Bernardo, C. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco*. Carlos.
- Blanco, A. (2015). *Gestión de entidades financieras: Un enfoque practico de la Gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Calle Torres, L. D., Hurtado de Mendoza Delgado, M., & Mamani Gutiérrez, J. A. (2021). *Control interno y la gestión de inventarios de una empresa*. Tesis ed contaduría, Universidad de ciencias y humanidades, Facultad de ciencias contables, económicas y financieras, Los olivos. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/622/Calle_LP_Hurtado%20de%20Mendoza_M_Mamani_JA_tesis_contabilidad_finanzas_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, P. (2010). *El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano*. Valparaiso.
- Cevallos Tapia, P. C., & Lino Ruiz, L. M. (2017). *Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios*. Tesis de contaduría, Universidad de Guayaquil, Facultad de administración, Guayaquil. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17361/1/TESIS%20DE%20GRADO>

%20EVALUACION%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20INVENTARIOS%20REDIMA.pdf

- Chen, G. (2010). *crisis de sobreendeudamiento*.
- Cibrán, P. (2013). *Planificación financiera*. Madrid- España: ESIC editorial.
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios. COML0210* (1 ed.). Málaga, España: IC Editorial. Recuperado el 14 de Diciembre de 2022, de https://books.google.com.pe/books?id=s1cpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Antonia+Cruz+Fern%C3%A1ndez%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Daza García, D. F. (2017). *Importancia del control interno en la gestión de inventarios en PYME'S*. Tesis de contaduría, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de ciencias administrativas, contables y comercio internacional, Santa Marta. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15578/4/2017_control_interno_gestion.pdf
- Duran Diaz, Y. (2013). Administración de Inventarios. *Visión Gerencial*, 55-78. Recuperado el 28 de febrero de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Durán, Y. (Junio de 2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las. *Visión General*(1), 55-78. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Esteban, Zegarra, & Acosta. (2015). *Factores del sobreendeudamiento en los servidores administrativos de la universidad pública en la ciudad de Tingo María*. Tingo María.
- Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas. (2017). *Entorno Económico*. Recuperado el 20 de marzo de 2022, de <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20I%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/1%20entorno%20economico.pdf>
- Fernandez Heredia, L. M., & Coronel Guerrero, E. L. (2022). *Control interno de inventario y rentabilidad de la empresa Inversiones y Negocios*. Tesis de contaduría, Universidad nacional San Martín, Facultad de ciencias económicas, Rioja. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4555/1/TESIS%20-%20Luz%20Magaly%20Fernandez%20Heredia%20-%20Erika%20Lizbeth%20Coronel%20Guerrero.pdf>
- Fischman, F. (1990). *Gestión de clientes*. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de <https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>

- Gonzales, A., & Gonzales, C. (2003). *El sobreendeudamiento se refiere a aquellas situaciones en que el resultado final de un contrato de crédito no es el esperado por el acreedor, el deudor, o ambos.*
- Guillen, M. (07 de 05 de 2020). Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas prisma(2014-2017). *QUIPUKAMAYOC*, 17-23. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Ciudad de Mexico: McGrawhill. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGrawhill. Recuperado el 23 de junio de 2021
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (I. E. S.A., Ed.) México, Ciudad de México, México: McGrawHill Education. Recuperado el 20 de mayo de 2021
- Hidalgo Tello, S., Berrospi, C., & Huaman, C. (2015). *Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. 289, período 2013 – Huánuco.* Huánuco.
- Iglesias, A. (15 de Octubre de 2012). Manual de gestión de almacén. *Balanced life S.L*, 247. Recuperado el 21 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27949/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez Aristizabal, C., & Fernández Guzmán, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F.* Tesis de contaduría, Pontificia Universidad Javeriana Cali, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Santiago de Cali. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de <https://docplayer.es/63502430-Diseno-de-los-procedimientos-de-control-interno-para-la-gestion-de-inventarios-de-la-comercializadora-j-f.html>
- López Montes, J. (2014). *UF0476 - Gestión de inventarios* (5.1 ed.). Elearning S.L. Recuperado el 21 de Diciembre de 2022, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DHpXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=concepto+de+gestion+de+inventarios&ots=mybXUiLouJ&sig=x-b3O4TQ8DlsCVWmAM1BPRzV7IA#v=onepage&q&f=true>
- Lozano Flores, I. (2015). *Informe sobre el sobreendeudamiento en el Perú y el segmento de Micro y Pequeñas Empresas (MYPES).* Obtenido de Gestipolis.com.
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control interno* (1 ed.). Chimbote, Ancash: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%2>

0CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno* (1 ed.). Chimbote, Ancash: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Recuperado el 21 de Diciembre de 2022, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oseda Gago, D. (2019). *consideracione generales de*.

Pablo Laski, J. (01 de Diciembre de 2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina. *Revista Gestión Y Estrategia*(30), 9-24. Recuperado el 14 de Diciembre de 2022, de <https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/issue/view/39/20>

Pardos, M. (2004). *El sobreendeudamiento de los consumidores: Guía de mediadores*. Merida.

Perez Grandez, L. M. (2019). *Gestión de Inventarios y Control Interno en la Empresa Bak'ti S.A.C*. Tesis de contaduría, Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Chiclayo. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50402/Perez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, S. (2016). *Control Interno Institucional*. Lima: Universidad Autónoma del Perú . Recuperado el 18 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/245/1/01-CONTROL%20INTERNO%20INSTITUCIONAL%20-%20Solange.pdf>

Portocarrero, F. (2005). *El pato infame : estudios sobre corrupción en el Perú*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2024/PortocarreroFelipe2005.pdf>

Pradesh, A. (2010). *Government of Andhra Pradesh*. India.

Ramón Ruffner, J. G. (31 de Diciembre de 2004). El control interno en las empresas privadas. (H. Yacsahuache Pasapera, Ed.) *Quipukamayoc*, 11(22), 8. Recuperado el 31 de Diciembre de 2022, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>

Real Academia Española. (2022). Recuperado el 20 de Marzo de 2022, de <https://dle.rae.es/mora>

- Reátegui Reguera, R. M., & Ticlla Asenjo, J. T. (2019). *Control interno en el inventario de mercaderías y la gestión financiera en*. Tesis de contaduría, Universidad nacional de San Martín, Facultad de ciencias económicas, Rioja. Recuperado el 07 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3334/1/CONTABILIDAD%20-%20RIOJA%20-%20Rosa%20Margarita%20Re%c3%a1tegui%20Reguera%20%26%20Jinna%20Thal%c3%ada%20Ticlla%20Asenjo.pdf>
- Reille, X. (2009). *microfinance investment vehicles*.
- Reyes Meza, C., & Sanchez Carlessi, H. H. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica* (4 ed.). Lima: Visión Universitaria. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://isbn.cloud/9789972969539/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica/>
- Riva Nole, L. (2023). *La educación financiera e inclusión financiera de los estudiantes en una escuela de la U de Lima*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2572/Riva%20Nole%2c%20Luciana%20Stephanie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera Fernandez, D. (05 de Noviembre de 2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2022, de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Roldán, P. N. (07 de junio de 2017). *Economipedia*. Recuperado el 19 de Marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Santa Cruz Marín, M. (03 de Agosto de 2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*, 1(1), 4. Recuperado el 13 de Diciembre de 2022, de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832
- Torres Avendaño, G. (enero de 2005). El Acuerdo de Basilea: Estado del Arte del SARC en Colombia. *AD-MINISTER*(6), 114-134. Recuperado el 21 de mayo de 2021, de <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle>
- Von Mises, L. (1936). *Teoría del dinero y del crédito*. Madrid: Unión Editorial S.A. Recuperado el 25 de 05 de 2021

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “EL SOBREENDEUDAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS DE CRÉDITOS EN LA FINANCIERA PROEMPRESA, AGENCIA TINGO MARÍA”

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>INTERROGANTE PRINCIPAL:</p> <p>¿De qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María?</p> <p>INTERROGANTES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cuál es la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María? ❖ ¿Cómo los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad del pago de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María? ❖ ¿En qué forma la escasa educación financiera concuerda con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Identificar de qué manera el sobreendeudamiento afecta la situación económica de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar la relación que tiene las políticas de crédito con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María. ❖ Identificar como los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad del pago de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María. ❖ Verificar si la escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El sobreendeudamiento afecta directamente la situación económica de los usuarios de servicios crediticios Financiera Proempresa, agencia Tingo María.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las políticas de crédito se relacionan con la insolvencia de pago de los usuarios de servicios crediticios financiera Proempresa, agencia Tingo María. ❖ Los préstamos múltiples de consumo inciden en la inestabilidad de pago de los usuarios de servicios crediticios de la financiera Proempresa, agencia Tingo María. ❖ La escasa educación financiera tiene relación con la exclusión financiera de los usuarios de servicios crediticios en la financiera Proempresa, agencia Tingo María. 	Variable 1: El sobreendeudamiento				
			Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Instrumento	
			Políticas del crédito	1 al 10	Escala Nominal -Nunca (1) -Casi nunca (2) -Indiferente (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)	Cuestionario de encuesta Escala Likert	
			Préstamos múltiples	11 al 20			
			Escasa educación financiera	21 al 30			
			Variable 2: La situación económica				
			Insolvencia de pago	1 al 5	Escala Nominal - Nunca (1) -Casi nunca (2) -Indiferente (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)	Cuestionario de encuesta Escala Likert	
Inestabilidad de pago	6 al 10						
Exclusión financiera	11 al 15						

Anexo 2: Formato de encuesta
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Instrumento 1: Cuestionario de encuesta para medir el sobreendeudamiento de los usuarios de la financiera Proempresa.

Estimado señor (ra) es muy grato muy grato presentarme a usted, la suscrita Yoshira Lozano Doria, aspirante a obtener el grado de contador público por la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La presente encuesta tiene por objetivos recolectar datos estrictamente con fines académicos y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

La presente encuesta está dirigida a los usuarios de créditos activos de la financiera Proempresa.

Indicaciones: Lea detenidamente cada uno de los enunciados y responda con seriedad.

Preguntas generales:

a. Grado de instrucción

Secundaria () Bachiller () Titulado () Magister ()

b. Genero

Masculino () Femenino ()

c. Tipo de condición laboral

Dependiente () Independiente () Mixto ()

Nunca	Casi nunca	Indirefente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Variable 1: El Sobreendeudamiento						
Dimensión 1: Políticas de crédito		N	C N	A V	C S	S
1	Usted tiene muchos créditos en paralelo, es decir mas de 2 créditos por pagar					
2	La financiera Proempresa le permite sobre endeudarse con dos créditos					
3	Usted al tener mas de 2 créditos adquiere menos bienes o servicios.					
4	Los asesores se demoran en el desembolso por realizar bien la evaluación crediticia, antes del desembolso.					
5	Los colaboradores de la financiera Proempresa velan por cuidar la liquidez de los usuarios.					
6	Los asesores de crédito de Proempresa te orientan como no sobreendeudarse.					
7	Usted al tener mas de 2 créditos ya no puede ahorrar.					
8	El desembolso de créditos en la financiera es muy lento					
9	Los asesores de crédito de la financiera Proempresa recomiendan la cultura del ahorro a los usuarios con sobreendeudamiento.					
10	Las políticas de crédito de la financiera Proempresa soy muy flexibles					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 2: Prestamos múltiples		N	C N	A V	C S	S
11	Usted no tiene temor a sobre endeudarse.					
12	En usted, hay gusto por obtener créditos.					
13	Cuando te evalúan los asesores de la financiera Proempresa, revisan tu historial crediticio.					
14	Usted prefiere a la financiera Proempresa por la facilidad de otorgamiento de credito.					
15	Las tasas bajas de crédito es el motivo por lo cual usted prefiere a la financiera Proempresa.					

16	Usted sabe que sobreendeudarse hace perder liquidez.					
17	Usted solicita otro crédito para pagar el que ya tiene					
18	En la financiera Proempresa existe la ampliación de crédito.					
19	Usted solicita créditos para invertir o pagar otro crédito					
20	Usted solicita créditos para gastar en cuentas corrientes.					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 3: Escasa educación financiera		N	C N	A V	C S	S
21	Usted conoce los problemas que con lleva el sobreendeudamiento.					
22	Usted conoce que es la capacidad de pago.					
23	Usted sabe que son las tasas de interés del crédito.					
24	Los asesores de la financiera Proempresa le orientan adecuadamente.					
25	Los asesores de la financiera Proempresa le explican sobre el endeudamiento.					
26	Los asesores de crédito le dicen a usted que sobreendeudarse es malo.					
27	Los asesores de crédito le otorgan créditos sin muchos requisitos.					
28	La financiera Proempresa promueve actividades de educación financiera.					
29	Usted como usuario de la financiera Proempresa cumple con sus pagos.					
30	Usted no tiene problemas en pagar sus cuotas mensuales.					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Variable 2: Situación económica						
Dimensión 1: Insolvencia de pago		N	C N	A V	C S	S
1	Usted sabe que al tener más de dos créditos paralelos le limitan el consumo de bienes y servicios.					
2	Usted sabe invertir el dinero otorgado por la financiera Proempresa.					
3	La financiera Proempresa ofrece créditos con una alta tasa de interés.					
4	Usted alguna vez a caído en morosidad en la financiera Proempresa.					
5	Las tasas de interés de la financiera Proempresa incentivan a caer en morosidad a sus usuarios.					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 2: Inestabilidad de pago		N	C N	A V	C S	S
6	Cuando hay inestabilidad económica usted, genera menos ingresos					
7	Usted tiene menos ventas o ingresos cuando hay inestabilidad económica					
8	Los niveles de ingresos de los usuarios de la financiera Proempresa se han expuesto en la evaluación crediticia.					
9	Usted tiene ingresos extras.					
10	Usted obtiene el crédito para comprar más mercadería para su negocio.					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 3: Exclusión financiera		N	C N	A V	C S	S
11	Usted no ha podido sacar prestamos por tener mal historial crediticio					
12	Usted cuando esta sin dinero acude a un préstamo.					
13	Las personas que no tienen ahorro no pueden ser sujetas de crédito.					

14	En la financiera Proempresa le otorgan créditos para consumo inmediato para fiestas, campañas políticas, etc.					
15	Usted es considera por las empresas financieras como persona limitada al consumo.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

