



Escuela de Graduados

**TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE: MAESTRÍA
EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

Título:

**El buró de crédito en la capacidad de endeudamiento en
préstamos personales**

Sustentado por:

Nombre:

Lic. Karina Mabelle Castillo Peña

Matrícula:

2015-2219

Asesor (a):

Sención Raquel Zorob Ávila

Distrito Nacional

Agosto, 2017

RESUMEN

El buró de crédito es una de las herramientas más importantes para determinar el comportamiento crediticio, la administración de riesgos, toma de decisión en el otorgamiento de créditos a un cliente y la manera en la que puede afectar su capacidad de endeudamiento. Esta herramienta permite conocer la probabilidad que tiene un cliente de cumplir con sus obligaciones financieras. Los riesgos crediticios desde la óptica de las instituciones financieras recaudan una mayor cantidad de información que soporte las evaluaciones realizadas al solicitante, al momento de evaluar la posibilidad de tomar un crédito es que debe trabajar con su propio capital, tomar un préstamo es beneficioso, si tiene la capacidad de pagarlo sin afectar el crecimiento o desarrollo financiero personal. Si sus finanzas son sanas y demuestras un control absoluto sobre las deudas, será beneficiado con un historial limpio, que permitirá acceder a nuevos créditos, alejado de las deudas impagables y enseñar a evitar las compras por impulso que lastiman la economía de todos.

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Acción Pro Educación y Cultura (UNAPEC)

Por brindarme durante estos dos años el privilegio de formar parte de su prestigioso sistema académico, en donde obtuve la formación necesaria para seguir creciendo tanto en mi vida profesional como académica, en donde adquirí un mayor análisis crítico para tomar mejores decisiones tanto a nivel personal como para la sociedad.

A los Profesores

Por dedicar cada minuto de su tiempo para afianzar todos los conocimientos que de aquí en lo adelante me ayudarán en el ámbito profesional y por haber aprendido de cada uno de ellos sobre sus experiencias.

A Sención R. Zorob Ávila, MBA

Gracias por orientarme y ser mi mentora en este proyecto y por su deseo de ayudarme con la preparación de este, pero sobre todo por la paciencia y su profesionalismo.

DEDICATORIAS

A DIOS, antes que todo, gracias por la vida, y por haberme dado la fortaleza y sabiduría de llegar hasta el final para poder cumplir mi meta, y por todas las oportunidades que me ha dado en la vida

A mi madre, Juana Elena Peña, no hay palabras que definan mi amor hacia ella estoy sumamente agradecida con Dios y la vida porque estas a mi lado en cada paso que doy; por sus esfuerzos, comprensión y amor brindado. Por haber hecho de mí una mujer con valores. Gracias, porque lo que soy hoy día es siempre inspirada en ti y te sientas orgullosa de mi.

A mi padre, Manuel Castillo Encarnación, por tu apoyo incondicional siempre, pero sobretodo la confianza que depositas en mí, pero más que todo por haberme apoyado a realizar este gran proyecto de vida, eres mi primer amor.

A mis hermanos, Alvyn y Manuel Castillo Peña, son mis ejemplos a seguir y me siento orgullosa de ser su hermana menor.

A mis amigos, Cladyber Montaña, Diosdeline Urbáez, Víctor Rodríguez, Víctor Sánchez, Damián Vega, en fin, a todos en general, porque aprendí de cada uno de ustedes el valor de la vida y por haber contribuido a la culminación de este proyecto.

A Santiago Vásquez Sánchez, por estar a mi lado en cada momento y por creer en mí en los momentos difíciles; por inspirar respeto, confianza, comprensión y dedicación para poder cumplir esta meta.

Lcda. Karina Mabelle Castillo Peña

INDICE

RESUMEN.....	ii
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES EN PRÉSTAMOS PERSONALES.	
1.1 Origen del endeudamiento de los clientes en préstamos personales.....	3
1.2 Tendencias de la capacidad de endeudamiento en préstamos personales en instituciones financieras.....	15
1.2.1 La educación financiera en República Dominicana	17
1.3 Diagnóstico y situación actual sobre la capacidad de endeudamiento en préstamos personales en la institución financiera ABC	19
CAPITULO II: EL BURÓ DE CRÉDITO EN LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA.	
2.1 Estructura del buró de crédito	27
2.2 Requisitos de las instituciones financieras para evaluar los préstamos personales	30
2.3 La evaluación de los préstamos personales en instituciones financieras	31
2.3.1 Pasos en la evaluación de los préstamos personales en la institución financiera ABC.....	32
2.3.2 Rediseño en los procedimientos de evaluación de préstamos personales en la institución ABC	41
CAPITULO III: VALORACIÓN DEL BURÓ DE CRÉDITO EN LA EVALUACIÓN EXCEPTIVA DE LOS PRÉSTAMOS PERSONALES EN INSTITUCIONES FINANCIERAS.	
3.1 Ejemplificación del buró de crédito en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la institución financiera ABC	45
3.2 Ventajas y desventajas del buró de crédito en la aprobación de préstamos personales en las instituciones financieras	47
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	52
ANEXOS	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Breve historia del trueque.....	3
Figura 2. Primera mercancía elegida para el intercambio Oro, Plata y Cobre.....	4
Figura 3. Fabricación de monedas, el desarrollo de las actividades comerciales.....	6
Figura 4. Historia de los préstamos y los créditos.....	10
Figura 5. El ahorro, tendencia educativa en República Dominicana.....	19
Figura 6. Genero de los clientes encuestados.....	20
Figura 7. Edad de clientes entrevistados.....	21
Figura 8. Estado laboral de clientes entrevistados.....	21
Figura 9. Porcentaje de clientes con vehículo propio.....	22
Figura 10. Estado civil de los clientes encuestados.....	22
Figura 11. Montos actuales de préstamos de los clientes entrevistados.....	23
Figura 12. Montos deseados por clientes encuestados para nuevo financiamiento.....	24
Figura 13. Ingresos mensuales de clientes entrevistados.....	25
Figura 14. Datos descriptivos del buró de crédito.....	29
Figura 15. Mapa de Procesos [Actual] – Análisis de crédito para préstamos personales en la institución financiera ABC.....	33
Figura 16. Figura 15. Mapa de Procesos [Nueva Propuesta] - Análisis de crédito para préstamos personales en la institución financiera ABC.....	42

INTRODUCCIÓN

La capacidad de endeudamiento nace desde la antigüedad cuando se utilizaba el intercambio de productos y servicios para satisfacer las necesidades humanas sin la intervención del dinero, actividad denominada “trueque”. Si una persona tenía un producto lo entregaba a cambio de otro.

En vista de que el dinero pierde poder adquisitivo como consecuencia de la inflación, se recomienda que una vez satisfechas las necesidades básicas, lo restante pueda dedicarse al ahorro, que se invierta para que el dinero mantenga su poder de compra y logre incrementarse mediante el proceso de capitalización.

El buró de crédito es hoy en día un marco de referencia para el consentimiento del crédito teniendo su originalidad en México, cuenta con expedientes crediticios de personas físicas, empresas y personas físicas con actividad empresarial. Tiene la información crediticia de más de 27 millones de personas físicas e información de más de 48 millones de créditos. Los reportes de crédito proporcionan una historia del comportamiento de un crédito de hasta 24 meses, contados a partir de la fecha en que se liquidó totalmente el crédito o bien a partir de la última vez que se reportó información a buró de crédito (Economía, 2015).

Todo financiamiento otorgado a una persona, lleva el registro del comportamiento del cliente con respecto al crédito al buró, este es utilizado como referencia tanto por las instituciones financieras, como por aquellas organizaciones que ofrecen alguna facilidad de financiamiento en productos y servicios, de acuerdo a la conducta que asuma el cliente, puede tener un score bajo, medio o alto.

Para facilitar la toma de decisiones debemos realizar un análisis que nos permita evaluar la actualidad, sino que tenemos la posibilidad de incluir planes de inversión, endeudamiento, operaciones, entre otros. Una forma sencilla y accesible a todos de calcular la cuota mensual de endeudamiento que puede tener su familia, es mediante los simuladores online de capacidad de endeudamiento, que a través

de sus ingresos netos puede saber de antemano no sólo el capital máximo de financiación sino las condiciones aproximadas del préstamo.

En el caso del buró de crédito se busca rediseñar el sistema de evaluación para que no solo se tome en consideración la experiencia crediticia que tenga el cliente tanto en cuentas activas como cerradas, sino que también puedan corroborar otras facilidades y de esta manera determinar si califica para otro prestamos teniendo en cuenta sus ingresos, egresos, comportamiento y capacidad de pago.

Para la investigación de este anteproyecto se realizará una investigación exploratoria, ya que con esta se pretende dar a conocer una visión general, respecto a la capacidad de endeudamiento. Este tipo seleccionado debido a que el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, por tanto, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Por último, se debe tener presente que para no afectar nuestra capacidad de endeudamiento tenemos que estar educados financieramente de esta manera solo vamos a solicitar un préstamo personal cuando sea pertinente y en el momento adecuado sin afecta nuestros ingresos.

CAPÍTULO I: LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES EN PRÉSTAMOS PERSONALES

1.1 Origen del endeudamiento de los clientes en préstamos personales

Según (Marissa, 2015) las primeras formas de comercio entre los hombres consistieron justamente en el intercambio de productos mano a mano: lo que uno tenía y siempre necesitaba, se cambiaba por lo que el otro tenía y nunca necesitaba. Ese intercambio se denomina trueque, el cual se mantuvo por mucho tiempo, aun en sociedades sedentarias: un jarrón de vino por una bolsita de trigo, pieles de abrigo por un arma de caza, lana de oveja por pescados. No obstante, tiene la gran limitación de que exige la coincidencia de dos personas, cada una de las cuales tiene el bien que la otra desea intercambiar.

La deuda es conocida como 'bulón', y es usada tanto para la situación creada por un trueque transferido, como para préstamos formales con intereses cargado a unas tasas establecidas para el tiempo transcurrido hasta antes del pago. Sin embargo, en la práctica, las deudas no tienen connotaciones sociales de desigualdad que podríamos esperar. (El trueque con relación a los préstamos).

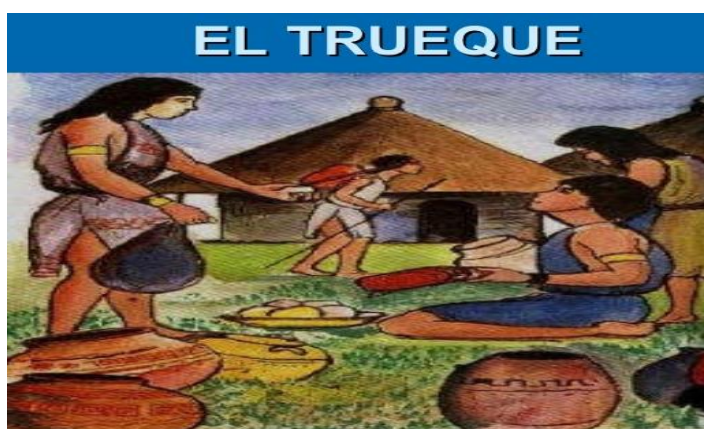


Figura 1. Breve historia del trueque:

<http://aguijarrodriguezianakarolina.blogspot.com/p/trueque.html>

La historia de la capacidad de endeudamiento surge la arrogancia, los sueños y las fantasías del poder, siempre han conducido a los hombres a disponer de los recursos de los demás, sea en la esclavitud, en la colonización, o en los planes para consolidarse en el poder. Varios momentos de la historia dan cuenta del sorprendente auge de la deuda producto de las guerras y el costoso derramamiento de sangre (Moreno, 2011).

Así surgió el dinero-mercancía, que es un bien que tiene el mismo valor como unidad monetaria que como mercancía. El dinero como medio de cambio apareció por primera vez en la historia en forma de mercancías de muy diversos tipos: ganado, aceite, sal, cobre, hierro, oro, plata, entre otros. Todas estas mercancías eran esgrimidas como dinero al ser generalmente apreciadas por algún grupo social, por su alto valor de uso o por su escasez.

Para ser más prácticos y facilitar los intercambios, la mercancía elegida debía cumplir los requisitos que ya hemos comentado: no ser perecedera, ser fácil de transportar, divisible y almacenable. Estas características hicieron que los metales preciosos (oro, plata, cobre), que se utilizaba como dinero.



Figura 2. Primera mercancía elegida para el intercambio Oro, Plata y Cobre: <https://es.slideshare.net/alienigena1002003/santillanat5-minerales>

El uso de los metales preciosos provocó nuevas situaciones, ya que los comerciantes se veían obligados a verificar que las monedas entregadas eran auténticas y no simples aleaciones de otros metales, así como que su peso era el establecido. De esta manera las instituciones iniciaron la emisión de monedas acuñadas: para tratar de garantizar su valor.

En la Edad Media los orfebres tenían buenos sistemas de seguridad. La gente les entregaba su oro y ellos emitían unos certificados que garantizaban la devolución del mismo en el momento en que se les pidiera.

El desarrollo de nuevos bienes de consumo y el crecimiento de la actividad comercial demostró que este sistema era poco práctico: en primer lugar, porque no siempre el otro necesitaba aquello de lo que uno disponía. Por ejemplo, si un artesano de sandalias quería comprar pan, siempre debía encontrar un panadero que necesitara sandalias o averiguar qué necesitaba el panadero, conseguirlo con su producción de sandalias.

Para resolver estos primeros problemas los hombres buscaron un producto de referencia: los valores de todas las mercaderías se establecerían en base a ese producto. Esa referencia es el primer paso en la historia de la moneda.

(Pellini, 2015) una moneda es, de hecho, un elemento intermedio que sirve para facilitar los intercambios. Si todos los hombres establecían el valor de sus productos sobre la base de la misma mercancía, el intercambio era mucho más simple. Los primeros bienes de información fueron el trigo o el ganado. Entonces, era posible establecer el precio de los diferentes productos: por ejemplo, obtener una vaca a cambio de una cantidad establecida de cereales.

Estos primeros bienes de referencia reunían dos características principales: eran admitidos por la mayoría de los hombres, y eran sumamente útiles. Sin embargo, pronto surgió un nuevo problema.

El bien de referencia debía ser divisible, debía poder fragmentarse para intercambios menores, cotidianos, por objetos de menor valor. Además, debía simplificarse también su traslado, su cuidado y su almacenamiento.

Así, los objetos que funcionaban como bienes de intercambio fueron haciéndose más pequeños y fácilmente manipulables: collares hechos con caracoles o caparazones, barbas de ballena, cocos, bolsitas con sal, etc.

El desarrollo de las actividades comerciales, sobre todo a través del imperio romano, extendió la utilización de monedas metálicas. Desde entonces son los Estados los que monopolizan la acuñación (fabricación de monedas).

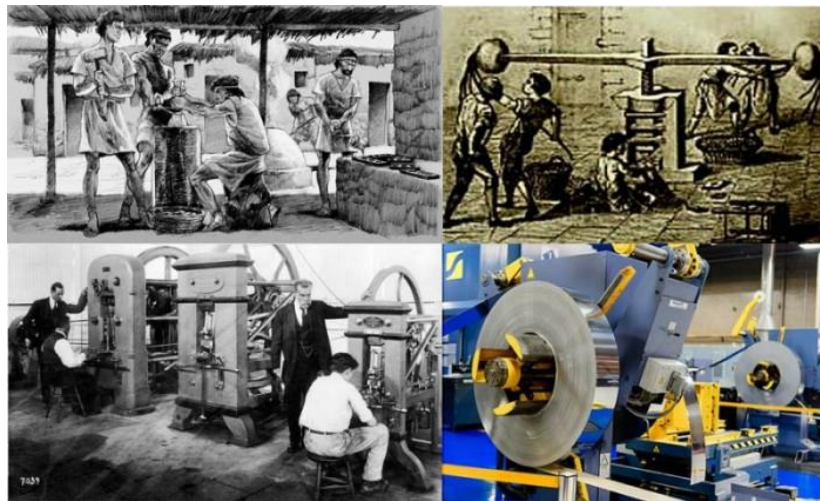


Figura 3. Fabricación de monedas, el desarrollo de las actividades comerciales:

<http://www.monedasdevenezuela.net/articulos/fabricacion-de-la-moneda-a-traves-de-los-tiempos-free-ebook/>

Además, las monedas solían tener un sello grabado: la figura de algún dios, la esfinge de un emperador, o algún otro símbolo. Estos sellos garantizaban la pureza y el peso del material con que la moneda había sido acuñada.

(Pellini, 2015) uno de los primeros trabajos es el desarrollo de las actividades comerciales y el intercambio de productos traídos y llevados a largas distancias propios de la Edad Moderna Europea, hizo necesario el desarrollo de nuevas técnicas que facilitaban el uso del dinero.

Muchas de estas técnicas fueron en realidad apropiadas por los europeos, a partir del siglo XV, de otras regiones en las que existían con anterioridad.

Por ejemplo, las letras de cambio existían en el mundo árabe musulmán desde el siglo X.

También surgieron porque en diferentes lugares se utilizaban diferentes monedas. Con estos documentos se garantizaba que una persona pudiera cobrar una deuda en un lugar lejano, con la moneda de su lugar de residencia, pero por un importe equivalente a la moneda del lugar en el que se había realizado la venta.

Otra novedad europea del siglo XV fueron los billetes a la orden (o sea, órdenes de pago para determinada persona) que dieron origen al cheque. Este evitaba que una persona tuviera que caminar por la calle transportando dinero, por lo que permitía comerciar con mayor seguridad. El dinero real se encontraba depositado en un banco y el cheque permitía a quien lo había recibido extraerlo cuando quisiera.

A partir del siglo XVI se generalizó la utilización de monedas de plata debido a la gran cantidad de ese material extraído de las minas americanas. Más tarde, en el siglo XVIII surgió el papel-moneda, o sea, el billete actual.

También fabricado por el Estado con exclusividad, su aceptación es forzosa (o sea, ningún comerciante puede exigir el pago en oro o en plata; debe aceptar el billete de curso legal).

Con el tiempo se fue generalizando la costumbre de pagar las compras con estos cómodos recibos en lugar de transportar el oro.

En el siglo XVII surgieron los primeros bancos, que sustituyeron a los orfebres. Los certificados que se entregaban a cambio del oro se convirtieron en billetes de banco.

Así surgió el dinero-papel, que es aquel medio de pago cuyo valor como dinero es superior al costo de producción. Es un bien que tiene un valor escaso como mercancía, pero que mantiene su valor como medio de cambio porque la gente confía en que el emisor responderá de él y limitará su oferta (no se emitirá sin control). El emisor del dinero tenía que tener en depósito metales preciosos de valor equivalente a lo emitido y el dinero-fiduciario: es similar al dinero papel, pero se diferencia del mismo en que se utiliza como medio de cambio debido a la confianza que genera de ser aceptado por todos como medio de cambio, sin que necesite ser convertible (no hay necesidad de que el dinero emitido sea equivalente a los metales preciosos en manos del banco emisor).

La condición esencial para la existencia de este dinero es que haya un control del derecho de producirlo. Eso sí, aunque el dinero cuente con el respaldo que le otorga el Estado, si la confianza en su valor desaparece, el dinero pierde su función.

El nacimiento de los bancos impulsó el aspecto fiduciario del dinero (confianza). Posteriormente, en el siglo XVII, los bancos comenzaron a emitir sus propios billetes, pero tenían el compromiso de cambiarlos por el equivalente en oro o en metales preciosos.

Los distintos Estados se dieron cuenta que el buen funcionamiento del sistema financiero pasaba por centralizar en un único emisor el control de la emisión del dinero. Así surgieron los llamados Bancos Centrales.

En las sociedades modernas existen muchos instrumentos que cumplen las funciones del dinero, tantos que en ocasiones resulta difícil distinguir si un cierto instrumento financiero es dinero o no. Además, la tecnología electrónica está impulsando la aparición continua de nuevos medios de pago, lo que dificulta aún más la tarea de medir la cantidad de dinero que circula por un país.

(Piper Lóquez, 2005) dice que el dinero es el común denominador de la vida moderna, es una fuerza invisible que permite intercambiar los bienes y servicios de la comunidad en una forma ágil y precisa, es un poder natural que adquieren los que lo poseen para conseguir más volumen de bienes y servicios que quienes carecen de él.

El dinero surgió como una necesidad de la comunidad y a estructuras socio-políticas lo cual nos lleva a hablar de la evolución del dinero en diferentes etapas por las que ha pasado la moneda o sea hablar de las especies que han expresado el dinero.

La primera etapa que tuvo el dinero fue el dinero mercancía, la cual consistía en un bien que representaba el dinero y el cual tenía un valor intrínseco y también se podían utilizar para consumo final o sea que tenía un valor de uso. Algunas especies utilizadas como dinero fueron: la sal, tabaco y el cacao usados por nuestros aborígenes y el ganado que fue utilizado por los romanos.

Para que un bien sea aceptado como dinero debe cumplir ciertas características como el de ser aceptado generalmente como medio de pago y medida de valor.

Una segunda etapa por la que pasa el dinero es la del dinero metálico en la cual el dinero se expresó en monedas y especies metálicas. Los principales metales aceptados fueron el bronce, plata, y oro, con los cuales se acuñaron las primeras monedas.

El nacimiento de los bancos como instituciones importantes de crédito se dará en la segunda mitad de siglo; impulsadas en el régimen de Porfirio Díaz, por la necesidad de la creciente industria y el enriquecimiento de la oligarquía.

Además, recordemos que aun en el contexto internacional es cuando se inicia la transición del mercantilismo como sistema económico preeminente dando paso al capitalismo financiero.

Algunos de los bancos que nacen a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se fusionaron entre sí al poco tiempo de haberse establecido con el fin de abarcar un mayor mercado, creando ligas comerciales a principios de siglo XX.

Pero nunca se había visto un nivel de endeudamiento tan elevado, como los producidos desde 1980 en adelante, según indica (Moreno, 2011).

1.1.2 Historia de los préstamos personales y los créditos



Figura 4. Historia de los préstamos y los créditos

<https://www.solcredito.es/es/blog/breve-historia-de-los-prestamos/>

En la actualidad por, (Solcrédito, 2011), tanto los préstamos personales como los créditos son operaciones financieras muy comunes y utilizadas en todo el mundo. Cada vez son más las personas que optan por esta forma de obtener liquidez para sacar adelante sus proyectos de manera fácil y sencilla. Pero no siempre fue así.

La creciente proyección de empresas cada vez más ambiciosas por parte de mercaderes y exploradores griegos, hizo que la Grecia pre-clásica adoptara los primeros préstamos de dinero real con intereses, ya probados con éxito entre los fenicios.

Se puede afirmar que, sin esta brillante idea, el florecimiento de la cultura clásica nunca hubiese sido posible, debido a las limitaciones económicas de unas sociedades inicialmente autosuficientes.

Si bien Roma tardó varios siglos en adoptar los préstamos como medio para el crecimiento económico, las discusiones entre juristas de la época, demuestran la preocupación de la sociedad romana por definir tasas de interés justas.

Con la llegada del cristianismo, la concepción clásica de riqueza como medio y fin deseable, así como fuente de progreso económico y moral, se vio sustituida progresivamente por la censura moral de la usura. De esta forma, se vivieron varios siglos de decadencia, en los que tanto la producción cultural como el progreso económico se vieron maltrechos debido a la falta de liquidez financiera motivada por la prohibición de los préstamos con intereses.

Pero a pesar de esto, los préstamos siguieron funcionando, especialmente entre las comunidades hebreas repartidas por los reinos cristianos. Con los siglos, los judíos fueron convirtiéndose en los grandes prestamistas que financiaron las empresas más importantes de la historia medieval. Por lo general, los préstamos ofrecidos podían variar, desde el interés cero para miembros de su comunidad, hasta tasas de interés razonables para otros prestatarios siempre en base a la confianza y la solvencia de los mismos.

Con el descubrimiento de América, gracias a un préstamo hecho por parte de los Reyes Católicos para financiar la expedición de Colón, se puso de manifiesto la necesidad de financiar las empresas más insólitas e inimaginables.

El impulso de riqueza que este descubrimiento supuso para Europa, significó un paso muy importante en la historia, ya que la idea de progreso se fue imponiendo poco a poco en toda la sociedad, como el medio más efectivo de creación de riqueza y felicidad.

Durante el siglo XVIII se produjo un cambio importante, con la creación de bancos comerciales, primero en Europa y después en Estados Unidos. Esto supuso una creciente facilidad para acceder a préstamos, incluso por parte de pequeños comerciantes y empresarios.

Ya entrados en el siglo XX, prácticamente cualquier persona con una idea de negocio, un servicio, o simplemente una necesidad económica, podía acceder a préstamos con los que cumplir sueños personales y colectivos.

Según (Castañeda Meneses, 2000) el endeudamiento caracteriza una situación en que está presente la paradoja placer/consumo y dolor/deuda, como una tensión consecuente con la acción de consumir a través del mecanismo del crédito. Si bien el efecto placentero del consumo es inmediato, la preocupación del endeudamiento aparece en un momento posterior, mediatizado por una acumulación de deuda o por la imposibilidad de responder al compromiso adquirido. De esta manera se manifiesta de manera simultánea, lo que ocasiona la decisión de contratar créditos esté enmarcada en el momento placentero de la adquisición de los productos y servicios deseados, por lo que el consumidor evita proyectarse o lo hace de manera parcial, respecto de los efectos económicos posteriores que se derivarán de la obligación del pago de la deuda.

La decisión de consumo, a través del endeudamiento, está dirigida, principalmente, hacia bienes y servicios, que si bien, representan satisfactores a las necesidades del consumidor, no aparecen claramente vinculadas a necesidades básicas o de subsistencia.

En este rubro, destacan especialmente, deudas contraídas con casas comerciales o financieras, para la adquisición de electrodomésticos, equipos de computación o viajes de turismo y vacaciones dentro y fuera del país y la ausencia de deudas vinculadas a adquisición de viviendas o de vehículos como capital de trabajo.

Así entonces, queda en evidencia una tendencia a contraer deudas, respecto de artículos que no implican, necesariamente, una mejora significativa en las condiciones de vida personales o familiares en el mediano y/o largo plazo.

Más bien, puede suponerse que el acceso a los bienes y servicios que originaron la situación de endeudamiento, están motivados por factores vinculados a las entidades de prestigio social que estos representan, a la influencia de la publicidad en las decisiones de compra, y a las condiciones de precio y facilidades de pago en que el mercado ofrezca el acceso a dichos bienes y servicios.

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

Las principales consecuencias del endeudamiento de acuerdo a los ámbitos de acción cotidiana del consumidor pueden clasificarse en diferentes ámbitos familiar, laboral y económico:

1. **Ámbito familiar:** La situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para adolecer conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo originar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.

2. **Ámbito laboral:** Se identifican diversas dificultades: presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefaturas o compañeros de trabajo.
3. **Ámbito económico:** El sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado.

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

1. **Del medio social hacia el consumidor endeudado:** La situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez ("pagar las deudas"). Esto, puede traducirse en una sanción implícita o explícita que se ocasiona, generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, gremial, profesional o comercial, que es desde donde se construyen gran parte de las relaciones sociales hoy en día. Junto a lo anterior, se presenta la restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de sus mecanismos de información comercial (publicación en boletín de deudores comerciales; antecedentes comerciales objetados y cierre de líneas de crédito).

2. Del consumidor endeudado hacia el medio social: La sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento, dado que la atención está principalmente orientada, a la situación de deterioro económico que se encuentra fuera de su control personal. El endeudamiento es un fenómeno generalizado a estrategias y políticas económicas por medio a circunstancias diferentes. Teniendo en cuenta, la internalización de los procesos productivo y de los sistemas financieros y sobretodo de la apertura externa de las economías.

1.2 Tendencias de la capacidad de endeudamiento en préstamos personales en instituciones financieras

Según (Santos, 2001) el financiamiento de una institución financiera está representado por los recursos utilizados para adquirir los activos necesarios para desarrollar negocios. Una de estas fuentes es proporcionada por las entidades del sistema financiero, las cuales tienen su propia matriz insumo – producto y captan recursos vía depósito, los que conjuntamente con su capital propio, son colocados en negocios viables mediante créditos bajo diversas modalidades. Usualmente una empresa realiza ambas operaciones con los bancos; sus excedentes de caja los depositan buscando el mejor rendimiento y al menor riesgo posible, y sus necesidades de caja los financian con créditos bancarios en complementos del capital aportado por sus accionistas o socios.

Toda institución requiere de recursos financieros para desarrollar sus actividades, ya sea para adquirir activos o para disponer de capital de trabajo que permita maniobrar los activos con la finalidad de manufacturar bienes o prestar servicios a sus clientes.

Las personas crecen y se desarrollan financieramente del mismo modo que una empresa, realizando este tipo de actividades que les permitan adquirir activos o disponer de un capital determinado para cumplir con la meta que se hayan trazado en un tiempo determinado. Explícitamente este tipo de actividades pueden ser suplidas por los bancos a través de préstamos personales, para proveer la posibilidad o alternativa a los clientes de lograr sus objetivos, aunque en el momento carezcan de recursos financieros. Para optar por un préstamo personal, intervienen diversos requisitos entre los cuales está la capacidad de endeudamiento.

En base a la capacidad de endeudamiento en el mercado crediticio existen 3 tipos de clientes de poca, mediana y alta capacidad de endeudamiento.

Esto está directamente relacionado con el perfil de pago de los clientes, no obstante, en el mercado existen personas que reflejan historial de pago, tanto bueno como malo, esto sin importar su capacidad de endeudamiento.

Estas variables se pueden visualizar como un círculo infinito, ya que los clientes van cambiando su capacidad de endeudamiento, a medida que van tomando préstamos personales y presentando un buen comportamiento de pago, sin embargo, se presentan las siguientes situaciones:

Personas con poca capacidad de endeudamiento que presentan un buen historial de pago, sin embargo, sus ingresos son desfavorables y se les dificulta tomar montos mayores a los que han tomado, debido a que sobrepasarían el porcentaje que calculan las instituciones financieras en base a ingresos, para conocer la capacidad de pago de un cliente. Los bancos a menudo declinan las solicitudes de estos clientes, porque representan un riesgo muy alto y el negocio puede resultar en pérdida para estas empresas.

Clientes con alta capacidad de endeudamiento que aunque tienen ingresos que le permitirían tomar grandes sumas de dinero en préstamos personales, poseen un historial crediticio negativo para tomar dichas sumas, por tanto los cliente que se ven envueltos en esta situación son atractivos para las instituciones financieras, debido a que el riesgo que representa el cliente puede ser manejado, ya sea sumando a otra persona como garante u otorgándole un crédito de menor cantidad por un tiempo determinado, para que su historial de crédito cambie de manera positiva.

En la mayoría de los casos los clientes más perjudicados son aquellos que poseen una mediana capacidad de endeudamiento, estas personas muchas veces cuentan con un buen historial de crédito, un buen historial de pago, pero limitados por ingresos medianos; siendo atractivos para el mercado, dichos clientes se quedan restringidos a tomar montos a su perfil de crédito y se les dificulta tomar monto mayores, por lo que ven como alternativa a este inconveniente, tomar muchos créditos de montos pequeños o medianos pero en diferentes instituciones financieras, lo que tiene como desventaja el tener muchos créditos activos al mismo tiempo y les cuesta saldar todas sus responsabilidades o deudas, de esta manera se mantienen una buena parte del tiempo en esta situación “trabajando para pagar”.

En fin la tendencia de la capacidad de endeudamiento va orientada al comportamiento global del cliente, estas instituciones están encarando directamente dicha conducta de manera que han realizado programas de capacitación crediticia orientado a clientes, esto con la finalidad de poder orientar a los interesados para que tanto su capacidad de endeudamiento como la de pago sean manejados de la mejor manera posible, esta medida presenta un beneficio al cliente ya que los orienta sobre cómo actuar para mejorar su situación crediticia.

1.2.1 La educación financiera en República Dominicana

Según (Mora, 2016) la tendencia en educación financiera que se ha desatado en los últimos meses en la sociedad dominicana es muestra de la necesidad que

tienen los ciudadanos de conocer más sobre sus finanzas y se está mostrando cada vez más como parte del desarrollo normal en la sociedad, considera que las instituciones se están enfocando en estos temas porque el elemento central de todo negocio es el cliente y uno con mayor inteligencia tiene más durabilidad y rentabilidad en el mercado.

“Este tipo de conocimiento no debe ir a un público en específico, más bien debe ser parte de la educación integral de todos a partir de los 14 años de edad, ya que crea conciencia para un mayor y mejor uso de los productos financieros. La inversión en educación financiera es la mejor fórmula ganar-ganar: se rentabiliza el cliente y al mismo tiempo se le entrega un regalo para toda la vida”.

Las finanzas es un instrumento fundamental para el logro de las metas y el crecimiento de cada persona, ha creado una tendencia, y al comprender que la salud financiera afecta la calidad de vida, se le está prestando la importancia adecuada.

Dentro de los elementos a tomar en cuenta, se mencionan:

1. Voluntad: la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA), en manifestaciones a el Dinero, pondera que de forma voluntaria las instituciones financieras desarrollan cada vez más acciones y programas tendentes a orientar a sus clientes y al público en general, sobre los temas financieros que impactan en su vida. Algunas de estas iniciativas se insertan en las políticas de responsabilidad social corporativa de las entidades. La ABA asegura que esta tendencia no refleja una ventaja para los bancos, sino para el bienestar de los clientes y de la conciencia ciudadana sobre las finanzas responsables, y que auspiciar esto es crear un círculo virtuoso que beneficia la economía del país.

2. Preparación: el buen manejo se logra sabiendo qué es el ahorro, teniendo claro cuáles son los planes financieros y el destino del salario mensual y las medidas a tomar en cuenta para hacer una buena inversión.



Figura 5. El ahorro, tendencia educativa en República Dominicana

<https://educacionparalalibertad.com/2015/10/10/aplica-esta-formula-infalible-y-empieza-a-ahorrar-todos-los-meses-sin-esfuerzo/>

1.3 Diagnóstico y situación actual sobre la capacidad de endeudamiento en préstamos personales en la institución financiera ABC

La situación actual de la capacidad de endeudamiento en préstamos personales del banco ABC, se debe a una cartera de crédito de más de 21,900 préstamos personales, para medir la capacidad de endeudamiento a partir del nivel de morosidad de sus clientes.

La institución financiera ABC posee 12,365 clientes con 21,900 préstamos personales acumulando un total de 305,784,972.89 pesos dominicanos, donde el retorno recibido sobre los rendimientos generados excede el 58% lo que quiere decir

que el 42% de los clientes paga fuera del periodo acordado según contrato. Este último porcentaje es quien representa la cartera morosa de los clientes con préstamos.

Según los resultados del análisis de crédito realizado por dicho departamento a cada cliente solicitante, la media de la capacidad de endeudamiento es de 64% donde el 50% es el máximo permitido, esto quiere decir que la mayoría de los solicitantes sobrepasa la capacidad permitida.

Para obtener una mejor y más precisa medición, realizamos una encuesta a nuestros clientes con algún crédito activo enfocándonos en datos como ingresos mensuales, monto adeudado, necesidad de nuevos préstamos y responsabilidades civiles.

Resultado y Análisis de encuesta

1- Sexo: La mayoría de personas entrevistadas son del sexo femenino correspondiendo al 47.62% de la población encuestada, el sexo masculino contó con el 42.86% y personas de distinta preferencia sexual 9.52%

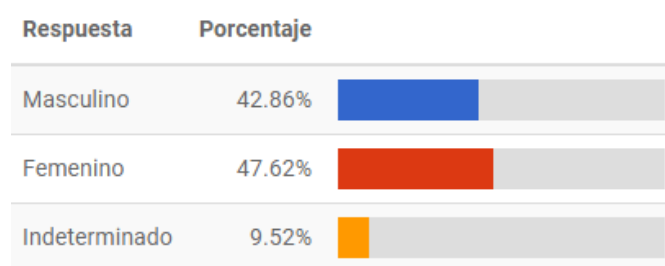


Figura 6. Genero de los clientes encuestados

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

2- Edad: Según el análisis realizado las personas entre 31 y 40 años son más propensas a tomar préstamos personales puesto que representaron el 33.33% de los entrevistados, esto debido a que en este rango de edad las personas son más estables en los trabajos y en la mayor parte de los casos ya han decidido formar su familia. Personas cuya edad ronda entre 41 y 50 años ocupan un segundo puesto con un 28.57%.

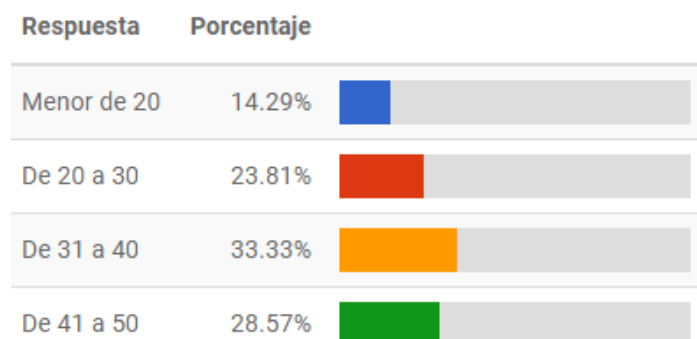


Figura 7. Edad de clientes entrevistados

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

3- Estado Laboral: El 61.90% de los entrevistados trabaja el 38.10% restante no cuentan con un trabajo.

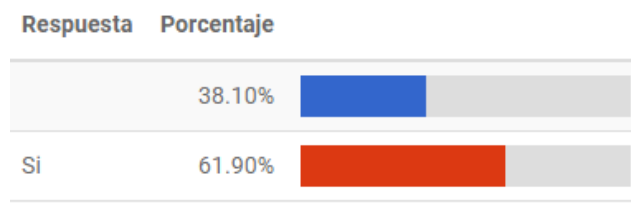


Figura 8. Estado Laboral de clientes entrevistados

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

4- Vehículo: El 52.38% posee vehículo, esto incluye a personas sin trabajo, mientras que el otro 47.62% no tiene vehículo.

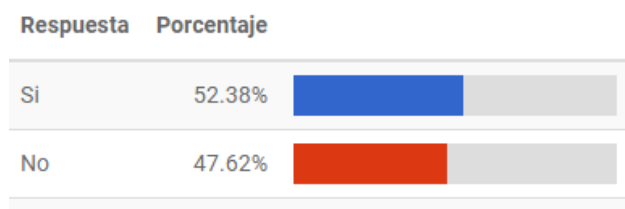


Figura 9. Porcentaje de clientes con vehículo propio

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

5- Estado Civil: La mayoría de los entrevistados ya han contraído matrimonio ocupando un 38.10% del total, mientras que los solteros alcanzaron la 2da posición con un 28.57%

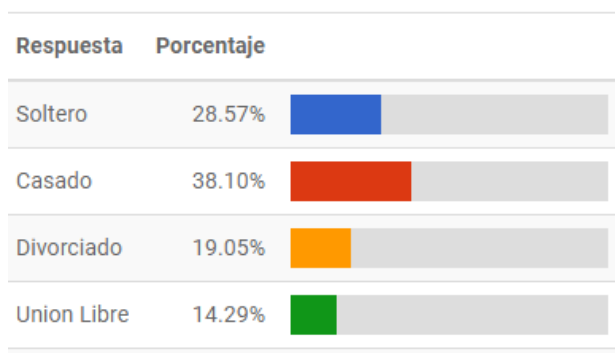


Figura 10. Estado civil de los clientes encuestados

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

6- Hijos / Casa: Tomando en consideración que la mayoría de los entrevistados y teniendo en cuenta los factores que inciden en sus ingresos, el 52.38% tiene hijos y el 57.14% tiene casa propia.

7- Préstamo y Monto: El 80.95% de la población ya posee un préstamo, en ese mismo orden y conociendo de que esta estadística corresponde a las personas que ya han tomado un crédito. La mayor parte de los préstamos otorgados son mayores a 500,000.00 pesos siendo un 28.57% sobre el millón de pesos y un 23.81% entre 500,001.00 y 1,000,000.00

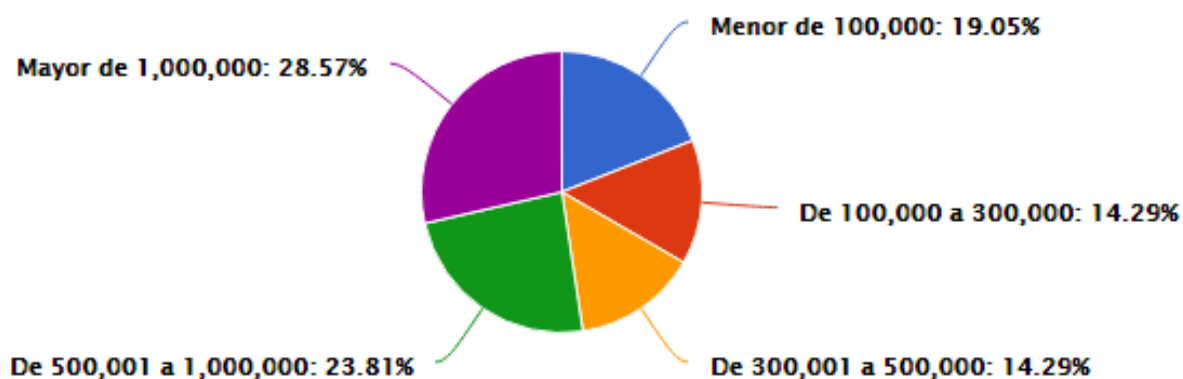


Figura 11. Montos actuales de préstamos de los clientes entrevistados

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

8- Necesidad de un Nuevo Financiamiento: A las personas que respondieron de manera positiva se les cuestiono para saber si tienen la necesidad de tomar otro préstamo a lo que el 85.71% dice que si, donde los montos deseados por estas personas rondan entre 300,000.00 y 1,000,000.00; siendo el 36.84% sobre medio millón y el 21.05% menor a 500,000.00.

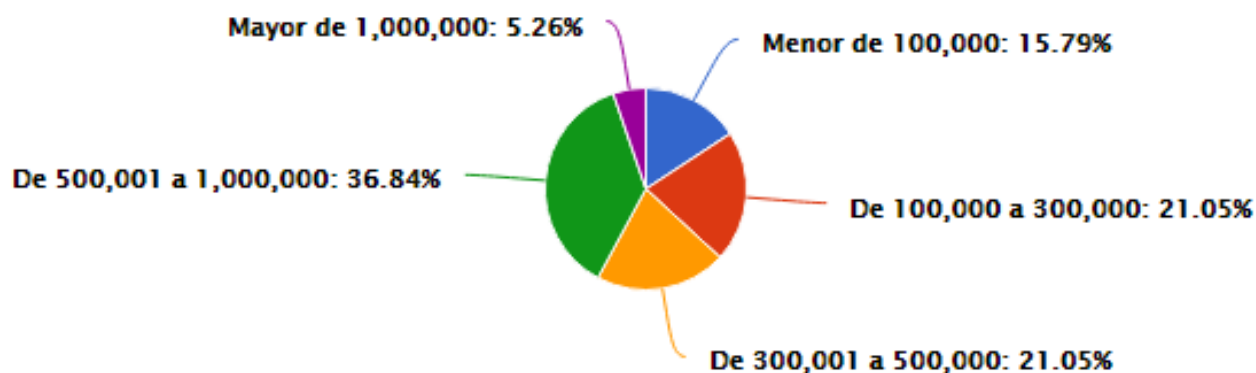


Figura 12. Montos deseados por clientes encuestados para nuevo financiamiento

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

9- Ingresos Mensuales: Luego de repasar varias estadísticas y recopilar los datos de los clientes, aquí señalaremos la estadística que crea la controversia y afecta directamente a la capacidad de endeudamiento al igual que los prestamos tomados y los necesitados o los deseados. La mayoría de personas con préstamos regularmente

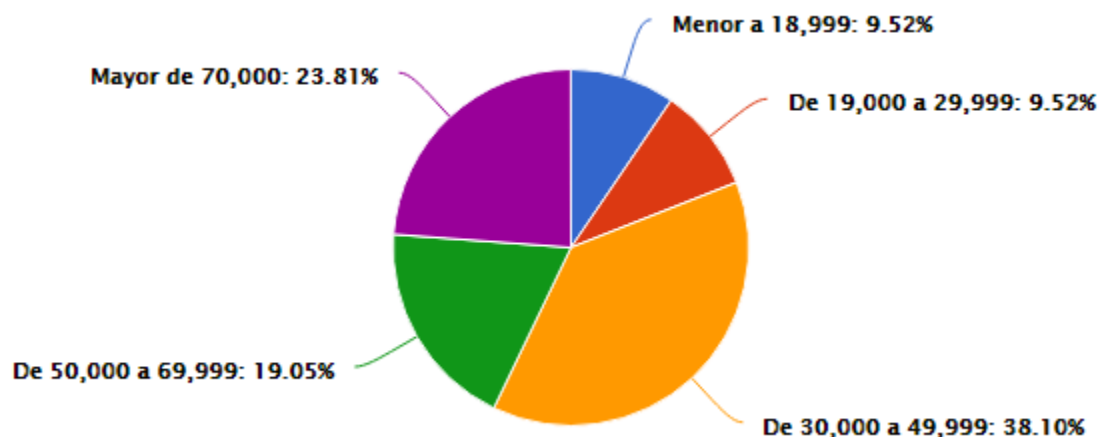


Figura 13. Ingresos mensuales de clientes entrevistados

<https://manager.e-encuesta.com/v2/report/276957/render?login=true#>

Análisis Final

Esta encuesta ha sido basada en clientes con préstamos personales, según los resultados de la encuesta podemos apreciar que la mayoría de las personas que contienen algún crédito desean o necesitan tomar otro préstamo ya sea para consolidar deudas o para buscarle la solución a algún compromiso económico.

Por lo regular estas personas poseen compromisos monetarios fijos que demandan cierta cantidad de recursos al mes, lo que conlleva una disminución en sus ingresos mensuales. Como ya sabemos la mayor parte de los entrevistados reciben ingresos mensuales entre 30 y 70 mil pesos, representando su sueldo bruto. Dentro de los deberes monetarios de estos se encuentran: Deducciones de

Impuestos sobre la renta, Manutención de los hijos, escolaridad, alquiler de casa, mantenimiento de vehículo, pago de servicios residenciales, entre otros. Estas deducciones de los ingresos fijo son conocidas como gastos fijos.

Todos estos gastos son contemplados de manera porcentual al momento de una institución financiera evaluar el perfil del cliente solicitante de un préstamo, no obstante, la realidad de las deudas solo la conoce el dueño de dicha deuda, ya que existen créditos que los toman de otra persona que no evalúa ninguna de las variables que inciden.

Cabe mencionar que el 52.38% de los préstamos que poseen dichas personas son por encima de los 500,000.00 pesos y dependiendo la tasa que tenga el mercado para dichos montos la cuota de estos préstamos tiende a variar. Esto incide directamente en el dinero restante de los clientes luego de cumplir con sus gastos fijos, que posiblemente mucho de estos pueden cumplir con su carga crediticia hasta aquí, tomando en cuenta sus ingresos, gastos fijos y los préstamos que poseen actualmente, pero esto no es la generalidad de los casos.

Resumiendo, en la mayoría de los casos las personas no toman en consideración los compromisos monetarios que tienen en el momento para realizar una evaluación objetiva de su crédito y asumen compromisos con lo que no pueden lidiar de manera libre y sin dejar de hacer las actividades extracurriculares que normalmente realizan, esto significa una reducción en su capacidad de endeudamiento y un incremento en el monto adeudado, cerrando así las posibilidades de tomar nuevos créditos en caso de ser necesario.

CAPITULO II: EL BURÓ DE CRÉDITO EN LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA

2.1 Estructura del buró de crédito

Según (Miguel Hidalgo, 2008) buró de crédito es una sociedad de información crediticia orientada a brindar un soporte informativo y tecnológico a las instituciones crediticias y de financiamiento, útil para la administración de riesgos y toma de decisión en el otorgamiento de créditos.

El reporte de crédito es un instrumento indispensable para complementar el proceso de evaluación del perfil crediticio de un cliente, pues integra los antecedentes crediticios de titulares de cuentas consultando una base de datos de millones de registros. el resultado final llega a la computadora de la entidad financiera o empresa comercial en segundos.

El propósito de este documento es explicar el proceso para la obtención del servicio en línea del reporte de crédito del sector microfinanciero, así como detallar la interpretación de los segmentos de datos que integran el historial crediticio.

El tipo de reporte que usted va recibir muestra el detalle de los créditos contratados con instituciones del rubro microfinanciero y, si es el caso, cuando el cliente consultado tenga compromisos con otorgantes de sectores distintos se presenta un mensaje indicándolo; para conocer el detalle de la totalidad los antecedentes crediticios de su cliente, debe solicitar el reporte de crédito ordinario. para mayor detalle al respecto, lo invitamos a comunicarse con su ejecutivo de cuenta.

La base de datos está conformada por más de 100 millones de registros crediticios. la información es actualizada mensualmente cuando los principales otorgantes de crédito a nivel nacional la reportan a buró de crédito. nuestros usuarios y proveedores de información operan, prácticamente, en los principales sectores de negocio del país:

- Instituciones bancarias
- Tiendas departamentales
- Emisores de tarjetas de servicio
- Sistemas de crédito automotriz
- Afianzadoras
- Administradoras de Cartera
- Sociedades financieras de objeto limitado
- Instituciones hipotecarias
- Compañías de telecomunicaciones
- Arrendadoras
- Instituciones de intermediación crediticia
- Sector de ahorro y crédito popular

El Buró de crédito concentra, procesa y actualiza los antecedentes crediticios de personas físicas titulares de créditos, con base en la información que le proporcionan las instituciones otorgantes a nivel nacional. es importante mencionar que las. entidades bancarias, financieras, empresas comerciales y de servicio otorgantes de créditos y financiamientos además de ser usuarios por consultar el servicio de reporte de crédito, también actúan como proveedores de su propia información.

Los proveedores, entre otros datos, aportan la siguiente información de cada uno de sus acreditados:

Datos generales del Consumidor	Tipo de crédito y/o financiamiento:	Registro de cuentas y comportamiento de pago
■ Nombre completo del consumidor (nombres(s), apellido paterno, materno, de casada) ■ RFC y Fecha de nacimiento ■ Domicilios (5) ■ Teléfono	■ Número de Cuenta ■ Tipo de cuenta ■ Unidad monetaria ■ Número de pagos ■ Frecuencia pagos ■ Importe de pagos ■ Fecha apertura ■ Fecha último pago ■ Fecha de cierre ■ Fecha de reporte	■ Crédito máximo ■ Saldo actual ■ Límite de crédito ■ Saldo Vencido ■ Número de pagos vencidos ■ Forma de pago (MOP)

Figura 14. Datos descriptivos del buró de crédito

http://www.burodecredito.com.mx/usuarios/manual_micro.pdf

Buró de crédito integra los compromisos crediticios emitidos por entidades bancarias, financieras, empresas comerciales y de servicio:

- Tarjetas de Crédito
- Tarjeta de Servicio
- Tarjetas de Crédito Departamentales y Comerciales
- Crédito Hipotecario
- Crédito y/o financiamiento automotriz
- Préstamos Personales
- Financiamiento de bienes y/o servicios
- Arrendamiento de bienes y/o servicios
- Servicios de comunicación

2.2 Requisitos de las instituciones financieras para evaluar los préstamos personales

Cada entidad financiera demanda requisitos propios, dependiendo de las características del crédito, de la situación actual del mercado, de lo que le permitan las regulaciones gubernamentales y sobre todo del cliente que lo solicite, no obstante, como existen requisitos específicos, también existen requisitos que genéricos.

Según (Tovar, 2016) En todo banco o institución de intermediación financiera el solicitante de un préstamo debe cumplir con lo siguiente:

1- Ser mayor de edad: Para realizar operaciones crediticias, se debe de poseer un documento de identidad oficial del país de nacimiento, donde se compruebe que el cliente solicitante haya cumplido la mayoría de edad. La mayoría de edad va definida por las regulaciones, leyes o normas del país en que se otorga el préstamo.

2- Demostrar que puede pagar el préstamo solicitado: Los ingresos del cliente juega un papel crucial dentro de un préstamo personal, ya que el prestario, puede hacer preparar distintos escenarios de cálculo y evaluar la condiciones de pago que tendrá el cliente, desde aquí se comienza a observar el riesgo, la factibilidad y el retorno sobre inversión del préstamo, o sea, que dicha institución puede recrear de manera anticipada que tan probable es que ese préstamo se convierta en una deuda incobrable.

3- No aparecer en ningún listado de clientes morosos: Los clientes morosos son aquellos que acostumbran a acumular moras en los créditos que han tomado, por tanto, puede que no sean rentables, ni atractivos para los préstamos personales, en cambio este tipo de cliente no deja de ser una pieza muy buscadas por empresas

que funcionan como financiera y los créditos que otorgan son con algún tipo de garantía.

De manera específica y dependiendo del mercado y los objetivos del negocio, ciertas organizaciones pueden establecer diferentes tipos de estrategias de negocio, permitiendo así que estos requisitos varíen de un cliente a otro o de una institución a otra, por ejemplo las ferias de préstamos, estas van orientadas a facilitar la adquisición de un crédito al cliente, por lo que, las empresas que ofrecen el financiamiento pueden establecer “especiales de feria” y no requerir todo lo que normalmente se exige para un préstamo, asumiendo así un riesgo mayor de lo normal.

A partir de ahí y a través de la documentación que se presentará, la entidad financiera elaborará un estudio para analizar los riesgos del préstamo y determinar la viabilidad de quien lo solicita.

Algo más a tomar en cuenta es que los clientes que cuentan con un contrato de trabajo indefinido y con una buena cantidad de años laborando en la misma empresa, así como los funcionarios públicos y privados son más atractivos para ofertarles préstamos personales que una persona que está desempleada, que tenga un contrato temporal que trabaje como autónomo.

2.3 La evaluación de los préstamos personales en instituciones financieras

Actualmente para la evaluación de los préstamos personales de manera global, se está tomando en consideración lo mencionado de manera general en el tema anterior, adicional a esto se utilizan otros parámetros, características y/o variables que corresponden a la parte del cliente.

La manera en la que se realiza esta evaluación se basa en el análisis del riesgo que representa un cliente a la hora de confiarle un monto en crédito para su uso de manera personal, o sea, que se toma como punto de partida que tan probable sería que dicho cliente deje de cumplir con los términos y condiciones del contrato del préstamo en base a la situación económica actual del cliente, situación laboral, monto y plazo solicitado.

Es importante mencionar que las instituciones financieras parten del hecho de que cada elemento descrito por el cliente es verdadero, luego dichas instituciones validan las informaciones provistas por los clientes para su entera confirmación, de hecho, la validación es parte fundamental del proceso para el análisis.

2.3.1 Pasos en la evaluación de los préstamos personales en la institución financiera ABC

Para llevar a cabo la evaluación de los préstamos personales en la institución financiera ABC, existen pasos previos al análisis del crédito como la solicitud formal del préstamo por parte del cliente, la validación de los datos del cliente, la depuración del cliente, el análisis de riesgo, luego de esto se procede con el análisis del crédito, a continuación el mapa de procesos donde se muestra cada una de las fases del proceso del análisis de crédito y una breve descripción de las tareas que intervienen en dichas fases, posterior a esto estaremos describiendo de forma detallada cada uno de estos procesos para tu total entendimiento.

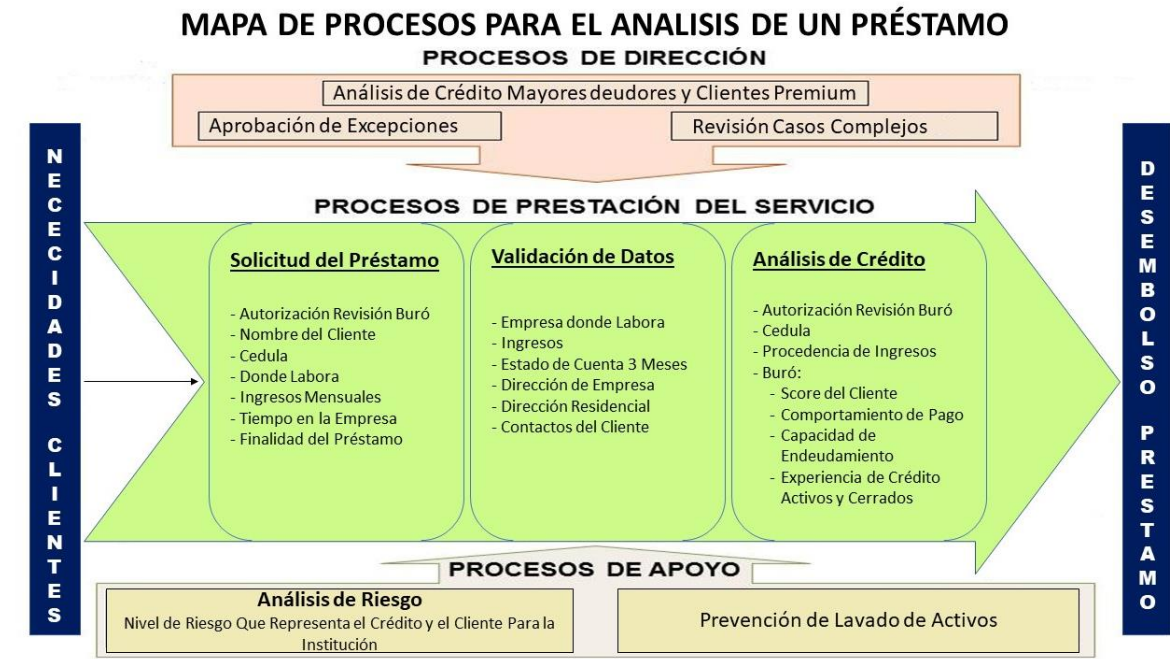


Figura 15. Mapa de Procesos [Actual] – Análisis de crédito para préstamos personales en la institución financiera ABC.

Necesidades del cliente

Para que exista un préstamo personal es evidente que ante todo debe existir una necesidad por parte del cliente, una intención de tomar dicho préstamo y posterior a esto la evaluación del mismo para establecer como opción el tomar dicho préstamo en una institución financiera como lo es la institución financiera ABC.

En muchas ocasiones los clientes simplemente toman crédito no por que tengan la necesidad de hacer un préstamo personal en un banco, sino para aprovechar ofertas de tasas y en la mayoría de los casos que se da esto, para transferir el riesgo de no descapitalizarse y pagar para utilizar el dinero del banco en vez del que ya tiene ahorrado o en su poder. Otra situación que ocurre muy a menudo es que el cliente potencial no posee experiencia crediticia; opta por un

instrumento de crédito, para tener presencia en el buró de crédito y así acumular un historial crediticio para futura utilización de su crédito.

Siempre que exista la intención por parte del cliente para tomar un préstamo personal, este será válido sin importar el propósito con el cual se esté solicitando, el cliente simplemente debe cumplir con los requisitos de las instituciones financieras y del organismo regulador de las mismas para poder coexistir con un préstamo personal.

Procesos de prestación del servicio

Estos procesos son los que intervienen de manera directa en el flujo de la realización del préstamo, como se muestra en la Figura15 Mapa de procesos1, estaremos mencionando los procesos y tareas para el análisis del crédito.

1. **Solicitud del préstamo:** La solicitud formal del préstamo es completada por el ejecutivo de la cuenta del cliente en la institución financiera, para que se dé la misma el cliente debe proporcionar ciertas informaciones y completar los formularios de lugar, en caso de que el prospecto no exista como cliente, el ejecutivo de cuentas que lo esté atendiendo procede a la creación del cliente, luego a la solicitud del préstamo, para que un cliente pueda optar por un crédito debe de cumplir con los requisitos mínimos mencionados en el tema 2.2 de este documento, así como con cierta documentación extra que se muestra a continuación:
 - a. Autorizar revisión de buro: El cliente debe autorizar a la institución financiera ABC por medio de un formulario debidamente firmado y sellado la revisión de su buró, esto es debido a que al momento del análisis el buró del cliente debe ser revisado por el analista. Siempre que una institución de cualquier índole realiza un reporte del buró de crédito de una persona, se le restan puntos al score de la persona consultada.

- b. Nombre del cliente: El nombre del cliente es parte esencial ya que es su identificador literario y el mismo figura con dicho texto en cualquier sistema que se consulte.
- c. Cédula: La cédula es el número de identificación personal del país, dicho número es único y diferencia una persona de otra, ya que dos personas pueden poseer exactamente el mismo nombre.
- d. Empresa donde labora: Para el banco uno de los datos fundamentales de un cliente es la empresa donde labora, esta información es utilizada en el proceso de validación de datos para confirmar los ingresos del cliente, también es utilizada en el proceso del análisis para determinar la procedencia de los ingresos del cliente, puesto que las regulaciones impuestas a las instituciones financieras van en contra del lavado de activos, por tanto, todos los ejercicios o controles que identifican y/o actúan en contra del lavado de activos son de suma importancia en su ejecución.

Aquellas personas que tienen empresa propia o trabajan de manera independiente deben proveer el nombre de su empresa y los documentos que avalen la existencia de dicha empresa, en ese mismo orden deben de entregar los estados de cuenta de los últimos 3 meses para poder medir la situación financiera de la empresa o la persona jurídica como tal.

- e. Tiempo en la empresa: Existe un riesgo inherente de todo empleado y es la estabilidad que pueda tener en su empleo actual, esta variable es utilizada para determinar qué tan estable puede ser el cliente o prospecto en su actual empleo, pues a través de esta se puede medir que riesgo puede tener el cliente de no contar con sus ingresos

actuales de manera fija y en qué medida podría esto afectar al cumplimiento del contrato del préstamo con el banco, de acuerdo a la información provista por parte del cliente, la institución financiera decidirá sobre el otorgamiento del préstamo indiferentemente del estado del cliente.

- f. Finalidad del préstamo: El banco debe conocer cuál es el motivo del préstamo para ofertar el producto que más se asemeje o cumpla la mayor cantidad de necesidades del cliente.

- 2. **Validación de datos**: En el proceso de validación de datos el banco puede confirmar todas las informaciones provista por el cliente, esta es una de las fases principales para el análisis del crédito ya que aquí se identifica cualquier anomalía en el expediente del cliente, del mismo modo si el cliente otorgó información errónea intencionada o no, es identificada y corregida en el momento para la aprobación o la declinación del préstamo.

A continuación, se muestra la descripción de los pasos ejecutados en esta fase:

- a. Confirmación de la empresa donde labora el cliente: Aquí el validador (empleado que ejecuta la acción de esta fase) contacta a la empresa provista por el cliente, se comparan y validan que todos los datos que aparecen en la carta de trabajo estén correctos.

Si la carta de trabajo contiene información ficticia o errónea es posible que el validador solicite documentos adicionales tales como: comprobantes de pago, copia del carnet del trabajo, solicitar la carta nuevamente, entre otros.

- b. Validación de ingresos: La validación de ingresos es uno de los pilares de los datos provisto por el cliente, pues de los ingresos del cliente depende su capacidad de endeudamiento, su capacidad de pago y por tanto el monto para el que aplica el cliente.

Cuando el cliente es independiente entonces se solicitan los estados de cuenta últimos 3 meses, esto confirma y muestra una pequeña visual del estado de las finanzas del cliente

- c. Confirmación de la dirección de la empresa donde labora: Esta información en caso de ser necesario, será utilizada para la entrega de correspondencia, ejecución de cobros entre otras acciones.
- d. Validación de la dirección residencial: Al igual que la dirección de la empresa la validación de la residencia es utilizada para los mismos fines.
- e. Confirmación de los contactos del cliente: Los contactos del cliente se validan para contar de manera actualizada con la cartera de clientes, si el banco necesita contactar al cliente para proveer cualquier información, de pago, cobro o administración del préstamo.

- 3. **Análisis de crédito**: El análisis del crédito es el proceso más importante del otorgamiento del préstamo, aquí se utilizan los documentos recopilados por el ejecutivo de cuenta y validados por el área correspondiente, con la finalidad de evaluar todas y cada una de las variables del cliente, conocer su estado financiero y proyectar su comportamiento con el crédito solicitado.

En esta fase es que la institución financiera ABC toma la decisión sobre el otorgamiento del préstamo al cliente. Para un análisis de crédito objetivo es de suma importancia que los procesos anteriores se hayan cumplido a

cabalidad adicional a esto se emplean las técnicas o tareas que se detallan a continuación:

- a. Autorización para la revisión del buró: Tal como se describe en la fase de la solicitud esta autorización es requerida debido a que ninguna institución financiera puede revisar el buró de un prospecto sin su consentimiento, esta acción es susceptible a demanda; adicional a esto el buró asigna una puntuación a cada persona, la cual disminuye si se muestra un comportamiento de pago negativo o por la constante revisión del historial de crédito en dicho sistema.
- b. Cédula: Documento de identidad único de la nación que ayuda a diferenciar a cada cliente de manera independiente.
- c. Procedencia de ingresos: De la mano con los procesos realizados por el área de lavado de activos, la procedencia de los ingresos del cliente nos permite diagnosticar con qué tipo de cliente está lidiando la institución. Existen regulaciones impuestas por el estado con la que toda entidad financiera debe cumplir una de esta es la batalla en contra del lavado de activos. Las personas políticamente expuestas también son reguladas por el estado, en esta parte del proceso también es posible identificar los PEPS.
- d. Revisión del buró: Con esta revisión la institución financiera ABC identifica si el cliente califica para el monto y el plazo solicitado, en adición a esto en el historial del crédito se puede visualizar el comportamiento de pago de los créditos otorgados, ya sean activos o cancelados. En este proceso se revisan los siguientes ítems:

- **Score del cliente:** Este es el análisis estadístico del comportamiento de pago del solicitante evidenciado sobre los últimos años y el porcentaje de utilización en sus productos activos, también este predice la probabilidad de pago para el último año.
- **Comportamiento de pago:** Aquí se ve el histórico de pago de un deudor respecto de sus obligaciones con una entidad de intermediación financiera y con el sistema financiero durante los últimos 12 meses.
- **Capacidad de endeudamiento:** Se evalúa la capacidad que tiene el deudor en generar por sí mismos, ingresos o flujos que le permitan atender, oportunamente, el pago del capital y los rendimientos de sus obligaciones financieras. El cliente no debe exceder su capacidad de endeudamiento en más del 50%.
- **Experiencia de créditos activos y cerrados:** En esta fase se determina si el cliente ha manejado montos iguales o semejantes al solicitado, dependiendo de la edad del cliente y sus ingresos mensuales, este podría optar por montos y plazos mayores a los que ha tomado.

Procesos de apoyo

Estos procesos como su nombre lo describen aportan informaciones adicionales al análisis del crédito, para ser utilizada en fases anteriores o posteriores a este, dentro de los procesos que apoyan al análisis del crédito podemos mencionar los siguientes:

1. Análisis de riesgo
2. Prevención de lavado de activos

Procesos de dirección

1. Análisis de crédito mayores deudores y clientes Premium: Los clientes Premium y casos que demandan una mayor atención de acuerdo a su criticidad, son atendidos por la dirección de análisis de crédito, esto debido a que los casos bajo esta categoría tienden a ser muy sensibles y a formar parte del interés de la alta gerencia y los directivos de la entidad.
2. Aprobación de excepciones: En el análisis de crédito es un estudio de la situación de cada cliente y aunque tienden a ser muy parecidas existen realidades que son muy diferentes entre una persona y otra, de modo que las excepciones son también manejadas por la dirección de análisis de crédito.
3. Revisión de casos complejos: Son casos de situaciones poco frecuentes y tienen un nivel de criticidad mayor que los casos normales atendido por los analistas de crédito. Estas solicitudes de préstamos son atendidas por la dirección y la gerencia de análisis de crédito.

Desembolso

Según el flujo de procesos, una vez el préstamo llega a esta fase, el departamento encargado es responsable de depositar los montos solicitados por el cliente en una de sus cuentas de ahorros o a través de un cheque. Aquí también se corrigen errores identificados en tasa; en caso de consolidación de deudas, se emiten cheques a nombre de la entidad adeudada, para la validación de estos montos, el área de desembolso consulta el buró de crédito.

2.3.2 Rediseño en los procedimientos de evaluación de préstamos personales en la institución ABC

De acuerdo a lo expuesto en el tema 2.3.1 sobre los pasos en la evaluación de los préstamos personales en la institución financiera ABC. A continuación presentamos la propuesta para el rediseño en los procedimientos de la evaluación de los préstamos personales en el banco ABC, básicamente la mayoría de fases del proceso permanecen igual, con la ligera diferencia de la fase de validación de datos, donde proponemos solo validar los datos de la empresa, los ingresos del cliente y los contactos provisto por dicho cliente, adicional a esto invitamos a que se integre una nueva fase de pre-calificación del cliente, donde se agrega una capacitación al cliente, la revisión de su capacidad de endeudamiento, entre otros. A continuación, se muestra el mapa de procesos del nuevo procedimiento, posterior a esto explicaremos la fase de pre-calificación, como se aprovecha la misma para analizar el crédito, en que beneficiaría al cliente y a su capacidad de endeudamiento:

MAPA DE PROCESOS NUEVA PROPUESTA PARA ANALISIS DE PRESTAMOS



Figura 15. Mapa de Procesos [Nueva Propuesta] - Análisis de crédito para préstamos personales en la institución financiera ABC

Validación de datos: Proponemos realizar la validación para los datos de la empresa donde labora el cliente, así como la confirmación de los ingresos, para el caso de las personas que trabajan de manera independiente, se seguiría el mismo procedimiento validando el estado de cuenta de los últimos 3 meses. Adicional a esto se deberían validar de igual forma los contactos y datos demográficos del cliente.

Pre-Calificación

1. Capacitación al cliente: En muchas ocasiones los clientes desconocen lo que realmente representaría la mejor opción para satisfacer la “necesidad” que sienta el cliente en el momento, según lo cuestionado en la encuesta realizada a los clientes, el 68,79% desconoce lo que es la capacidad de endeudamiento.

Esto denota que los clientes no pueden ejercer la mejor administración de sus fondos y prefieren pagar intereses antes de organizar un plan de ahorro para alcanzar sus objetivos. En ese mismo orden si el cliente conoce como calcular y administrar su capacidad de endeudamiento, le sería muy útil para la futura utilización de su crédito.

2. Revisión de la capacidad de endeudamiento: El cliente en la fase previa a su solicitud formal tendrá pleno conocimiento sobre su capacidad de endeudamiento, esto le permite decidir si optar o no por el crédito a solicitar. Esta información le es útil al cliente no solo para saber cuánto puede endeudarse, sino para su administración personal, ya que aquí se detallan.
3. Edad: De acuerdo a las políticas de la institución financiera ABC la edad máxima para optar por un préstamo es de 75 años, mientras más edad tiene el cliente representa un mayor nivel de riesgo para la institución.
4. Ingresos mensuales: Los ingresos mensuales son parte fundamental para conocer de cuánto podría el cliente disponer, sin afectar sus acciones y responsabilidades cotidiana, aunque los préstamos personales tienen un propósito financiero y su finalidad principal es generar ingresos, la institución financiera ABC se preocupa por la salud económica, pues de esta manera tenemos clientes mejor administrados y más sólidos, por esto proponemos la capacitación financiera al cliente.

5. Monto requerido: El prospecto provee el monto que necesita o desea tomar.
6. Tiempo laborando: Tal como se hace mención en el tema 2.3.1, el tiempo en la empresa puede evidenciar estabilidad en el ambiente laboral, lo que es bastante importante tanto para el cliente como para la institución financiera, ya que brinda una mayor seguridad en el cumplimiento del pago de sus cuotas de manera regular.

En esta fase de pre-calificación se busca aumentar la eficiencia en la solicitud del préstamo, puesto que el cliente recibe una pre-aprobación automática por el sistema, basándose en los datos descritos anteriormente.

La capacitación y la revisión de la capacidad de endeudamiento del cliente en esta fase, le brinda un valor agregado en el proceso de su solicitud, esto tiene como ventaja un mayor y mejor conocimiento de los productos de parte del prospecto y un ahorro de tiempo al momento de la realización del préstamo tanto para la institución como para el cliente.

CAPITULO III: VALORACIÓN DEL BURÓ DE CRÉDITO EN LA EVALUACIÓN EXCEPTIVA DE LOS PRÉSTAMOS PERSONALES EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

3.1 Ejemplificación del buró de crédito en la capacidad de endeudamiento de los clientes en la institución financiera ABC

La mayoría de personas se cuestionan sobre la utilidad de una nueva deuda o préstamo, ¿realmente es necesario tomar un nuevo crédito? ¿Cuál es la capacidad que tiene una persona para endeudarse? Estas y otras preguntas deben ser tomadas en consideración por una persona antes de optar por la opción de solicitar un préstamo personal, puesto que (como ya se ha mencionado en el tema 1.3 de este trabajo) intervienen algunos elementos que engloban al préstamo como un instrumento de una entidad financiera.

Al momento que una persona siente la necesidad de realizar un gasto o una inversión y no cuenta con los recursos económicos para cubrir su necesidad, regularmente recurre al crédito, actualmente los clientes hacen esto sin tener un conocimiento profundo sobre sus finanzas, por lo que no toman en consideración el impacto negativo que puede repercutir en sus compromisos cotidianos.

Es por esto que planteamos agregar soportes como la capacitación del cliente y la revisión de su capacidad de endeudamiento. Sucede que la capacidad de endeudamiento puede ser determinada a través de la fórmula (ingresos netos x 0.4) los recursos económicos destinados para el pago de deudas o prestamos debe ser menor al monto resultante de la aplicación de esta fórmula, cuando se sobrepasa ese monto, entonces es considerado como un sobre endeudamiento.

De acuerdo con esto existe una escala de endeudamiento que puede ser considerada para la administración del crédito o un mejor uso de su comportamiento de pago, la escala de endeudamiento viene dada de la siguiente:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| - Menor del 20%: | Endeudamiento Ideal |
| - Entre el 20% y menor que el 35%: | Endeudamiento aceptable |
| - Mayor del 35%: | Endeudamiento Riesgoso |

Esta escala es de suma importancia y ayuda para las personas que tienen una deuda, pues puede situar a la persona el nivel de riesgo que está afrontando con respecto a su endeudamiento actual.

De esta manera se puede tomar cada cliente por separado para alertarlo de su situación actual, para realizar un análisis de la capacidad de endeudamiento de una persona, se debe ser lo más sincero posible y mencionar todo lo que este destinado para el pago de deudas, gastos fijos y variables.

¿Cómo de qué manera beneficiaria una policita de capacitación al cliente para alertarlo y crearle conciencia sobre su capacidad de endeudamiento? Según la encuesta realizada el 80.95% posee préstamos personales donde más del 42% excede su capacidad de endeudamiento. Estos clientes buscan como alternativa la consolidación de deudas o la adquisición de nuevos préstamos para tratar de salir de su situación actual.

Con la capacitación propuesta en el proceso de la pre-calificación para la adquisición de un nuevo préstamo, el cliente podrá aprender nuevas alternativas para reducir sus deudas y administrar de una manera más eficiente sus ingresos, además de recomendaciones de manos de expertos para tomar el producto que más le ayude a suplir sus necesidades sin que represente un impacto negativo en sus finanzas personales.

3.2 Ventajas y desventajas del buró de crédito en la aprobación de préstamos personales en las instituciones financieras

Ventajas

1. Conocer al cliente: visualizamos el nombre completo del consumidor, cédula, fecha de nacimiento, dirección, entre otros datos personales.
2. Capacidad de endeudamiento: de acuerdo a las políticas establecidas por una institución financiera esto va a depender del score generado, y el porcentaje a financiar
3. Cantidad de créditos activos o experiencia crediticia: determinados el historial crediticio del cliente y todas las facilidades que a la fecha ha solicitado, al igual que las cláusulas particulares de cada uno de los contratos realizados sean a corto, mediano y largo plazo.
4. Comportamiento crediticio tanto en cuentas activas como cerradas: identificados si el cliente ha cumplido de manera satisfactoria en los pagos de sus productos tanto en las facilidad cerradas o canceladas, y las que aún están vigentes.
5. Que no tenga sentencias: esto se debe a que en la parte superior del buró se refleja si el cliente ha tenido inconvenientes judiciales y el mismo sale reportado, siempre y cuando no sea por hechos delictivos o que vaya en contra de la ley, se le podrá emitir un préstamo siempre y cuando este depurado por el departamento de prevención de lavado.
6. EIC MIN vs ingresos confirmados: es lo que se refleja como ingresos devengados, casi siempre concuerda con los salarios reportados por sus empleadores y emitidos por la Tesorería Nacional (TSS), en el caso de los independientes reflejan un monto promedio por lo que debe evidenciar con estados de cuenta.

7. Montos otorgados: cada cliente es diferente, y de acuerdo a su experiencia de crédito es que se otorga el monto solicitado o de lo contrario se le emite para cuanto aplica según su historial de crédito.

8. Proyección para solicitar préstamos de montos mayores: todo dependerá si el cliente cumple con los parámetros establecidos, cabe destacar que, aun cumpliendo con dichas reglas, si no posee experiencia; deberá solicitar crédito con garantía.

Desventajas

1. Créditos no reportados: Organismos como las financieras y las cooperativas no reportan a las instituciones correspondientes sobre los créditos obtenidos por sus empleados o clientes, trayendo consigo que al momento de tomar un crédito y realizar una amortización de pago manual agregando dichas facilidades pueden afectar su capacidad de pago y arrojar un alto nivel de endeudamiento. Existen dos empresas (Data Crédito y TransUnion) que se encargan de reportar los créditos en los cuales los clientes han tenido comportamiento de pago irregular, o se encuentran en legal, castigo o perdida. En la manera que funciona el ciclo es que quien otorga el crédito se encarga de realizar la labor de cobro, si el cliente no paga según lo contratado dicha deuda puede ser castigada o caer en una situación legal, una vez se llegue a esto, la institución que desembolso el préstamo procede a reportar el mal comportamiento de pago a una de estas dos instituciones quienes son que se encargan de unificar las informaciones de crédito del cliente y de registrar el comportamiento del mismo al buró de crédito.

2. Buró internacional con clientes extranjeros: No existe un organismo internacional que registre las actividades de crédito del buró de cada país y que cada institución a nivel mundial pueda consultar el comportamiento crediticio que tiene un cliente, sin importar en el país que este haya desarrollado su experiencia de crédito, por ejemplo: a excepción de Estados Unidos y Puerto Rico que son los únicos países a

los cuales se le mide el nivel de endeudamiento para determinar si califica para el crédito mediante el income tax y W2 (en caso de los asalariados que es lo que le devuelve el gobierno). Mientras que los demás países no cumplen con este requisito sino con los documentos solicitados de acuerdo a su institución financiera, asumiendo un mayor riesgo crediticio y por lo cual se recomienda solicitar garantía, ya que no tenemos un historial crediticio que nos determina su comportamiento de pago.

3. Cuántas veces has generado el buró: a medidas que vas solicitando un préstamo se genera una actualización en el buró cada 15 días, por lo que puede disminuir tu score y de acuerdo a las políticas establecidas en una institución financiera puede que te afecta en tu capacidad o en su defecto no poder aplicar para el producto.

CONCLUSIONES

La capacidad de endeudamiento influye más de lo que normalmente uno puede creer, es la suma de los antecedentes crediticios de una persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es sumamente utilizado, incluso aunque usted lo desconozca.

Cada entidad financiera es aquella que toma la decisión de aprobar o declinar un crédito, cada acreedor tiene su estrategia para evaluar una solicitud de crédito, y de esta manera tomar una decisión, el rol principal es brindar información para fines de revisión y asistencia, así tomar una decisión objetiva y consistente. Este ofrece a sus consumidores; servicios, material educativo en línea diseñado para ayudar a monitorear y manejar su crédito.

El desarrollo eficaz de estas vías de financiación alternativa, requiere de la mejora del nivel de formación y cualificación financiera por parte de la sociedad. Por ello, estas decisiones deben ir acompañadas de una anticipación en el nivel de educación financiera de los ciudadanos.

El análisis del riesgo crediticio es parte fundamental para el buen desempeño de cualquier entidad económica, en este sentido, la idea de desarrollar y establecer metodologías que permitan una buena evaluación ha de convertirse en una necesidad en los últimos años.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que cada institución financiera, se rija mediante políticas semejantes, ya que al consultar el buró muchas veces consecutivas afecta el score del cliente, esto influye en la aprobación de la solicitud. Sin embargo, se debe poner en práctica cómo manejar las finanzas para mantener las deudas bajo control, también se debe aprender a calcular la capacidad de endeudamiento, y de esta manera, hacer un análisis cuantitativo para determinar las medidas de liquidez.

Dar una segunda oportunidad a los consumidores que se vean en una situación de sobreendeudamiento, se debe prever, una vez transcurrido un periodo determinado de años de vigencia de plan de reestructuración durante los cuales el consumidor ha cumplido con las condiciones del plan, pueda quedar liberado de la deuda remanente.

Ofrecer la disponibilidad de las alertas de buró, como medida de precaución y tener el beneficio de mantener muy bien vigilados los cambios al historial y a la calificación crediticia, para así revisar que los créditos reportados realmente pertenezcan al cliente.

Por último, ante un aumento sustancial y sostenido de la demanda de recursos por parte del sector privado al sistema financiero, será necesario una mayor capitalización que le permita administrar mayores riesgos que implicaría la nueva cartera.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano . (s.f.). Obtenido de Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano :
http://old.cies.org.pe/files/ES/Bol62/10_AGUILAR.pdf
- Ana Ruth. (2015). Cuando endeudarse. Bogotá: Finanzas Personales.
- Bolsamanía. (17 de Noviembre de 2016). Obtenido de ¿Qué es un Estado de Cuenta?:
<http://cuentasdeahorro.com.mx/que-es-estado-de-cuenta/>
- Bolsamanía, L. e. (2014). La Economía. Obtenido de Financial Red México:
<http://laeconomia.com.mx/capacidad-de-endeudamiento/>
- (2015). Buro de Crédito. República Dominicana: Estoy con los expertos a mi favor.
- Castañeda Meneses, P. (2000). El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano. Obtenido de El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>
- (2013). Como limpiar y mejorar tu crédito. Santo Domingo: Como La Contabilidad Financiera Puede Ayudarte En Tus Finanzas Personales.
- ComparaGuru. (s.f.). comparaguru.com. Obtenido de Todo lo que debes saber de un préstamo personal: <https://www.comparaguru.com/blog/las-cosas-que-debes-de-saber-de-un-prestamo>
- Consultoría de Riesgos y Correduría de Seguros, G. (2015). Seguro de Vida.Es. Obtenido de Seguro de Vida.Es: <https://segurodevida.es/es-obligatorio-el-seguro-de-vida-en-tus-prestamos-personales/>
- Consumo Responsable. (s.f.).
- Daniela Alonso. (2010). Consumo Responsable. Uruguay: Suma Bienestar.
- Data Crédito. (2013). datacredito.com. Obtenido de datacredito.com:
https://www.datacredito.com/s_ley_buro.asp
- Economía. (2015). Todo sobre el buró de crédito. Obtenido de Todo sobre el buró de crédito: http://www.economia.com.mx/todo_sobre_el_buro_de_credito.htm
- El trueque con relación a los préstamos. (s.f.). Obtenido de El trueque con relación a los préstamos:
<https://books.google.es/books?id=bAFvr9NWDTwC&pg=PA180&lpg=PA180&dq=el+trueque+con+relacion+a+los+prestamos&source=bl&ots=JeEzOVSbN4&sig=28qdMmjyvCK2FsoR1KDbFZRlypk&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQqLf06r3UAhXBbD4KHfcCB2wQ6AEINTAD#v=onepage&q=el%20trueque%20con%20relacion%20a%20los%20prestamos&f=false>
- Eladio Frias. (14 de Mayo de 2015). EL JAYA.COM. Obtenido de EL JAYA.COM: (<http://www.eljaya.com/index.php/opinion/12885-como-medir-el-riesgo-y-la-capacidad-de-endeudamiento-de-su-empresa>)
- Eumed, Enciclopedia Virtual. (s.f.). Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/diseno_procedimiento.html
- Eurosistema. (2012). Google. Obtenido de Banco de España:
http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Prestamos_person/Que_es_un_presta/

Finanzas Personales. (2017). Obtenido de Google:
<http://www.finanzaspersonales.com.co/credito/articulo/como-saber-hasta-cuanto-dinero-endeudarse-su-capacidad-endeudamiento/56072>

Gabriela Balcázar. (17 de Mayo de 2013). metroscubicos.com. Obtenido de Editorial Metroscubicos: <http://www.metroscubicos.com/articulo/creditos/2012/06/27/todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-bur-de-credito>

Gartner T., J. A. (10 de Agosto de 2009). La ley de Gresham. (J. A. Gartner T., Productor) Obtenido de La ley de Gresham: <http://sgratnegartner.blogspot.com>

López Domínguez, I. (2017). Expansión. Obtenido de Unidad Editorial Información Económica S.L: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/capacidad-de-endeudamiento.html>

(2016). Manual de Crédito APAP. Santo Domingo: Junta de Directores.

Marissa, G. M. (19 de Enero de 2015). Historia Universal. Obtenido de Historia Universal: <http://historiaybiografias.com/trueque/>

Meléndez Rodríguez, J. E. (1998). Historia Institucional del Monte de Piedad Vidal-Ruiz de Puebla (1890-1985). En J. E. Meléndez Rodríguez, Historia Institucional del Monte de Piedad Vidal-Ruiz de Puebla (1890-1985). México.

Melendez Rodriguez, J. E. (1998). Antecedentes e historia de Credito . En H. I. Piedad. Mexico. Obtenido de Antecedentes e historia de Credito: <file:///C:/Users/e1004511/Desktop/capitulo1.pdf>

Miguel Hidalgo. (octubre de 2008). Buro de Credito. Obtenido de Buro de Credito: http://www.burodecredito.com.mx/usuarios/manual_micro.pdf

Mora, J. (18 de Mayo de 2016). El dinero. Obtenido de La educación financiera como tendencia en República Dominicana: <https://www.eldinero.com.do/23601/la-educacion-financiera-como-tendencia-en-republica-dominicana/>

Moreno, M. A. (2011). elblogsalmon.com. Obtenido de La historia de la deuda pública global y sus consecuencias: <https://www.elblogsalmon.com/economia/la-historia-de-la-deuda-publica-global-y-sus-consecuencias>

Nvindi. (29 de Marzo de 2012). Noticias Financieras. Obtenido de Bolsamanía: <http://www.bolsamania.com/mejorescreditos/limite-de-endeudamiento/>

Pellini, C. (19 de Enero de 2015). Origen del trueque y el comercio con la moneda metalica Historia. (C. Pellini, Productor) Obtenido de Origen del trueque y el comercio con la moneda metalica Historia: <http://historiaybiografias.com/trueque/>

peruano, A. d. (s.f.). Obtenido de http://old.cies.org.pe/files/ES/Bol62/10_AGUILAR.pdf

Piper Lóñez, N. (2005). Historia de la Economía. Obtenido de Evolución del dinero : http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1043/html/2_evolucin_del_dinero.html

Santo Jimenez. (21 de Agosto de 2016). Obtenido de Fuente: El Riesgo Crediticio : <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

Santos, N. (2001). Obtenido de El negocio bancario: http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/Publicaciones/indata/v04_n1/negocio.htm

Sociedad de Información Crediticia. (21 de Noviembre de 2012). burodecredito.com. Obtenido de burodecredito.com: <http://www.burodecredito.com.mx/glosario.html>

Solcrédito. (2011). Obtenido de Solcrédito: <https://www.solcredito.es/es/blog/breve-historia-de-los-prestamos/>

- Tengo Deudas. (2014). Obtenido de Tengo Deudas:
<http://www.tengodeudas.com/definiciones/capacidad-de-credito-capacidad-de-endeudamiento>
- Tovar, A. (18 de Febrero de 2016). El financiero. (A. Tovar, Productor) Obtenido de Siete pasos para evaluar un crédito: <http://www.elfinanciero.com.mx/opinion/pasos-para-evaluar-un-credito.html>
- Transunion. (2015). Obtenido de Transunion:
<https://www.transunion.com.do/personal/creditreport/generalFAQ.html#2>
- Transunion. (2015). Consulta tu Historial de Crédito. Obtenido de Transunion:
https://www.transunion.com.do/ICS/tu_historia.xhtml
- Vega, J. (2017). Enciclopedia Jurídica Online . Obtenido de
<http://diccionario.leyderecho.org/acreedor/>

ANEXOS