

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE DERECHO



**“LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR Y
SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE PAGO DE
PENSIONES EN LA UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
CIMA, AÑO 2012 AL 2017.”**

TESIS

Presentada por:

Magali Vilela Rodriguez

Para optar el Título Académico de:

ABOGADA

TACNA - PERÚ

2020

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA

FACULTAD DE DERECHO



**“LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR Y
SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE PAGO DE
PENSIONES EN LA UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
CIMA, AÑO 2012 AL 2017.”**

TESIS

Presentada por:

Magali Vilela Rodriguez

Para optar el Título Académico de:

ABOGADA

TACNA - PERÚ

2020

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA
FACULTAD DE CONTABILIDAD**

TITULO PROFESIONAL EN DERECHO

**“LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR Y SU INFLUENCIA
EN LA MOROSIDAD DE PAGO DE PENSIONES EN LA UNIVERSIDAD
LATINOAMERICANA CIMA, AÑO 2012 AL 2017.”**

Tesis sustentada y aprobada el 21 de noviembre del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : Mgr. Edward Percy Vargas Valderrama.....

SECRETARIO : Mgr. Marcos Alberto Lipa Portugal.....

MIEMBRO : Mgr. Jesús Atahuasi Chaparro.....

ASESOR : Mgr. Omar Pezo Jimenez.....

DEDICATORIA

A mis hijas:

Valerie y Angela

AGRADECIMIENTO

Al Dr.

Florentino Leonidas

Limache Luque

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7. IMPORTANCIA	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	22

2.1.3 Antecedentes Regionales	25
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.2.1 Definiciones de las variables	25
2.2.2. Teoría que sustentan las variables	26
2.2.2.1. Protección y defensa al consumidor	26
2.2.2.2. Uso del Servicio	31
2.2.2.3. Contratación de servicio	33
2.2.3 Morosidad	45
2.2.3.1. Puntualidad y retraso	45
2.2.3.2 Obligación Vencida	52
2.2.3.3 Incumplimiento.	56
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	73
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	76
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS (SI CORRESPONDE)	76
3.1.1. Hipótesis Principal:	76
3.1.2. Hipótesis Específicas:	76
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	76
3.2.1. Variables:	76
3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	79
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	79
3.4.1. Población	79
3.4.2. Muestra	80
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	80
3.5.1. Técnicas	80
3.6. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS:	81

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	81
3.7.1 Procesamiento:	82
3.7.2. Análisis de datos	82
CAPITULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
4.1. TRABAJO DE CAMPO	84
4.2. RESULTADOS	85
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	107
4.3.1 Hipótesis General	107
4.3.2 Primera Hipótesis Específica	108
4.3.3 Segunda Hipótesis Específica	110
4.4 PROPUESTA DE MEJORA	112
RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
Anexo 1: Matriz de Consistencia	123
Anexo 2: Cuestionario	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables e indicadores.....	78
Tabla 2 <i>Considera que el proceso de reconocimiento de deuda es adecuado.</i>	85
Tabla 3 Se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios.	86
Tabla 4 Se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda	87
Tabla 5 <i>Todas las actividades o políticas de cobros están reguladas.</i>	88
Tabla 6 Los ingresos son reconocidos en su totalidad.....	89
Tabla 7 Los gastos se reconocen con oportunidad.	90
Tabla 8 Los ingresos y gastos son sustentados.	91
Tabla 9 La prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato.....	92
Tabla 10 Comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades.	93
Tabla 11 Equilibrio legal por prestación de servicio educativo.	94
Tabla 12 La información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario.....	95
Tabla 13 Servicio educativo ante un retraso en sus pagos.....	96
Tabla 14 Plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio ...	97
Tabla 15 Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno)	98
Tabla 16 El nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto.....	99
Tabla 17 La obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad....	100
Tabla 18 Existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago en el sector educación.	101
Tabla 19 La universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno. ...	102
Tabla 20 Hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio.	103
Tabla 21 Los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas	104
Tabla 22 El incumplimiento de pago y la negligencia del alumno.....	105
Tabla 23 El incumplimiento de pago por un servicio y la economía familiar.....	106
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis General	108

Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado Primera Hipótesis Específica	109
Tabla 26 Pruebas de chi-cuadrado Segunda Hipótesis Específica	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Considera que el proceso de reconocimiento de deuda es adecuado.....	85
Figura 2: Se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios.....	86
Figura 3: Se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda.....	87
Figura 4: Todas las actividades o políticas de cobros están reguladas.....	88
Figura 5: Los ingresos son reconocidos en su totalidad	89
Figura 6: Los gastos se reconocen con oportunidad.....	90
Figura 7: Los ingresos y gastos son sustentados.	91
Figura 8: La prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato	92
Figura 9: Comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades.....	93
Figura 10: Equilibrio legal por prestación de servicio educativo.....	94
Figura 11: La información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario. ...	95
Figura 12: Servicio educativo ante un retraso en sus pagos.....	96
Figura 13: Plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio..	97
Figura 14: Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno).....	98
Figura 15: El nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto	99
Figura 16: La obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad..	100
Figura 17: Existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago.....	101
Figura 18: La universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno...	102
Figura 19: Hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio.....	103
Figura 20: Los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas...	104
Figura 21: El incumplimiento de pago y la negligencia del alumno.	105
Figura 22: El incumplimiento de pago por un servicio y economía familiar.....	106

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	123
Anexo 2: Cuestionario.....	124

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación relacionado a la ley de protección de la economía familiar, respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados, influye significativamente en la morosidad de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA, año 2012 al 2017; tiene como objetivo principal establecer si la Ley De Protección de la Economía Familiar Respecto al Pago de Pensiones influye en la morosidad en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en los años 2012 al 2017. Es una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, se trabajó con una población y muestra de estudiantes del año 2017, se aplicó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario.

En la universidad, se viene observando que la protección al consumidor por parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual viene realizando la aplicación de multas a los proveedores de estos servicios ante la exigencia de un cobro por un servicio ya brindado, con esto los derechos del empresario, así como sus obligaciones para pago de deudas contraídas o pago de planillas se ven directamente afectados y prácticamente sin protección legal, ocasionando falta de liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones; .la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados (Ley N° 27665), cuyo creador fue el ex Ministro de Defensa Dr. Ántero Flores Aráoz, quien al parecer solo vio un lado del problema ya que los cobros de pensiones afectaba a los alumnos o a los usuarios del servicio educativo, ocasionando que no cumplan con sus obligaciones. Cabe decir, que siempre queda a discreción del fiscalizador de INDECOPI si prima el reglamento interno o la Ley General. Para el cumplimiento de obligaciones por el servicio brindado por parte de los estudiantes.

Palabras Clave: Protección de economía familiar, morosidad

ABSTRACT

The development of this research work related to the “family economy protection law regarding the payment of pensions in private educational centers and programs significantly influences the delinquency of teaching pensions at the Universidad Latinoamericana CIMA, from 2012 to 2017; Its main objective is to establish whether the Law for the Protection of the Family Economy Regarding the Payment of Pensions influences delinquency in the Latin American university CIMA in the city of Tacna in 2017. It is an applied research, of non-experimental design, we worked with a population and sample of students from 2017, the survey technique was applied, using a questionnaire as an instrument.

At the CIMA university, it has been observed that INDECOPI has been protecting the consumer of an educational service by applying fines to the providers of these services due to the demand of a charge for a service already provided, with this the rights of the businessman, as well as his obligations to pay debts contracted or payroll are directly affected and practically without legal protection, causing lack of liquidity for the fulfillment of his obligations; .The Law for the Protection of the Family Economy regarding the payment of pensions in private Educational Centers and Programs (Law No. 27665), whose creator the former Minister of Defense Dr. Ántero Flores Aráoz apparently only saw one side of the problem since the charges pensions affected students or users of the educational service to comply with their obligations, it must be said that it is always at the discretion of the INDECOPI inspector if the internal regulations or the General Law prevail. For the fulfillment of obligations for the service provided by the students.

Keywords: Protection of family finances, delinquency

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación relacionado a la ley de protección de la economía familiar, respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados, influye significativamente en la morosidad de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA, año 2012 al 2017. Observándose que muchas veces existe el Derecho de la Competencia y la Defensa del Consumidor que están constantemente velando por la supuesta desprotección del consumidor olvidando que esto genera que la economía de las empresas se vean duramente afectadas por el incumplimiento de pago por parte de los estudiantes, generando falta de liquidez para el cumplimiento de obligaciones, El consumidor al verse protegido muchas veces actúa negligentemente ante el uso de bondades que otorga la Ley haciendo uso indebido del aspecto normativo, generando el incumplimiento de pago por un servicio recibido.

El trabajo de investigación se ha dividido en cuatro capítulos: en el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, formulación, objetivos, se indica la justificación, limitaciones, delimitación; en el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, antecedentes de la investigación , bases teóricas, definición de términos básicos; en el Capítulo III se desarrolla la metodología formulación de hipótesis , operacionalización de variables e indicadores , tipo y diseño de investigación, población y muestra de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos; en el Capítulo IV se desarrolla análisis y discusión de resultados, resultados, contraste de hipótesis, discusión de resultados; finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Se viene observando que la protección al consumidor de un servicio educativo por parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) la realiza a través de multas a los proveedores de estos servicios ante la exigencia de un cobro por un servicio ya brindado, con esto los derechos del empresario, así como sus obligaciones para pago de deudas contraídas o pago de planillas se ven directamente afectados y prácticamente sin protección legal.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual como órgano regulador se ampara en tres normas básicas para efectuar las sanciones a las empresas de servicios educativos:

El Código de Defensa y Protección al Consumidor que tiene como finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código; Artículo II, Título Preliminar, Código De Protección Y Defensa Del Consumidor.

La Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados (Ley N° 27665), cuyo creador fue el ex Ministro de Defensa Dr. Ántero Flores Aráoz quien al parecer solo vio un lado del

problema ya que según él, cuando se realizaban los cobros de pensiones se afectaba a los alumnos tanto psicológicamente como económicamente y se les marcaba de por vida o se les destruía, lo que no contaba era con que los padres se aprovecharan de tal norma para exigir que se brinde un servicio de crédito tipo banco o un servicio de beneficencia afectando a la economía de la empresa y por tanto desprotegiendo a los trabajadores desde los directivos hasta el personal de servicio que labora en dichas empresas además, que si esta tiene deudas contraídas con las entidades financieras no hay nada que obligue a los padres o a los usuarios del servicio educativo a cumplir con sus obligaciones, si bien la norma dice que esta información de restricción de continuidad de uso del servicio ante el no pago de pensiones debe ser comunicada por escrito al usuario para no incurrir en falta, cabe decir que siempre queda a discreción del fiscalizador de INDECOPI si prima el Reglamento Interno o la Ley General.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la Ley de Protección de la Economía Familiar en la morosidad de pago de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año, 2012 - 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo la protección de la economía familiar influye en el incumplimiento de obligaciones en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna?
- b. ¿En qué medida la morosidad en el pago de pensiones influye en la contratación de servicios en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo influye la Ley de Protección de la Economía Familiar en la morosidad de pago de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año, 2012 - 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Analizar cómo la protección de la economía familiar influye en el incumplimiento de obligaciones en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

- b. Evaluar en qué medida la morosidad en el pago de pensiones influye en la contratación de servicios en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En un mundo globalizado, donde cada segundo, las transacciones entre consumidores y proveedores es una necesidad, la protección de ambas partes ya sea mediante un contrato o por un órgano regulador. Alrededor del mundo existe el Derecho de la Competencia y la Defensa del Consumidor que están constantemente velando por la supuesta desprotección del consumidor olvidando que generan a que la economía de las empresas se vean duramente afectadas por el incumplimiento de pago o las indemnizaciones que exigen los consumidores en su afán de hacer “respetar su derechos”, y lo que es peor los entes reguladores en el caso de Perú Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad

Intelectual, imponiendo elevadas multas que dejan sin liquidez a las empresas o insertando a estas en largos litigios donde se pierde tiempo y dinero. El consumidor al verse protegido muchas veces actúa negligentemente ante el uso de sus productos o como es el caso de la presente investigación el incumplimiento de pago por un servicio brindado.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No existen limitaciones para el desarrollo del presente proyecto, se tiene acceso directo a la información tanto administrativa como contable.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Morosidad en el pago de pensiones de la Universidad Latinoamericana CIMA- Tacna en los años 2012-2017.

1.7. IMPORTANCIA

Esta investigación se considera de importancia porque ayudará a los inversionistas en el sector privado de educación a lograr la esperada rentabilidad de su inversión y recuperación de capital de trabajo que muchas veces cubre los gastos corrientes ante la impuntualidad de pagos de pensiones. Siendo una problemática a nivel nacional el aporte que se logre con esta investigación tendrá relevancia tanto para que el inversionista vea sus debilidades de desprotección o tal vez protección de sus intereses en una ley que a simple vista lo deja sin mayor seguridad jurídica. Toda la información tanto datos como normatividad será considerada buscando que los beneficios sean en favor del inversionista como para el ente fiscalizador, siendo la educación la base todo en una sociedad.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Carme & Rodríguez (2007-2008), en su publicación sobre Prevención Y Cura De La Morosidad (Análisis y evolución futura de la morosidad en España) Máster En Mercats Financers Curs. En este trabajo se llega a la conclusión que los motivos por los que el deudor no paga con puntualidad tienen orígenes diversos, y los agrupan en tres grandes categorías: Morosos intencionales, morosos de buena fe, morosos por incompetencia.

(Pibaque & Carrasco, 2016) Presentaron su tesis para optar el grado de Ingeniero Comercial de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil con el tema Análisis de las Políticas y procedimientos de Cobranza - Unidad Educativa José María Urbina. En su objetivo menciona que: Se debe establecer la viabilidad de la aplicación de políticas y procedimientos de cobranzas para que permita un efectivo control en el pago de matrículas y pensiones, para conocer la realidad económica que atraviesa la Unidad Educativa José María Urbina y realizar los correctivos necesarios. Llegando a la conclusión que la Unidad Educativa José María Urbina al momento tiene problemas en el pago puntual de las matrículas y pensiones, por lo que se hace necesario llevar a cabo la aplicación de políticas para poder solucionar en gran parte este problema que le resta liquidez a la institución.

(Altamirano, 2015) Presentó a la Universidad Técnica de Ambato un estudio de investigación para optar el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la

Facultad de Contabilidad y Auditoría titulado: Políticas de cobranza de pensiones escolares y la Liquidez del centro de educación básica bilingüe particular Nueva Esperanza de la ciudad Ambato, es su objetivo menciona que: se debe Evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza”, para disminuir el incumplimiento de pensiones escolares. Concluyendo que El Centro Educativo Nueva Esperanza no cuenta con políticas de cobranza acertadas; ya que, no han sido elaboradas basándose en las necesidades que presenta una institución educativa, además se ha observado que dichas normas no han sido socializadas a todos los padres de familia lo que impide una acertada gestión de cobranza dando como resultado problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento de las obligaciones con terceros.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ríos (2016) (PUCP), en su tesis: El arbitraje de consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú? En este trabajo se resalta la aplicabilidad del arbitraje de consumo el cual tiene como principios su rapidez, gratuidad, especialidad, confidencialidad, la ejecutividad del laudo, entre otros.

Saravia (2017), en su tesis: La vulneración del derecho a la libertad de Empresa en la Ley N° 27665, Ley de Protección de la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, donde se concluye que esta norma de protección de la economía familiar vulnera incluso un derecho constitucional de libertad de empresa.

(Zumaeta, 2019) Presento su tesis para optar el grado de Contador Público de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Señor de Sipán con el tema Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Institución Educativa Particular Virgen del Carmen Chiclayo 2017. En su objetivo menciona que: se debe determinar las Estrategias financieras que permita reducir el índice de morosidad en la institución educativa particular Virgen del Carmen, llegando a la conclusión que las Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la institución educativa particular son Invertir en otros Proyectos como Institutos tecnológico o gastronómico. Controlado las deudas con terceros como pago a proveedores. Controla la pérdida de valor del dinero en escenarios de inflación. Evaluar constantemente Equipos, muebles o enseres que corren riesgo de ser perdidos por haber cumplido su vida útil.

Homayra (2017), en su tesis para optar el título de Licenciado en administración y Marketing, de la Universidad de Lambayeque, titulada: Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo; tiene por objetivo general proponer estrategias de gestión de cobranza para la institución educativa, en la que indica que: En un primer momento, las actividades de gestión de cobranza no son las adecuadas para la recuperación de cartera por lo que es conveniente proponer estrategias de gestión de cobranza que permita que le el colegio Deportivo ADEU tenga mejor relación con los clientes y mejore sus niveles de morosidad, para seguir en el mercado. La situación actual del colegio Deportivo ADEU con respecto a la gestión de cobranza es débil, ya que se están presentando altos niveles de morosidad de 25% por lo que es conveniente reforzar las estrategias actuales y que se propongan unas nuevas para mejorar el estado actual de la empresa. Las estrategias que se están utilizando en el colegio Deportivo ADEU son escasas; las

estrategias que se utilizan son llamadas telefónicas y envío de correos, sin embargo, estas estrategias no son suficientes para que el cliente pague a tiempo la pensión de su menor hijo.

Alvarado y Zarate (2017), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela profesional de Contabilidad, titulada: La Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017, en la que indica que luego de realizar la investigación se pudo concluir que la morosidad incide negativamente en la situación económica financiera de la institución educativa “Amigos de Jesús”, puesto que se realizó un comparativo en los estados financieros de la institución educativa entre los años 2016 y 2017 y se observó que aumentó la morosidad de un año para otro en un 53%, así mismo pudimos evidenciar las deficiencias que tiene la institución. Después de realizar la entrevista al administrador, se pudo concluir que la causa más importante o más resaltante es la precaria situación económica de los padres de familia, teniendo a 39 padres de familia que tienen este tipo de inconveniente. Luego de la investigación realizada y evidenciada en la tabla 3.11 se observa que el ingreso de pensiones para el año 2016 es de S/. 53,990 y para el año 2017 es de S/. 60,930, habiendo una variación de crecimiento de S/. 6,940 porcentualmente representada en 6%. Sin embargo, durante estos dos años la morosidad también aumentó de un año al otro en un 53%, con una variación de S/. 14,030. Se puede ver que el índice de morosidad ha aumentado en el año 2017 en comparación al año 2016 y esto se debe al aumento de alumnos y a la mala cobranza que se les hace a los padres de familia.

2.1.3 Antecedentes Regionales

Hurtado, (2018), en su Tesis: Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 – 2017; en la que concluye que los niveles de morosidad trimestral registrados durante el año 2017, para los meses de octubre y noviembre se presenta un 26% de atraso en los pagos, mientras que los meses que registran menor atraso son abril y diciembre con un 11%.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definiciones de las variables

2.2.1.1. Protección de la economía familiar

Para el caso se toma el concepto de protección y defensa al consumidor el que se conceptualiza, como un medio que las leyes nacionales e internacionales otorgan a quienes compran una mercadería (personas físicas o jurídicas) o utilizan un servicio, para que puedan reclamar si sienten que han sido engañados o perjudicados por los vendedores o prestadores del servicio, atendiendo a que los consumidores, que son los destinatarios finales de los que han adquirido, para sí, su familia o amigos, se han convertido en titulares de un derecho recientemente reconocido, siendo considerado por ello, como de tercera generación. Ley N° 29571.- Código de Protección y Defensa del Consumidor

2.2.1.2. Morosidad

Se denomina morosidad (1) a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (2) se define la morosidad (o delinquency, late or overdue payment en inglés) como la lentitud,

dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Este impago no significa que el deudor no vaya a pagar su deuda en algún momento solo que no lo ha hecho dentro del plazo establecido en el contrato. (Recuperado: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>)

2.2.2. Teoría que sustentan las variables

2.2.2.1. Protección y defensa al consumidor

Delgado (2018), indica que se tiene que hacer una reingeniería total del sistema para que la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se desligue del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y sea un órgano autónomo, como es de conocimiento, el abogado en mención siempre ha estado en defensa del consumidor y, que el Estado debe proteger a este por encontrarse en un estado de indefensión frente al mercado, él además agrega que: “Necesitamos una autoridad autónoma. Cuando elaboramos el Código de Protección del Consumidor ya éramos conscientes de esa situación, y dijimos que se cree la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y está creada, pero por presión de INDECOPI.

Considera que siempre la autoridad de protección al consumidor debió ser un órgano independiente, asegura que todos los países donde hay sistemas de protección al consumidor fuertes, la autoridad no está sometida, a ver marcas, patentes, competencia desleal, derechos de autor y una parte es defensa de consumidor. Para Delgado el Estado tiene una agenda pendiente en materia de defensa de los consumidores, la cual debe impulsarse para fortalecer los mecanismos de protección y defensa del consumidor, donde Perú necesita un mayor esfuerzo, por ejemplo, en cuanto al fortalecimiento de los organismos reguladores de los servicios públicos.

Acota que “es necesario que Osinergmin, Sunass, Osiptel y Ositran mejoren sus capacidades para velar por la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos de electricidad, agua potable, telefonía e infraestructura de transportes público”. Para ello, sería necesario conceder a los mencionados organismos herramientas que les permitan mejorar las actividades de supervisión y sanción, con la finalidad de resguardar en forma adecuada los intereses de los usuarios. Agrega que se debe poner en práctica el arbitraje de consumo a nivel nacional, establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que es un mecanismo sencillo y gratuito para la solución de conflictos de los consumidores y proveedores.

Para Delgado (2018), quien indica que se debe descentralizar en coordinación con INDECOPI creando oficinas municipales de orientación e información al consumidor, mecanismo que permitiría que todos los peruanos accedan a los mismos derechos y posibilidades de ejercer derechos como consumidores. No solo considera que la defensa y protección del consumidor está en uno o dos temas, sino que además está el tema del etiquetado de los alimentos transgénicos por falta de reglamento y las presiones de un sector empresarial que no permite al consumidor peruano tomar decisiones de compras informadas. La falta de una ley antimonopolio que defienda la libre competencia en el mercado y que dé facultades para evaluar los acuerdos empresariales (fusiones y concentraciones) que pongan en riesgo el sistema competitivo también es un tema pendiente a favor del consumidor. Se requiere reglamentar y poner en marcha la Ley de Protección de Datos Personales y la Autoridad Nacional de Protección de Datos, para evitar que se trafique con la información que los consumidores brindan a bancos, compañías de seguros, colegios, etc. La creación de un sistema nacional a fin de fortalecer los pilares fundamentales para el desarrollo de la industria en el país, mediante la acreditación y certificación y

supervisión de la calidad; esto porque las puertas de los mercados internacionales están abiertas a los productos peruanos, siempre y cuando cumplan con los estándares adecuados y no podernos seguir siendo un país sólo exportador de minerales o materias primas. (INDECOPI 2015)

Hace falta reforzar la defensa del usuario de la administración del Estado, como una “facultad imperativa” frente a los ciudadanos administrados. Es decir, que el Código de Protección y Defensa del Consumidor se aplique a las relaciones entre Estado y ciudadanos, las normas existen, pero se requiere de un cuerpo jurídico que articule un conjunto de principios y requisitos que deben cumplir las entidades del Estado para asegurar que estas no abusen imponiendo requisitos absurdos, tasas irracionales. Delgado (2018).

Bullard (2018), indica Sobreprotección al consumidor desde el Estado. El debate sobre cuál es el estándar de consumidor que debe ser protegido por los sistemas de protección al consumidor sigue siendo un tema de tanta actualidad como cuando recién surgió la controversia. Si se debe proteger al consumidor ordinario o promedio o solo al razonable es un dilema que está en la médula de todo el sistema. Bullard, aborda el problema pronunciándose claramente a favor de adoptar un estándar de consumidor razonable, partiendo de la necesidad de que el sistema, para evitar errores, requiere que ambas partes, proveedores y consumidores, adopten precauciones recíprocas, realiza un análisis legal y económico del tema.

Bullard comenta que en el 1995 cuando acababa de ser contratado y llevaba unos meses trabajando para el INDECOPI un funcionario del Banco Mundial lo entrevistó y discutían los riesgos que veía en la institución. El diseño del INDECOPI era extraño. Único en el mundo. La mayoría de las cosas que hace (propiedad

industrial, derechos de autor, protección al consumidor, dumping, concursal, competencia desleal, libre competencia, publicidad, etc.) están en otros países separadas en diversas instituciones. Acá pusieron todo bajo el mismo techo. Podía ser muy moderno. Pero también podía convertirse en un arroz con mango.

“Me preocupa colocar protección al consumidor junto con todas estas cosas adicionales”, decía el funcionario. “Mi experiencia es que protección al consumidor es una esponja para absorber recursos, pero tierra árida para arrojar resultados. Áreas como libre competencia, que pueden tener mucho más impacto para los consumidores (por ejemplo, detectar y sancionar un cartel de precios), posiblemente verán que no tienen recursos y pueden atender solo unos pocos casos mientras que casos de planchas, enlatados, pasajes aéreos y consumos de tarjeta de crédito van a multiplicarse por miles, a un costo alto por expediente y con un impacto reducido en la población”. (Sumar 2011).

El riesgo populista de la protección al consumidor estaba a la vista y decía que la institución trataría de hacerse popular con casos del día a día, pero no tendría capacidad de corregir realmente los problemas que existen. Y esos casos llenarían titulares en los periódicos atrayendo más casos con poco impacto. Y el gobierno presionaría (o al menos vería con buenos ojos) los fogonazos de arcabuz antiguo (esos que hacen mucha bulla y lanzan fuego cuando disparan una balita pequeña y casi inofensiva) en que se convertiría cada decisión. Alrededor del INDECOPI pulularían varias asociaciones de consumidores vividoras de ese accionar inefectivo. Y eso que en esa época el funcionario no sabía que años después se concedería a dichas asociaciones el derecho a cobrar parte de las multas de los casos que iniciasen. No les preocuparía mucho el bienestar de los consumidores, sino el impacto mediático, el salir en los periódicos, a veces la carrera política de sus integrantes y, con los cambios

legislativos posteriores, el dinero de las multas. Ahora existe la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, con un impacto en el bienestar que multiplica muchas veces el bienestar generado por la Comisión Protección al Consumidor, a pesar de tener la primera menos recursos. Algo similar pasa con la relación con la Comisión de Libre Competencia. La predicción del funcionario no pudo ser más precisa. Hoy se apilan por miles los expedientes de protección al consumidor restando recursos a actividades más efectivas. Las reacciones mediáticas y sin sustento técnico priman y sepultan toda predictibilidad por falta de criterios. Y como suele pasar con las instituciones de protección al consumidor en todos lados del mundo, se concentran en atender al sector de ingresos altos (electrodomésticos, viajes turísticos, tarjetas de crédito, etc.) y casi no atienden problemas de productos de primera necesidad.

Ni siquiera cumplen con su ideal de proteger al más débil. Se concentran en supermercados y grandes productores y no tocan (ni con el pétalo de una rosa) el mercado informal, donde los productos y servicios son peores y peligrosos y donde suele comprar la gente más pobre. Igualito como pasa con las municipalidades y Defensa Civil, que persiguen medidas de seguridad en los centros comerciales ‘pitucos’ y no se meten con las galerías informales con contenedores que son trampas mortales y sin un extintor contraincendios en todo el edificio. Y es que, en lugar de fomentar hemorragias inmanejables de casos, el INDECOPI debería establecer prioridades. Debe establecer principios de acción, criterios generales y ver cómo focalizarse en casos realmente relevantes de alto impacto en el bienestar general. Debería dar señales claras para reducir el número de casos y reasignar sus recursos para dedicarlos a actividades más productivas y efectivas. El INDECOPI ya está maduro, pero no por haber crecido y mejorado con los años, sino porque de no corregir

esos problemas, se acerca a los logros del presidente de Venezuela: mucho populismo con pocos resultados. (Bullard, 2017)

2.2.2.2. Uso del Servicio

La anterior legislación de protección al consumidor (es decir, el Decreto Legislativo 716 y sus normas modificatorias y complementarias) no abordó el tema de manera expresa hasta que en el año 2008 el Decreto Legislativo 1045 modificó el artículo 3 del Decreto Legislativo 716, en la parte que define al consumidor. La norma señaló con claridad que “La presente ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias”, lo cual no es otra cosa que la definición de consumidor razonable. Sin embargo, la jurisprudencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) había desarrollado en la década de 1990, en una serie de casos, **la idea de que el consumidor protegido es el que actúa razonablemente**, mucho antes de que la definición fuera reconocida legislativamente. Desde el inicio de la aplicación del estándar, el mismo ha sido objeto de numerosas y consistentes críticas y cuestionamientos. A pesar de ello, su aplicación se ha mantenido en el tiempo y es hoy en día una de las piedras angulares del sistema de protección al consumidor. (Bullard, 2017)

Los consumidores se comportan en el mercado de manera consistente con el presupuesto de razonabilidad y la operación de los mercados solo se explica sobre la base de tal consistencia. En otros términos, más allá de algunos casos aislados, los consumidores no se comportan como idiotas, con lo cual no existirá en el común de los casos diferencias entre el consumidor ordinario y el consumidor razonable. Sin embargo, es necesario mantener el estándar de razonabilidad precisamente para que

las normas puedan corregir situaciones aisladas de irracionalidad de los consumidores. En otras palabras, el estándar de consumidor razonable sirve para corregir desviaciones marginales, pues es de esperar que los consumidores se comporten razonablemente en la mayoría de los casos. (Bullard, 2017)

“Es responsabilidad del consumidor leer adecuadamente el contenido de los contratos que suscribe, toda vez que este determina los alcances de los derechos y obligaciones que asumen ambas partes. La Sala no ampara la negligencia en que pudiese haber incurrido el consumidor que no leyó adecuadamente los términos del contrato que ha suscrito”. (Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú-2011).

El derecho del consumidor como prototipo del derecho en una economía social de mercado

Diversos grupos de ciudadanos a través de los años han solicitado a sus gobiernos, establecer protocolos, normas en general de protección al consumidor, buscando un tratamiento justo y adecuado cuando los proveedores ofrecen sus productos y servicios. El país que marca el inicio de la institucionalización de la protección al consumidor fue Estados Unidos y luego se sumaron otros países logrando mundialmente la protección al consumidor. Debido a que consumidores somos absolutamente todos, cabe destacar el discurso del ex presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962, en este discurso trascendental destacó el rol de los consumidores para el desarrollo económico por lo que era hora de proteger ese interés común, puesto que, todos los consumidores han sido afectados en las decisiones económicas públicas y privadas.

En el año 1962, se publicó en el Reino Unido el “Molony Report” donde se establece: la emisión de legislación de protección al consumidor y la creación de un

organismo estatal de protección al consumidor. De lo anteriormente citado, el Estado asume un nuevo rol, que es el de observador del mercado, procurando de esta manera crear un marco constitucional útil para instituir las condiciones adecuadas donde el consumidor tenga la capacidad de decidir por sí mismo. De esta manera, y considerando el sistema normativo especializado en protección al consumidor y las normas relacionadas a él, la presencia del consumidor toma relevancia al volverse un sujeto económico con derechos y que es protegido efectivamente por medio de un organismo que protege sus intereses y resuelve sus denuncias. La Resolución 39/248 emitida con fecha 09 de abril de 1985 por la Asamblea General del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas tras las conversaciones con la Organización Internacional de Uniones de Consumidores ocasionó que los diferentes estados adopten como política de estado la protección al consumidor. Es así, como diferentes estados latinoamericanos incluyeron en su política de Estado la protección al consumidor incorporándola en sus respectivas constituciones.

2.2.2.3. Contratación de servicio

Cuando hablamos de servicio se nos viene a la mente las clases de consumidores según su concepto: Consumidor jurídico y consumidor material; el primero que es aquel que adquiere los bienes o servicios y que es protegido por la mayoría de los Estados y el segundo que es el consumidor que es aquel que hace uso de los bienes o servicios y que por su puesto también es protegido por el Estado. Esto quiere decir, que no solo habrá que tener en cuenta la vulneración de derechos del consumidor, sino que habrá que esclarecer que tipo de consumidor el legislador ha incluido en su ordenamiento jurídico. Tomando en cuenta según la noción abstracta de consumidor donde este es merecedor de derechos por su actividad diaria, ya que el consumo se puede considerar

algo inherente al ser humano en el desarrollo de su vida de ciudadano podemos establecer que existe un falso problema de desigualdad entre consumidor y proveedor. Es importante entender que, si bien la palabra asimetría es sinónimo de desigualdad, ello no significa como algunos equivocadamente entienden, que la relación de consumo es de naturaleza intrínsecamente desigual, siendo el proveedor la parte fuerte y el consumidor la parte débil, lo cual conduce a la también equivocada creencia de que el sistema de protección al consumidor consiste en intervenir las decisiones de los consumidores para protegerlos de sus propios errores, satanizar a las empresas e intervenir las ofertas de los proveedores para prevenir los abusos, o en darle siempre la razón al consumidor, sin importar qué tan descabellado sea el reclamo. Cavero, (2017)

Cavero (2016), en su publicación en la revista *Ius Et Veritas*, N° 53, indica “Como veremos a continuación, el fundamento de la protección al consumidor está, en efecto, vinculado a la aparición del consumidor como categoría contractual, pero no en razón de la desigualdad del poder de negociación entre las partes o del uso de contratos estándares, como incluso hoy algunos aun erróneamente sostienen. (...)”

Entre los principales costos de transacción que afligen el intercambio, podemos destacar los costos de obtención de información (por ejemplo, información sobre las condiciones del mercado, las alternativas de productos y precios disponibles, la calidad de las distintas alternativas existentes o la veracidad de las características atribuidas a las mismas, y la identidad de las personas que los ofrecen, entre muchos otros), los costos de oportunidad (como el tiempo que debemos emplear para negociar los términos contractuales) y los recursos que debemos consumir para contratar (por ejemplo, la contratación de abogados), entre otros (...)

Si podemos identificar y reducir estos costos de transacción, garantizando a la vez que las personas dispongan de la mayor cantidad de alternativas entre las cuales escoger, ciertamente estaremos protegiendo a los consumidores. Ello es así en tanto que el proceso de intercambio es el medio a través del cual los consumidores, como individuos maximizadores racionales de nuestro beneficio, podremos satisfacer nuestras necesidades, adoptando las decisiones de consumo que más se ajusten a nuestros intereses” (Patrón 2011).

Así, la función regulatoria consiste en facilitar la toma de decisiones eficientes por los consumidores, asegurando o maximizando su acceso a la información que se requiere. No se trata de que el Estado reemplace al consumidor y tome decisiones por él bajo el argumento-excusa de la protección, como explica O’Neill:

“Un estándar dirigista es el que determina los contenidos mínimos y máximos (...). El Código del Consumidor muestra varios ejemplos, como considerar ineficaces por abusivas ciertas cláusulas, impedir a los restaurantes cobrar cubierto o establecer límites en el contenido de las garantías. El estándar informativo, en cambio, pone el acento en la necesidad de brindar información relevante para tomar decisiones responsables” (O’Neill 2011).

Rebaza (2011), indica que “Los consumidores deben tomar la decisión, no el legislador. Un consumidor con aversión al riesgo optará por la marca conocida pagando el mayor costo que significa contar con repuestos en el futuro. Un consumidor neutral al riesgo comprará el automóvil de menor prestigio o con menor servicio postventa y se beneficiará del menor precio. El mercado funciona mejor en la medida en que pueda satisfacer cada vez más las distintas necesidades de los consumidores. El mercado es distorsionado cuando la regulación estatal impide a cierto sector de

consumidores asumir el riesgo que desean” En una economía de mercado bien entendida, el consumidor lejos de ser la parte débil en las relaciones de consumo es, en realidad, el poderoso soberano que con sus preferencias y decisiones puede llevar a las empresas proveedoras al éxito más rotundo o a la quiebra más veloz. Asimismo, con una conducta racional y responsable de consumo, los consumidores pueden influir de manera importante en la oferta de productos y servicios en el mercado, de modo que estos sean más adecuados a sus necesidades y tengan mejores precios, así como a que haya más competencia.

“Así, cuando suba el precio de un producto, los consumidores deberían evaluar comprar otro producto sustituto. En ese caso, se hace posible que logren disciplinar a los oferentes para que acoten sus utilidades a lo mínimo posible. Los consumidores en conjunto, informados, reflexivos y educados para el consumo, pueden aumentar significativamente el peso específico de su soberanía. Si un consumidor se queja por el aumento de precio del kilogramo de azúcar pero sigue comprando la misma cantidad de azúcar, envía dos mensajes a los agentes económicos inmersos en el proceso competitivo: (i) primero, que el valor del producto, conforme a la valoración de dicho consumidor, se encuentra aún por encima del precio (si esta valoración se extiende a los demás consumidores, el precio podría aumentar aún, en determinada situación); y, (ii) segundo, que si otro agente económico puede ofrecer el mismo producto a un menor precio, será preferido por este consumidor (y seguramente por los demás). Aquí está el germen de la competencia y el mensaje que los precios envían a los productores en un contexto de libre interacción entre oferta y demanda. (Rebaza 2011).

De otro lado, la soberanía del consumidor, desde las consideraciones de un consumo responsable, permite que, en el marco de un proceso competitivo, el

ciudadano oriente la producción de bienes y servicios, teniendo en cuenta que el consumo genera un condicionamiento subyacente y determinante sobre la producción. La oferta de bienes y servicios que no generan impactos nocivos al medio ambiente puede ser estimulada por parte de ciudadanos informados que privilegien con su elección productos cuya producción o consumo no genere contaminación” (Stucchi 2011).

Por ende, los consumidores empoderados y bien informados no necesitan una regulación intervencionista o sobreprotectora que, lejos de beneficiarlos, resulta perjudicial para ellos mismos y para el mercado. Protegiendo a los consumidores negligentes contra su propia negligencia, se genera incentivos para las malas decisiones de consumo y se establece costos innecesarios a los proveedores que se trasladan inevitablemente, vía el sistema de precios, a los demás consumidores. Quienes conciben el sistema de protección al consumidor como una lucha de desiguales caen en un lamentable error ideológico que pierde de vista la verdadera naturaleza y extraordinaria eficacia de las reglas de protección al consumidor. Quienes no entienden que, en una economía de mercado, es tan perjudicial proteger a los malos consumidores como proteger a los malos proveedores, desnaturalizan el sistema y sabotean su funcionamiento, increíble y paradójicamente, disfrazados con un potente discurso pro consumidor. (Stucchi 2011).

Evidentemente, pueden darse, y de hecho se dan, muchas situaciones en las que los proveedores se encuentran en una posición dominante en el mercado, que les permite imponer condiciones irrazonables a los consumidores. Pero estas situaciones de abuso se derivan fundamentalmente de la falta de competencia en el mercado de proveedores y no de una desigualdad estructural entre proveedores y consumidores,

por lo que su remedio legal no está en el derecho del consumidor, sino en el derecho de la libre competencia. (Stucchi 2011).

La racionalidad económica de la protección al consumidor

Por mandato constitucional, nuestro sistema legal se enmarca, o debiera enmarcarse, dentro de las reglas de una economía social de mercado. Así, en tanto parte de una lógica de mercado, la función económica del sistema de protección al consumidor consiste, fundamentalmente, en maximizar la toma de buenas decisiones de consumo por parte de los consumidores.

Son buenas decisiones de consumo aquellas en las que los consumidores comparan las ofertas existentes en el mercado y optan por aquellos productos y servicios que satisfacen mejor sus necesidades, son de mejor calidad y tienen mejores precios. En la medida que los consumidores toman buenas decisiones de consumo, se consigue la gradual proliferación de buenos proveedores (aquellos que ofrecen mejores productos y servicios a mejores precios) y la disminución de malos proveedores (aquellos que hacen lo contrario).

El impacto que puede tener esta maximización de buenas decisiones de consumo en el mercado es enorme. Un sistema estructural y permanente de profilaxis contra las malas prácticas de los proveedores es algo así como una vacuna contra la ineficiencia de la economía en su conjunto o, cuando menos, en toda aquella parte de la economía que corresponde a una cadena que, de una u otra forma, termina en una transacción con un consumidor final. Si los consumidores finales son consumidores informados y empoderados, que sistemáticamente comparan y buscan las mejores alternativas, leen los contratos y las etiquetas, investigan, son observadores críticos frente a la publicidad, prueban distintas opciones de calidad y precio, difunden

información y, en suma, son conscientes de su poder de consumo y lo utilizan de manera eficiente y responsable, ello genera una necesidad en los proveedores de optimizar su oferta y de estar permanentemente en capacidad de mejorarla y ser más competitivos. Ello genera, a su vez, un positivo efecto expansivo hacia los niveles superiores de la cadena productiva, obteniéndose con ello un mayor dinamismo de la economía en su conjunto.

La compensación en el derecho del consumo se basa en la vigencia del principio de reparación integral

Tambussi (2017), en su publicación en “Human Rights are the Rights of Users and Consumers”, nos dice que el principio *alterum non laedere* prohíbe a los hombres “dañar los derechos de un tercero, a la justicia social y a la dignidad humana”. En su virtud, rige en materia de derecho del consumidor el principio de reparación integral del daño causado.

Esta conclusión deviene de un principio general del Derecho: la integridad de la persona humana. En ese razonamiento, lo que pretende el “derecho de daños” es que se mire el daño desde el dañado y no la conducta del agente dañador, es decir, la reparación debe relacionarse con el daño efectivamente causado, y por ello debe ser integral, independientemente de la “calidad y cantidad” del accionar del agente dañador. El principio de reparación integral ha sido claramente puesto de manifiesto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el recordado fallo “Santa Coloma”, donde se expresó que “la sentencia apelada lesiona el principio *alterum non laedere* que tiene raíz constitucional (artículo 19 CN) y ofende el sentido de justicia de la sociedad, cuya vigencia debe ser afianzada por el Tribunal en el marco de sus atribuciones y en consonancia con lo consagrado en la Carta Magna” (considerando

séptimo), estableciendo a su vez que este principio tiene jerarquía constitucional con sustento en el artículo 19 CN. Concordantemente, los artículos 1109 y 1113 del Código Civil Argentino consagran el principio general establecido en el artículo 19 de la Constitución Nacional, que prohíbe a los hombres perjudicar los derechos de un tercero y reiterado en los supuestos Gunther y Luján del Alto Tribunal.

Más recientemente, este principio de reparación integral tuvo especial consideración en el fallo de la Corte Suprema “Aquino”, donde se reiteró el reconocimiento del estatus constitucional del principio de reparación integral, reglamentando los alcances de la regla elemental *alterum non laedere* como “un principio general que regula cualquier disciplina jurídica”.

También han entendido los Tribunales que el derecho a ser reparado posee base constitucional con base en que:

- a) La reparación de los perjuicios implica una prolongación de la seguridad jurídica, valor ínsito en el ordenamiento fundamental del Estado;
- b) El derecho a la reparación es la lógica consecuencia de la violación de un derecho; si este está consagrado en la Constitución, también lo está el derecho a su reparación;
- c) Se trata en definitiva de un desprendimiento conceptual del derecho de propiedad y del valor justicia.

Además, ha sido entendido que el derecho a la reparación se deduciría del primer párrafo del artículo 19 de la Constitución Nacional, o por derivación del derecho de propiedad tutelado por el artículo 17, o directamente de la garantía de la seguridad jurídica. También ha sido considerado uno de los derechos implícitos en el

artículo 33, contenido en los tratados incorporados en el artículo 75 inciso 22 (tratados de derechos humanos).

En el Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos, el artículo 63 del Pacto de San José de Costa Rica faculta a la Corte Interamericana de Derechos Humanos a disponer que se reparen las consecuencias de la violación a los derechos humanos a través del pago “de una justa indemnización a la parte lesionada”. El tribunal internacional ha clarificado en sus sentencias que el alcance de la reparación es la plena restitución (*restitutio in integrum*), que consiste en el restablecimiento de la situación anterior, y de no ser esto posible, cabe al tribunal internacional “determinar una serie de medidas para, además de garantizar los derechos conculcados, reparar las consecuencias que las infracciones produjeron y establecer el pago de una compensación por los daños ocasionados”.

Transformación de “sujeto de derecho” a “consumidor” como eje de protección del derecho.

a) Consumidor final, empresa y sujeto protegido

Cavero, (2017), en su artículo: ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano establece: El derecho del consumidor, como hemos visto al inicio, busca fundamentalmente maximizar las buenas decisiones de los consumidores en el mercado, impactando el conjunto de la economía a través de una especie de efecto dominó hacia arriba. Así, la regulación de protección al consumidor está pensada para el consumidor final, para el último eslabón de la cadena productiva, ofreciéndole a este una protección reforzada en comparación

a la protección que tienen disponible los contratantes de otro tipo, vía las instituciones tradicionales como el derecho contractual y la responsabilidad civil.

Esta protección reforzada tiene dos aspectos. El primer aspecto es la posibilidad de que el enforcement se obtenga a través de un procedimiento especializado, expeditivo y de bajo costo, dado que muchas de las transacciones de consumo, por su naturaleza y cuantía, generalmente no justificarían acudir al sistema tradicional de justicia, tal como indicaba el Tribunal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, “INDECOPI”) en el primer precedente que abordó el tema: “Una razón que podría esgrimirse contra esta interpretación es que las normas contractuales vigentes ya contemplan soluciones al problema de la asimetría informativa entre las partes, motivo por el cual la necesidad de un sistema especial de protección administrativa se torna en innecesario. Figuras como el error, el dolo o el saneamiento por vicios ocultos podrían ser utilizados por quien se hubiese visto afectado por un problema de información asimétrica entre las partes.

Sin embargo, la existencia de un régimen diferente se justifica entre otros motivos; de un lado, por las características especiales que en muchos casos presenta la falta de información en las formas de contratación masiva, en especial por el poco margen que este tipo de contratación deja a la negociación como medio para obtener y utilizar la información disponible; y, otro, por los problemas que presenta la jurisdicción civil ordinaria para enfrentar estos problemas, que suelen tener cuantías reducidas y requieren de acciones que corrijan prácticas reiteradas y no sólo casos particulares” (Resolución No. 101-96-TDC/ INDECOPI).

El segundo aspecto son reglas mismas, las cuales, como hemos visto, establecen ciertas obligaciones que no necesariamente surgen de las reglas contractuales. Así, la regla de

idoneidad establece una garantía implícita de razonabilidad en todos los contratos de consumo, salvo que se haya pactado en contrario, y hay otras reglas establecen garantías legales contra las cuales no es posible pactar.

De otro lado, la actividad empresarial, por definición, es aquella que busca un beneficio económico a través de la provisión o prestación de bienes y servicios con valor agregado, los cuales ofrece en el mercado. En ese sentido, las empresas son proveedoras de bienes y servicios, en contraposición a los consumidores finales, que, por definición, no son empresas. Y aunque esto último suene obvio, muchas veces no se aprecia con suficiente claridad. Así, si bien es cierto que, en sentido lato, las empresas también consumen, es decir, adquieren bienes y servicios en el mercado, no se trata de bienes y servicios finales, sino de bienes y servicios que se integran en su actividad productiva, cuyo costo se integra en el costo, y eventualmente en el precio, de aquellos que produce y ofrece.

Salvo por la excepción que mencionaremos más adelante, la regulación de consumo no protege a las empresas cuando adquieren bienes y servicios. Y ello es, fundamentalmente, una cuestión de opción legislativa que, inevitablemente, conlleva una dosis de arbitrariedad. Si bien el problema de la asimetría informativa es la razón fundamental que justifica la regulación, esta no tiene como finalidad eliminar o minimizar la asimetría informativa cada vez que se presenta, ya que esta se presenta, como se ha visto, en prácticamente todas las transacciones que ocurren en la economía. Tampoco se trata, aunque quizás ello sería lo deseable, de contrarrestar la asimetría informativa en todos los casos en que resulta más eficiente o barato para el proveedor brindar la información que para el adquirente obtenerla, atendiendo a los costos de transacción que ello implica. Como explica Rodríguez, el problema no consiste únicamente en quién tiene la información, sino para quién resulta más eficiente incurrir

en los costos de obtenerla o proveerla. Y bajo esa lógica podría decirse que se debería, por ejemplo, proteger a una gran empresa cuando contrata un servicio no relacionado a su giro de negocio, respecto del cual no posee mayor conocimiento y no se justifica incurrir en los costos de obtención (Rodríguez 2013).

El problema, sin embargo, es que una opción legislativa de ese tipo introduciría complejidades (y también costos) a nivel de la administración del cumplimiento o enforcement, tales como la necesidad de analizar el grado de asimetría, los costos de transacción involucrados y el grado de relación del bien o servicio en cuestión con el giro de la empresa.

La opción legislativa correcta, a nuestro criterio, será aquella que logre maximizar los beneficios, minimizando las complicaciones, costos y tiempos en su aplicación. Y ello se consigue, creemos, protegiendo al último eslabón de la cadena productiva porque, normalmente, es el consumidor final quien está mayormente afectado por una situación de asimetría informativa, aunque ello no ocurra necesariamente en todos los casos. Así, por ejemplo, Bullard pone el ejemplo de un médico que adquiere una medicina en una farmacia para su uso personal, quien seguramente no estará en situación de asimetría informativa, pero estará protegido igual como consumidor, puesto que la regulación se aplica a la categoría consumidor, a la que el médico claramente pertenece, independientemente de si el presupuesto de la ratio legis se cumple o no en el caso particular (Bullard 2002).

Análogamente, las empresas no están protegidas, aunque puedan, de hecho, encontrarse en situación de asimetría informativa y aunque sea claramente más costoso para ellas incurrir en los costos de informarse adecuadamente, pues se considera que, en general, las empresas adquieren bienes y servicios que no son finales, sino que se integran (sea directa o indirectamente) a su proceso productivo y, en consecuencia, a

sus costos de producción. Ello, normalmente, determina que las empresas puedan, por un lado, diluir el costo de obtener información repartiéndolo y trasladándolo a sus precios y/o, por otro lado, disminuirlos en el tiempo, a través de un proceso de aprendizaje, dado que la actividad empresarial es habitual y continua. De esta manera, lo que hace la ley es trazar una línea divisoria más o menos clara, de forma que se pueda obtener, de manera relativamente eficiente, el objetivo de dinamizar la economía generando incentivos correctos de abajo hacia arriba.

Ahora bien, dentro de esa misma lógica, como adelantamos, existe una excepción a la regla por la cual se considera consumidores, para efectos de la ley, a “los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio” (Ley 29571, artículo IV).

2.2.3 Morosidad

2.2.3.1. Puntualidad y retraso

Al respecto Enrique Cavero Safra nos dice:

A través de la Resolución No. 3591-2012/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al Consumidor del INDECOPI estableció el siguiente precedente:

“En el caso que un bien sea empleado para el uso personal o familiar y a la vez para uno comercial o industrial, deberá calificarse al usuario como consumidor, en tanto no se acredite que un producto o servicio pasible de uso mixto ha sido destinado exclusivamente a una actividad empresarial, deberá considerarse que el usuario es consumidor, no se tomará en cuenta el carácter cuantitativo a fin de evaluar el uso mixto de un bien [es decir] la proporción de uso personal o comercial.”

Así, de acuerdo con esta resolución, bastará que el adquirente de un bien o servicio demuestre que este tiene algún grado de uso no-empresarial para que se considere que hay uso mixto y por tanto el adquirente tendrá la calidad de consumidor protegido. La resolución contiene una serie de arbitrariedades e inconsistencias, cuyo criterio establecido carece por completo de sustento legal. En efecto, la citada resolución dice textualmente en su párrafo 12:

“El Código expresamente señala que, en caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará consumidor a quien lo adquiere o utiliza. Ello quiere decir que en el caso que un bien que sea empleado para el uso personal o familiar y a la vez para uno comercial o industrial, deberá calificarse al usuario como consumidor”.

El único sustento legal que utiliza la Sala para fundamentar su resolución es el párrafo 1.3. del artículo IV del Código que es, probablemente, un párrafo carente de lógica o contenido normativo alguno.

El precedente es, evidentemente, nefasto. Si bien no se trata de un precedente de observancia obligatoria, en la práctica ha funcionado casi como si lo fuera. Así, por ejemplo, los ya citados Lineamientos de Protección al Consumidor aprobados por Resolución No. 599-2016/ILC-CPC indican rotundamente que “se considera consumidor a quien utiliza el producto o servicio tanto en su esfera personal como en el ámbito de su actividad empresarial, siempre que se evidencie el uso mixto del bien” y cita, además resoluciones que han seguido este criterio. Las inconsistencias y arbitrariedades de esta resolución las encontramos con un simple análisis, pero, hay algunas resoluciones de los órganos inferiores que han optado por ceñirse a lo que establece la ley y no seguir el criterio de la Sala.

Lo cierto es que el Código no ha previsto, como tampoco lo hacían las leyes anteriores, el supuesto del uso mixto. Contrariamente a lo que dicen los citados lineamientos y la resolución bajo comentario, el Código establece claramente que cualquier grado de utilización profesional o comercial determina la calidad de consumidor final, y por ende la protección legal, se pierda. Solamente se puede ser consumidor protegido si se actúa en un ámbito ajeno (es decir, sin relación alguna) a una actividad empresarial o profesional. Ahora bien, no puede negarse que ello genera un problema que ya había sido advertido años atrás, incluso desde la aplicación del Decreto Legislativo 716 que, tenía una redacción distinta, aunque basada fundamentalmente en el mismo concepto de destinatario final:

“La Sala debe reconocer que el principio, tal como ha sido enunciado, puede enfrentarse a zonas grises, en las que no es sencillo determinar con toda precisión si el valor del bien se agota o no con su uso por el destinatario. Ello ocurriría, por ejemplo, con el caso de quien adquiere un bien para su uso simultáneo como consumidor final y como proveedor. El padre de familia que utiliza el automóvil como taxi en sus horas libres o la madre de familia que usa máquina de coser para prestar el servicio de confección de vestidos son ejemplos gráficos de este supuesto” (Resolución No. 101-96-TDC/INDECOPI).

No cabe aquí plantear una propuesta normativa que trate de la mejor manera posible el problema del taxista y de la costurera y, en general, de las personas naturales en situación de asimetría informativa que, probablemente, sería conveniente proteger como si fueran consumidores finales. Ello requeriría detenerse en el sustento de la misma desde diversos aspectos, comenzando por cómo delimitar la categoría. Pero sí cabe poner de relieve lo más obvio. El problema requiere una solución legislativa. La Ley, tal como está, no protege al taxista ni a la costurera con relación a la compra del

auto o de la máquina de coser, porque si bien seguramente se trata de microempresarios, el taxi y la máquina de coser constituyen el activo central de su giro de negocio. Con el Código se perdió la oportunidad de legislar el tema de forma puntual y coherente legislando, en cambio, sobre innumerables aspectos más bien innecesarios.

La innovación del derecho privado y su implicancia en el derecho del consumidor.

Vinatea, (2018), establece que el Derecho Civil creó figuras como el “Contrato por Adhesión” y las ”Cláusulas Generales de Contratación”, asimismo estableció figuras como la buena fe, los vicios de la voluntad, el saneamiento por los vicios ocultos, etc. y fueron esas las normas de justicia contractual que se aplicaron en un primer momento para resolver los problemas de información asimétrica que afectaban la voluntad de las partes al interior de una relación de consumo; no obstante el fenómeno de la producción industrial, la despersonalización de los proveedores, la masificación de los consumidores y la proliferación de los contratos por adhesión, han dado lugar a la “Contratación de Consumo” y al crecer el comercio, obviamente el Código Civil no es suficiente para regular los efectos jurídicos derivados de este tipo de contratos.

El Derecho del Consumidor se está forjando como una disciplina jurídica que va ganando autonomía y afronta los retos del crecimiento de los mercados transnacionales y las exigencias de “El Consumidor”, como centro de protección del Derecho; y lo más relevante es que se está construyendo sobre su propio contenido, su propio objeto de estudio, sus propios principios, instituciones y procedimientos que de una u otra forma complementan el Derecho Civil en el tratamiento jurídico del consumo.

a) Consumidor indirecto y consumidor potencial

La definición de Consumidor contenida en el artículo IV, numeral 1, del Código de Protección del Consumidor debe leerse en concordancia, cuando menos, con el artículo III y el artículo IV numeral 5, que establecen lo siguiente:

“Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.”

Propaganda publicitaria: obsequios art. III.3 del T.P. del CDPC.

Principios: Artículo v:

Soberanía del consumidor: Se fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, quienes orientan el mercado para mejorar las condiciones de los productos y servicios.

Pro consumidor: Acción tuitiva por parte del Estado. En los casos de duda insalvable de contratos de adhesión o por cláusulas generales, se interpreta a favor del consumidor.

Transparencia: La información brindada debe ser veraz, oportuna, accesible.

Corrección de asimetría: La normativa busca corregir las malas prácticas y distorsiones que se generan por la asimetría informativa.

Intereses de derecho público y de derecho privado en las relaciones jurídicas de consumo.

Hablar sobre relaciones jurídicas de consumo, implica previamente precisar sobre que trata el Derecho del Consumo. El Derecho del Consumo es una disciplina mixta que tiene como objeto a la relación de consumo que se da entre un proveedor profesional y un consumidor en una situación de asimetría informativa, pero que incluye normas de derecho público (constitucional y administrativo) y de derecho privado (civil y mercantil), sin cuya interpretación conjunta no puede ser comprendido.

Razonamientos de derecho de consumidores y usuarios son operativos y directamente aplicables

Las normas operativas son aquellas inmediatamente aplicables, autoejecutivas (selfexecuting en el Derecho Norteamericano), cuya aplicabilidad es directa en sede judicial, y que son la regla de las contenidas en el orden jurídico constitucional argentino y en los tratados internacionales de derechos humanos a este incorporados.

Por otro lado, las llamadas programáticas son aquellas que en su propio texto o formulación fijan directivas para el dictado de otras normas que permitan su aplicación. De ahí su denominación, ya que se limitan a fijar un “programa” de seguimiento obligatorio por el Estado legislador, que se obliga a dictar las normas que hagan efectivo y aplicable el derecho en cuestión. El Estado se obliga al dictado de la norma que la misma norma manda dictar. El principio constitucional, como lo tiene dicho la Corte Suprema Argentina a partir de los fallos Siri y Kot, es que las garantías constitucionales son directamente operativas y el juzgador debe suplir las omisiones del legislador otorgando la protección en el caso concreto que se lleva a su decisión. Este criterio se dejó de lado en algunos supuestos posteriores, para volver a ser

implementado después de la reforma de 1994, con relación a la operatividad del Pacto de San José de Costa Rica o Convención Americana de Derechos Humanos. La operatividad de las normas puede y debe ser dada por el magistrado, con el alcance de las decisiones judiciales ya que “de nada valdría la incorporación constitucional de los nuevos derechos y garantías si hubiera que esperar a la ley o quedar supeditada a ella”. Debe atenderse fundamentalmente a que en derechos humanos se presume que las normas en la materia son operativas. Y al participar de los caracteres de los derechos humanos, en el caso de las normas de consumo, se trata de dispositivos clara y directamente atinentes, y no existe impedimento alguno para su aplicación inmediata. Eso sucede no solo por su formulación sino esencialmente por “la naturaleza del derecho que protege, que no es otro que un derecho humano”. La jurisprudencia nacional argentina ha dicho: “...la norma del Artículo 42 de la Constitución Nacional pone en cabeza de los consumidores y usuarios derechos plenos, los cuales son operativos sin necesidad de que se dicte una ley que los instrumente, lo que significa que el juez puede aplicarlo en el caso concreto y que su eficacia no está condicionada.”.

La Ley de Defensa del Consumidor es una norma de raigambre constitucional y obligatoria, al igual que la acción de defensa del usuario y del consumidor tal como surge de la misma, que es de orden público. La Corte Suprema de Justicia ha resuelto “... que las normas constitucionales que reconocen la existencia del derecho del consumo son operativas per se, independientemente de que el Congreso o el Poder Ejecutivo hayan dictado regulaciones específicas”. Y en igual sentido: “El citado artículo 42 tiene una doble proyección: el derecho de los usuarios y consumidores a la protección de sus intereses personales y económicos, y el correlativo deber del Estado de asegurarlos; deber que es también exigible a los proveedores de bienes y servicios. Estas garantías son operativas y no dependen de su reglamentación atento a su

naturaleza y a la vía judicial que se prevé expresamente en el artículo 43 de la Constitución”. “El ap. 2º del artículo 42, CN es una norma operativa, y si bien no dice que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos es porque los derechos ya están acordados y como tales merecen la tutela operativa del artículo 43”. “La Ley de Defensa del Consumidor argentina consagra la protección de los intereses económicos de consumidores y usuarios, otorgándoles derecho a una información adecuada y condiciones de trato equitativo y justo, con explícita base constitucional artículo 42, CN, y con alcance operativo e inmediato principio de cumplimiento”. “... La norma del artículo 42 de la Constitución Nacional pone en cabeza de los consumidores y usuarios plenos derechos, los cuales son operativos sin necesidad de que se dicte una ley que los instrumente”.

2.2.3.2 Obligación Vencida

a) El problema de la asimetría informativa

Para el buen funcionamiento del sistema, evidentemente, es esencial que los consumidores dispongan de la mejor y mayor información relevante posible para sus decisiones de consumo. Sin embargo, el problema es que la información frecuentemente no está disponible o no es fácilmente accesible para el consumidor. Aquí es donde cobra relevancia el fenómeno conocido como asimetría informativa. El término no alude a otra cosa que al hecho de que la información que ambas partes manejan, en principio, respecto del objeto de la transacción no es la misma.

Cabe notar que la asimetría informativa es una circunstancia natural y bastante común. En todo tipo de transacción es normal que una de las partes tenga más información que la otra sobre su propia parte de la ecuación. Por ejemplo, el vendedor de un auto tiene toda la historia de mantenimiento, accidentes, multas y demás

características y circunstancias relevantes para determinar su eventual valor, mientras el comprador no tiene esa información si el vendedor no se la da. Es posible, también, y bastante frecuente, que el mismo vendedor no tenga conocimiento de algunas cosas de su propio auto. Por ejemplo, si compró el auto de alguien que no le dio toda la información, o porque existe algún vicio oculto, como un problema mecánico que aún no se ha manifestado. Asimismo, la asimetría se presenta en ambas direcciones. Para seguir con el ejemplo de los automóviles, pensemos en una permuta. Cada una de las partes estará en desventaja informativa del auto que va a recibir, pero en ventaja respecto del auto que va a entregar. Y, cambiando de ejemplo, en un contrato de tarjeta de crédito, si bien el deudor tiene menos información y conocimiento sobre temas como el cálculo de intereses y cobro de comisiones, el acreedor está en desventaja en lo que atañe a la capacidad de pago o expectativa de vida del deudor.

La asimetría informativa, entonces, no es sino una condición o circunstancia natural que se produce normalmente en el mercado.

Ahora bien, siendo que el buen funcionamiento del mercado requiere que los consumidores tomen buenas decisiones, es decir, decisiones informadas y, dado que la información no está necesariamente disponible para quien la necesita, hay un problema o aspecto económico, dado por el costo de acceder a y/o proveer dicha información. Así, la forma más eficiente de regulación será aquella que asigne la responsabilidad legal de modo que recaiga en aquel para quien resulta menos costoso acceder a la información y/o proveerla, pues ello, en última instancia, permite que el costo social de esa eficiencia de la que hablamos, derivada de todas esas buenas decisiones, sea el menor posible.

Al respecto, explica Rodríguez:

“El problema de la asimetría informativa, relevante en el derecho del consumidor, se basa en la constatación de que no resulta eficiente que el consumidor debe asumir los costos de adquirir información cuando la relevación de esta por parte del proveedor puede ser más barata. Asimismo, si el consumidor tuviera que cargar con los costos de la adquisición de información en ciertas transacciones, tales costos serían superiores al valor subjetivo asignado al propio bien o servicio, por lo que múltiples transacciones sencillamente no se realizarían. En otras palabras, el consumidor valoraría el bien o servicio menos que el valor asignado a la inversión necesaria para tomar una decisión de consumo informada” (Rodríguez 2013).

b) Las reglas de información e Idoneidad

Cavero (2016), en la revista *Ius Et Veritas*, N° 53, diciembre 2016: indica que se trata, entonces, de que los consumidores dispongan de la mejor información posible, para estar así en capacidad de tomar mejores decisiones de consumo. Y el sistema de protección al consumidor busca que ello ocurra, esencialmente, a través de dos principios o reglas de juego: el principio de información y el principio de idoneidad.

El principio de información establece que el proveedor está obligado a proporcionar al consumidor toda la información relevante sobre el producto o servicio respectivo, de manera oportuna, de modo que este pueda tomar una adecuada decisión de consumo. Ello implica que la información brindada por el proveedor es parte de su oferta y, por lo tanto, le obliga en los términos que informó u ofreció.

Por otro lado, el principio de idoneidad establece que, en ausencia de información, existe una especie de oferta o garantía implícita, determinada por aquello que un consumidor esperaría razonablemente de acuerdo con las circunstancias.

Como explica Bullard, los principios de información e idoneidad son, en realidad, las dos caras de una misma moneda: “A primera impresión, los casos de idoneidad no tendrían nada que ver con información, pero ello no es exacto. Si una parte de que el proveedor suele tener mayor información, podrá advertir que se encuentra en mejor posición para tomar precauciones sobre en qué condiciones puede ofrecer un bien o servicio idóneo. Si él diseña el bien o servicio y finalmente lo suministra, la información con que cuenta le permite saber qué medidas debe adoptar para ofrecer lo que el consumidor razonable esperaría, dadas las circunstancias. Así uno puede conseguir un efecto similar obligando al proveedor a informar todo lo que el bien o servicios es, o simplemente haciéndolo responsable por lo que es, sin importar si lo informó o no. Lo primero es abordar el problema como una infracción de información, y el segundo como un problema de idoneidad. Ambas infracciones pueden ser las dos caras de una moneda” (Bullard 2002).

Así, la regla de idoneidad permite asignar la responsabilidad en situaciones en las que el proveedor no cumple con informar de una determinada circunstancia que conocía o que, razonablemente, debía conocer. De ese modo, se establece un estándar de calidad razonable de manera transversal en todas las transacciones de consumo y se minimiza el problema de asimetría informativa entre proveedores y consumidores. Cabe aclarar que la regla de idoneidad no hace responsable al proveedor siempre, sin importar si informa o no de alguna condición o circunstancia. En realidad, pueden darse tres situaciones distintas. La primera es cuando el proveedor no ha provisto información específica o particular. Entonces, aplica la regla de idoneidad y el proveedor será responsable de entregar un producto o servicio idóneo, es decir, razonable de acuerdo a las circunstancias. Esto se conoce como garantía implícita. La

segunda situación posible es cuando el proveedor sí ha brindado información específica al consumidor. Entonces, será responsable de que el producto o servicio corresponda a lo ofrecido. Si el proveedor ha informado que el producto tiene una calidad incluso menor a la que sería esperable de acuerdo a las circunstancias, y si el consumidor ha accedido a ello estando debidamente informado, entonces el proveedor estará obligado solamente a lo que informó y ofreció. Esto se denomina garantía explícita. Finalmente, la tercera situación es cuando la ley exige un determinado estándar de calidad y no es posible pactar en contrario. Entonces, el proveedor será responsable de cumplir con ese estándar, independientemente de lo que haya informado. A ello se le denomina garantía legal y, de hecho, es, y debe ser, una situación más bien excepcional. Cavero (2017)

2.2.3.3 Incumplimiento.

Frente al reconocimiento de los derechos Fundamentales del Consumidor, el Estado debe priorizar la protección de los consumidores o promover la eficiencia económica y expansión de los mercados. En el caso de los derechos del consumidor se puede afirmar que su reconocimiento se presenta como respuesta a una realidad, que se caracterizaba por ser un modelo de economía de mercado. Estos derechos tienen su primera manifestación en los Estados Unidos de Norteamérica con la famosa declaración de los derechos del consumidor, hecha por el presidente Kennedy en 1962.

La protección constitucional al consumidor se enmarca en lo que la propia Constitución Política del Perú ha denominado “economía social de mercado”(Artículo 58°, Título III, Del Régimen Económico); se garantiza la libre iniciativa privada y se reconoce al Estado un rol subsidiario; asimismo, las libertades de trabajo, empresa, comercio e industria (Artículo 59°); se reconoce el pluralismo económico, la

coexistencia de diversas formas de propiedad y empresa y la actividad empresarial subsidiaria del Estado (Artículo 60°); se protege la libre competencia (Artículo 61°); la libertad de contratar (Artículo 62°); y se reconoce la “defensa de los consumidores y usuarios”(Artículo 65°).

Para el Tribunal Constitucional, el Artículo 65 de la Constitución prescribe la defensa de los intereses de consumidores y usuarios desde dos derroteros, como principio rector para la actuación del Estado y como derecho subjetivo.

El primero es un postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto de cualquier actividad económica. El segundo reconoce la facultad de acción efectiva de los consumidores y usuarios en los casos de trasgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, este derecho se manifiesta en una pretensión frente a los poderes públicos y órganos estatales y frente a los particulares.

En ese sentido, conforme al art. 65 de la Constitución el Estado mantiene dos obligaciones genéricas: garantizar el derecho a la información y velar por la salud y seguridad de las personas en su calidad de consumidores o usuarios. Sin embargo, el Tribunal Constitucional ha establecido que éstos no son los únicos que traducen la real dimensión de la defensa consagrada en la Constitución, pues se debe entender que se trata de un *numerus apertus* de derechos fundamentales, es decir, no limitativa. Para ello se recurre al Artículo 3° de la Constitución que prevé la individualización de nuevos derechos fundamentales, en aplicación de la teoría de los “derechos innominados”.

En tal sentido, se erigen como derechos fundamentales de los consumidores los reconocidos por el artículo 1 del CPDC, Ley 29571:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita. Derecho a la reparación e

indemnización por daños y perjuicios conforme al CPC y CC. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.

Estos derechos no excluyen los demás que el CPDC garantiza ni los reconocidos en leyes especiales. Nula la renuncia a derechos reconocidos. Los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios deben ser entendidos como principios si el legislador no ha establecido reglas (mandatos definitivos). La estructura de principios de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios permite realizar ponderaciones cuando se encuentran en oposición con otros derechos fundamentales o principios constitucionales, a la vez que permite analizar la idoneidad de las medidas destinadas a la satisfacción de los derechos en una realidad concreta y la necesidad de la afectación de los derechos o principios opuestos para la satisfacción de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios.

a) La relación de consumo involucra bienes jurídicamente protegidos

El derecho del consumo comprende un aspecto fundamental de nuestras vidas. Al consumir (en cualquiera de sus niveles) procuramos satisfacer al menos, e insoslayablemente, nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida. Ello nos lleva a procurar en el ámbito llamado mercado (como espacio de intercambio), los bienes y servicios que necesitamos. Somos, como consumidores, destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial.

Esa ineludible y constante excursión al mercado hace del derecho de consumidores y usuarios el más cotidiano de los derechos, y conforma una disciplina jurídica cuyo objeto de estudio se verifica diariamente con el desenvolvimiento de nuestras actividades.

A esa tarea acudimos sin a veces darnos cuenta en particulares condiciones: consumimos movidos por la necesidad (no hay otra alternativa que consumir, al menos en las llamadas necesidades básicas). En apretada síntesis, en consumir nos va la vida nos procuramos los alimentos imprescindibles para nuestra subsistencia, ponemos en juego la salud y la integridad física utilizamos bienes y servicios que, creemos, no nos resultarán perjudiciales y en función de la modalidad y alcances del consumo se determina nuestra calidad de vida y dignidad.

Nuestra situación se agrava aún más si caemos en la cuenta que realizamos como consumidores un acto de confianza máxima, al adquirir bienes o contratar y utilizar servicios: ignoramos calidades, formas de producción, composición de materiales, modos de uso, cuidados, efectos, vidas útiles, cómo manipular, cómo mantener, en suma: nada sabemos respecto de la aptitud del producto o servicio o de su carácter presuntamente inocuo para nuestra salud o seguridad. Frente a nosotros, tenemos a un experto profesional en la materia: el proveedor.

Esta situación de campo caracteriza a la posición del consumidor frente a la relación de consumo como la de la parte más vulnerable de la misma (situación de débil jurídico). A tal desigualdad natural se propicia corregirla mediante desigualdades jurídicas, inclinando el derecho para el lado contrario de la realidad, lo cual converge en la formulación del derecho de consumo como derecho tuitivo o protectorio.

Y esa es la finalidad del régimen tuitivo consumidor, desde su propia configuración en defensa de los consumidores y usuarios y sobre los que la Corte Suprema de Justicia Argentina ha dicho: “Según se desprende de los antecedentes parlamentarios [la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor], tuvo por fin llenar un vacío existente en la legislación argentina, pues otorga una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales los consumidores recomponiendo, con un

sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se veían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana”.

Tal es la situación del consumidor, individual y grupal. No debe confundirse la noción de débil jurídico con la de un interdicto o sujeto que necesita solo protección o asistencialismo, ni con la de ciudadano como la categoría de mero centro de imputación de normas, titular de derechos abstractos que se concretan en contadas ocasiones. Hoy, la concepción de consumidor es más englobante que la de trabajador o de ciudadano. La propuesta o lo que quizás sea lo mismo, el desafío es una noción de consumidor que se proyecte hacia el futuro con una matriz superadora, que se construye sobre la base de una normativa que apunte a un consumidor protegido, pero además informado, activo, participante de los procesos e instituciones de decisión acerca de su problemática, y fundamentalmente, dotado de acceso irrestricto a la justicia.

El acceso al consumo como un derecho humano

Como aspecto previo a entablar la relación de consumo (previo a su concreción), el acceso al consumo, como derecho, está comprendido dentro de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (1985 y modificaciones), y presente en forma implícita en distintos artículos de la ley 24.240, que no refiere este aspecto con la misma denominación, sino que hay que indagarlo en su espíritu. Constitucionalmente, interpretamos que en el caso argentino se encuentra consagrado al establecerse en forma expresa el derecho al trato equitativo y digno (párrafo primero del artículo 42 CN13), aspecto que se extiende a los supuestos en que la relación de consumo ya se encuentra entablada. En el MERCOSUR, los derechos del consumidor

y el usuario resultan de la Resolución N° 124/96 del Grupo Mercado Común del 13 de diciembre de 1996 sobre Derechos Básicos del Consumidor y de la Declaración Presidencial de Derechos Fundamentales de los Consumidores del MERCOSUR de Florianópolis, del 15 de diciembre de 2000. Ambos textos reconocen los derechos a la vida, la salud y la seguridad; a la libertad de acceso al consumo; a la información suficiente y veraz; a la protección contra la publicidad no permitida; a la adecuada prestación de servicios públicos y privados; a la educación para el consumo; a la asociación en organizaciones que tengan por objeto la defensa del consumidor; al acceso a la justicia “mediante procedimientos ágiles y eficaces”; a la prevención y al resarcimiento de daños.

Acceso al consumo significa que la posibilidad de llegar a consumir debe extenderse a todos los sectores de la población. En esta etapa no se analiza la capacidad económica para hacerlo (las posibilidades materiales de consumir son estudiadas por la economía, en primer término, y determinadas por la política), sino que, visto desde su faceta de derecho humano, el derecho de acceso al consumo involucra los siguientes aspectos:

- El trato equitativo y digno es consagrado por la normativa constitucional, sin distinciones y sin discriminación alguna. Dignidad significa trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud, e integridad física de las personas.
- Acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación, siendo este aspecto característico de la condición de derecho humano del derecho del consumidor, e importa existencia de infraestructura, medios e información para colocar al consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población, e introduce la problemática de los sectores

con necesidades especiales o características diferentes (ancianos, niños, discapacitados, personas de bajo nivel cultural, etcétera) en derechos fundamentales como el que nos ocupa.

- La serie de derechos que contiene el artículo 42 de la Constitución Argentina presuponen la existencia del derecho de acceso al consumo, de modo que este resulta un derecho implícito en toda la formulación de dicha norma.
- Al basarse el nuevo modelo de Estado diseñado por la Constitución en 1994 en el eje del desarrollo económico y social, y en los principios del desarrollo sustentable, está determinando un piso por debajo del cual se entienden violados los derechos del artículo 42. En esta inteligencia “si un habitante no tiene acceso al consumo en lo que hace a sus necesidades básicas, se está incumpliendo con uno de los requisitos del desarrollo sustentable: la sustentabilidad social”.
- Un principio de equidad generacional e internacional hace que tanto la pobreza (falta de acceso al consumo) como el consumismo (uso indiscriminado de los recursos) sean contrarios a la Constitución, por no compadecerse con el paradigma de desarrollo que esta consagra.
- En esta línea de pensamiento, si bien la medida del acceso al consumo está marcada “por las particularidades de cada momento histórico (nivel de evolución del desarrollo, valoraciones sociales, etcétera), tales circunstancias fácticas no obstan a la existencia del derecho de acceso al consumo como derecho subjetivo.”
- En suma, se trata del derecho de acceder a un nivel de consumo compatible con el desarrollo sustentable que los poderes públicos tienen la obligación de hacer efectivo, y que es operativo y exigible judicialmente, dado que “la consecuente postura de la no judiciabilidad de las cuestiones relativas a la distribución de

recursos estatales, pierde su justificación con el nuevo orden constitucional y el sistema de desarrollo en él previsto.” Es un deber del Estado promover la inclusión social, con especial preocupación por los sectores más vulnerables, al menos para el logro de condiciones mínimas que permitan el ejercicio de la autonomía individual, la toma de decisiones de vida.

- La obligación de los Estados es, entonces, respetar, proteger, garantizar y cumplir. En el vasto espectro de la protección de los derechos del consumidor como derecho humano, las acciones estatales en salvaguarda de este derecho deben ser analizadas en el marco de la interdependencia que existe entre los derechos humanos, la democracia y el desarrollo económico, “pues tampoco se puede desconocer la existencia de condiciones objetivas que en sí mismas constituyen una violación de la dignidad humana, y que hacen indispensable realizar esfuerzos que permitan erradicar la pobreza extrema y eliminar la injusticia social”.

Todo ello sin dejar de tener en cuenta un dato de la realidad: si bien desde lo jurídico el Estado sigue siendo el responsable internacionalmente de toda violación a los derechos humanos, muchas veces en la práctica se verifica que este se retira o sucumbe frente al poder real de las fuerzas del mercado y esa falencia puede corregirse en el Derecho interno mediante la puesta en marcha de los mecanismos del sistema y cierto sano protagonismo judicial.

Noción de persona y noción de consumidor

El surgimiento de la noción y rol de consumidor como sujeto de derecho implica la superación de la noción abstracta de persona del Código Civil (ente susceptible de adquirir derechos y contraer obligaciones) y en particular de persona física (aquellas que presentan signos característicos de humanidad) para dar paso a la visión humanista que impregna el estudio del fenómeno del consumo dentro de la ciencia del derecho, propia de los derechos humanos. Persona (consumidor) es todo ser humano en toda la amplitud y significación de ese concepto. Amplitud porque no excluye a nadie. Y significación por cuanto la noción humanista de consumidor engloba al sujeto de los mismos, no en abstracto, sino en un medio y en una situación determinada (ya descrita al analizar la posición de débil jurídico), presupuesta por el legislador y orientada hacia el ejercicio efectivo de los derechos. Esto implica ver por una óptica diferente, distinta también al del tradicional Derecho Comercial, el fenómeno de la contratación mercantil cuya función social e importancia es fundamental para la satisfacción de las necesidades materiales, espirituales, científicas y de esparcimiento del hombre, para las que “recurre a las empresas productoras y distribuidoras de los bienes y servicios que se lanzan al mercado a dicho fin”. En igual carácter, Mosset Iturraspe y Lorenzetti mencionan que la filosofía básica del derecho del consumidor es justamente superadora de la tradicional visión que parte de sujetos económicamente iguales, con poder de negociación similar, para reemplazarla por la de consumidor como ser necesitado, sujeto pasivo del consumo y receptor o destinatario principal de esta actividad. El derecho del consumidor es un conglomerado de valores preferentes que entiende al consumidor como persona en el mercado y, por lo tanto, eje de todo el sistema jurídico y económico, el sujeto principal de protección, a través de la fijación de estándares básicos.

Garantías en el derecho del consumidor deben satisfacer el requisito de eficacia exigido para la protección de los derechos humanos

El derecho del consumidor, por su propia naturaleza de derecho humano, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente las situaciones que se producen y que a veces no encuentran solución en los sistemas tradicionales. Estos a su vez tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso que no desnaturalicen la protección de los derechos. Tenemos por acertada la expresión que reza “si no hay garantías no hay derechos” o que “los derechos son lo que las garantías quieren que sean”. La existencia de instrumentos efectivos para la defensa de los derechos hace a su plena vigencia y ejercicio. Sin estos, los derechos constitucionales serían un auténtico catálogo de ilusiones. Esto no es solo una afirmación dogmática sino imperativa para el legislador y para el magistrado. La función estatal en la materia tiene este carácter a nivel universal. Corresponde a las leyes dar las precisiones y a los magistrados las aplicaciones. Las Directrices para la Defensa del Consumidor de las Naciones Unidas (1985) establecen que los gobiernos de los Estados miembros deben desarrollar políticas enérgicas de protección del consumidor (artículo 2) y diseñar infraestructuras adecuadas para aplicarlas (artículo 4). En el caso argentino, la Ley Nacional 24.240 (y modificatorias) de Defensa del Consumidor, en concordancia con otras normas complementarias y reglamentarias, ha determinado las características del sistema de soluciones para la satisfacción de los derechos de los consumidores, en las materias de fondo de competencia nacional (contratos, daños y perjuicios, garantías, deberes y responsabilidades de los proveedores), siendo atribución local de las entidades componentes del Estado federal el establecimiento de los llamados “derechos instrumentales”, que hacen a la

implementación de la protección, destinada a permitir a los consumidores hacer valer en lo concreto, en forma real y efectiva, los derechos que la ley les otorga y el debido resguardo de los bienes jurídicos protegidos y valores comprendidos en la legislación de fondo. La eficacia protectoria se encuentra en relación directa con el mismo carácter de la normativa destinada a afirmar su vigencia.

En términos de derechos humanos, la imperativa existencia de recursos adecuados y eficaces para la defensa de los derechos se define y se conforma con la certidumbre y presencia de mecanismos judiciales que den solución al caso en tiempo y forma, para el arribo a una sentencia o resolución definitiva con lo que en un primer dato tendremos a la celeridad como presupuesto de la eficacia. Esa eficacia hace que también los recursos sean sencillos y efectivos, es decir, que tengan potencial para determinar si existe en el caso violación o afectación a un derecho, y disponer lo necesario para su cese, sanción y reparación. Por eso, las garantías acordes a la interpretación de los tribunales supranacionales del Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos son aquellas que son idóneas, dentro del Derecho Interno, para atender la situación jurídica infringida, y que, sobre todo, produzcan el resultado para el cual han sido concebidas. Finalmente, señalamos que bien puede ser considerada una de las características relacionadas con la eficacia, el hecho de que haya sido reconocida en el caso argentino, la legitimación activa para acciones de consumo y por la propia Constitución Nacional a órganos con competencia en la defensa de los derechos humanos como el Defensor del Pueblo. El derecho a la “tutela judicial efectiva” tiene naturaleza supranacional, y se encuentra contemplado en los artículos 8 inc. 1 y artículo 25 del Pacto de San José de Costa Rica, que ha sido uno de los tratados a los que se les atribuyera jerarquía constitucional por el artículo 75 inc. 22 en la Reforma de 1994.

También las mencionadas Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor encomiendan a los gobiernos la existencia de procedimientos “oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles”. De modo que lo que el compromiso asumido al adherir a la normativa internacional vincula tanto respecto a la eficiencia de la justicia como a su acceso irrestricto: implica que se brinden protecciones anticipadas que de no darse harían infructuoso el proceso, que los mecanismos procesales existentes funcionen, y que en la práctica den una solución (efectividad). Esto importa además que se le brinde al consumidor una solución a través de darle la razón a quien la tenga (reconocimiento de derechos) y en el lapso previsto por el legislador (el ya nombrado concepto de eficacia asociado a la celeridad), vinculándose también con que el acceso a la justicia no se vea impedido por causas económicas. A su vez, el pronunciamiento de mérito debe importar una verdadera satisfacción y reparación de los derechos violados o desconocidos. Como principio práctico de política judicial, requiere magistrados activos y también preventores, que prefieran evitar los problemas antes que deshacerlos, o antes que esperar sus manifestaciones y consecuencias.

Evolución de los criterios jurisprudenciales en materia de derecho del consumidor.

Sala de derecho constitucional y social permanente-corte suprema.

Casación N°3329-2008/LIMA del 19.08.2009 Si bien el artículo 6 del Decreto Legislativo N°716, establece como “(...) obligación inexcusable e ineludible de todo proveedor de bienes o servicios, el otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice”. Dicha obligación, no obstante, si bien genera una primera impresión sobre el hecho de que a todos los consumidores les debe ser otorgada una

factura, no puede ser comprendida en tales términos corrientes porque la aplicación de la Ley de Protección al consumidor requiere de una relación de consumo entre el prestador del servicio y el usuario o destinatario final del mismo y porque además involucra conceptos técnicos.

En consecuencia, la factura no necesariamente debe ser otorgada al consumidor final, lo que se ve corroborado por el hecho de que el consumidor a que refiere la Ley de Protección al Consumidor no necesariamente debe ser el adquirente, sino que puede serlo quien utiliza o quien disfruta como destinatario final del producto o servicio, y en el caso quien aparece contratando la póliza ha sido el Banco Wiese en lo que no existe irregularidad ni afectación al actor como consumidor.

Sala de derecho constitucional y social permanente-corte suprema. casación N°3526-2008/lima del 18.05.2010

Se considera que el art. 15 de la Ley de Protección al Consumidor, así como todas las normas establecidas en dicha Ley se encuentran circunscritas en la figura de un “consumidor razonable”. Sin embargo, ello no obvia la responsabilidad de los proveedores de consignar la información necesaria para un uso adecuado de cada producto específico que se ofrece, dado que no es racional enfatizar que bajo el concepto de “consumidor razonable” deba entenderse que todo consumidor sabe o tiene la posibilidad de conocer las especificaciones especiales de cada producto ofertado.

Sala de derecho constitucional y social permanente-corte suprema. casación N°4255-2009/lima del 28.09.2010

Cuando se analiza un caso concreto a efectos de verificar la idoneidad del servicio, se debe contrastar los actos del proveedor con los de un consumidor razonable el cual tiene como característica principal el de ser responsable; es decir, aquel que actúa con la diligencia ordinaria buscando informarse del servicio que pretende consumir. En ese sentido, el proveedor no debe responder en supuestos de consumidores descuidados, por cuanto se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro.

Debe leer el consumidor promedio el contrato de seguro que firmará, y comprende que su relación con la compañía aseguradora se regulará en base a un contrato y no en base a la publicidad. En ese entendido se precisa que en un primer momento la denunciante sí habría actuado con la diligencia ordinaria, tal es el hecho que firmó la renovación del contrato cada año desde el año 1996 hasta el 2004; sin embargo, de los hechos producto de su denuncia se colige que no tuvo la diligencia necesaria para verificar las condiciones en que se estaba asegurando, condiciones que no puede ahora pretender sean cambiadas.

Sala civil permanente -corte suprema apelación N°2145-2009-lima del 14.06.2010

En el presente caso no se acreditó por el actor que haya sido víctima de un trato discriminatorio por razón de su opción sexual, con lo cual no correspondía que exija a Supermercados Peruanos S.A que acredite la existencia de una causa objetiva y justificada para la actitud o trato discriminatorio que se le imputa, tanto más si las pruebas aportadas del denunciante y denunciada constituyen pruebas de parte de las personas involucradas que no otorgan certeza de los hechos ocurridos.

**Sala de derecho constitucional y social permanente-corte suprema. casación
N°2086-2010/lima del 26.04.2011**

En el caso particular de los servicios educativos, la Ley número 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, modificada por la Ley número 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, desarrolla y complementa las disposiciones contenidas en el literal d) del artículo 5 del Decreto Legislativo número 716, Ley de Protección al Consumidor, **prohibiendo expresamente que los centros educativos obliguen a los padres de familia a pagar una o más pensiones mensuales adelantadas**, a pagar por concepto de cuotas no autorizadas o a adquirir los uniformes o útiles escolares en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Aplicación del código de protección y defensa del consumidor

El Código protege a la persona natural o jurídica¹ que forma parte o se encuentra expuesta a una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta², y que actúa en un ámbito ajeno a su actividad empresarial³. La relación de consumo es definida por la concurrencia de los siguientes elementos: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial en el ámbito de la Ley (ver Anexo 1).

La etapa preliminar a una relación de consumo hace referencia a situaciones previas a la adquisición del producto o contratación de un servicio, donde no es necesario que la relación de consumo se materialice, por ejemplo, la negativa de acceso

a un establecimiento sin justificación alguna o la negativa a prestar un servicio de legalización de firma estando en una Notaría.

3. DERECHO A LA EDUCACIÓN COMO PARTE DEL SERVICIO PÚBLICO Y DERECHO A LA LIBERTAD DE EMPRESA.

DERECHO A LA EDUCACIÓN COMO PARTE DEL SERVICIO PÚBLICO	DERECHO A LA LIBERTAD DE EMPRESA
<p>Artículo 13.- Educación y libertad de enseñanza La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo. CPP.1993</p>	<p>Artículo 59.- Rol Económico del Estado El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. CPP. 1993</p>
<p>Garantizar el DERECHO UNIVERSAL a la educación es un trabajo que tiene que desarrollar el estado brindando un servicio público gratuito en todas sus etapas y sobre todo que este sea de calidad. Esto implica que los alumnos deben recibir la misma calidad educativa independientemente de la condición socioeconómica, cultural. Se debe garantizar que todos los alumnos tengan éxito y no fracasen por haber sido segregados, pese a tener el mismo derecho ante el Estado.</p>	<p>El Derecho a la Libertad de empresa es un derecho que el estado peruano tiene reconocido al sector empresarial. Por lo tanto, el desarrollo de cualquier actividad económica con iniciativa privada no debe tener impedimentos de parte del estado, sin obstáculos del gobierno. En la actualidad la libertad de empresa no solo debe estar garantizada en la empresa física como la conocemos sino a la empresa on line.</p>
<p>EL Estado debe proveer de material didáctico a los docentes y capacitaciones; además, debe contar con infraestructura y equipamiento de calidad, donde el estudiante sienta que este Derecho a la Educación adquirido, es respetado. No hay que olvidar que en épocas pasadas no todos teníamos derecho a la educación.</p>	<p>La libertad de empresa en el sector educación se ve afectada por la ineficacia de las normas dadas por el gobierno tanto las normas propias de este estudio como la más reciente, me refiero al D. Leg. N° 1476; que ha generado una real crisis financiera en la empresa dedicada a la Educación Básica y Educación Superior.</p>

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Contratación de servicio: En el contrato de prestación de servicios existe una amplia libertad contractual, de manera que las partes pueden acordar casi cualquier cosa siempre que no se viole ley alguna. Contrato bilateral o sinalagmático aquel del que surgen obligaciones para las partes que lo suscriben, es decir, el acuerdo de voluntades en que el propio contrato consiste hace que nazcan obligaciones recíprocas para ambas partes contratantes, en este caso las familias y los centros educativos. De esta forma, no hay una parte que se limite a adquirir derechos en tanto que la otra deba cargar con el peso de las obligaciones, sino que ambas deben cumplir con lo pactado so pena de llevar a cabo un incumplimiento del contrato. (Vidal, 2009)

Incumplimiento: Cuando se trata de incumplimiento de las obligaciones se refiere a la circunstancia de que el deudor no ha satisfecho al acreedor en la pretensión obligatoria, es decir, no ha pagado. La relación jurídica que existe por la obligación, está dirigida a la satisfacción del sujeto. El incumplimiento de las obligaciones puede ser voluntario o involuntario, es decir, que el deudor con conocimientos de ello no realiza la prestación debida, o bien no se ha llevado por causas ajenas a la persona. (Jridico, 2012)

Obligación vencida: Obligación que es exigible por el acreedor al haberse cumplido el plazo que tenía el deudor para su cumplimiento. Esta deuda pasaría a ser exigible por el acreedor ya sea porque ha finalizado el plazo de devolución, o bien, porque se han cumplido los requisitos a los que estaba sometida. A partir de este momento se pueden calcular intereses de demora. (Economia48, 2012)

Protección de la economía familiar: La protección de la **economía familiar** es una habilidad que poco a poco, con el correr de los años se va aprendiendo, si bien cada familia tiene su propio sistema, la realidad es que una buena planificación en las finanzas y una inversión correcta puede dar una seguridad económica importante a toda la familia y vivir una vida sin ningún tipo de sobresaltos económicos. La formación financiera y conocer el valor del dinero es importante, además, que la familia empiece a enseñar todos los sistemas de ahorro y cuál es el mejor método para sacar adelante la economía familiar. (PolizaPlus, 2016)

Puntualidad y retraso: Puntualidad es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona. El retraso en el cumplimiento de una obligación es incurrir en mora, cuando una obligación no se cumple, debido al retraso injusto, sea este imputable al deudor o al acreedor, la mora supone que la obligación no es satisfecha con la oportunidad debida. Según este concepto, hay dos clases de mora: a) Mora debitoris (mora debitoria) en la cual incurre el deudor. b) Mora creditoris (mora creditoria) ocasionada por el acreedor. Para que se dé la mora debe existir un incumplimiento culpable del deudor, es decir, que el deudor haya dejado de cumplir la obligación en su totalidad, o bien, parcialmente o que cumpla, pero tardíamente. (Ustatunja, 2015)

Uso del servicio: A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse

como un bien de carácter no material. Al uso del servicio se añade la calidad de servicio que es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. (Porto & Merino, 2012)

Morosidad: Se habla de morosidad cuando existe una obligación vencida, la cual el deudor no ha cancelado. Para que exista esta morosidad debe haber de por medio un documento vinculante, legalmente reconocido en el cual se especifique un cronograma de pagos.

Entonces se puede afirmar que de no existir un documento que contenga la deuda imputada no se puede hablar de morosidad por lo tanto legalmente es incobrable y no se puede hablar de morosidad; si un deudor es considerado moroso no significa concretamente que este no vaya a cancelar su deuda, sino que no ha cumplido con su obligación en los plazos establecidos. (Sumup, 2018).

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS (SI CORRESPONDE)

3.1.1. Hipótesis Principal:

Existe relación entre la Ley de Protección de la Economía Familiar Respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados y la morosidad en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año 2012 - 2017.

3.1.2. Hipótesis Específicas:

- a. Existe relación entre la morosidad y los compromisos contraídos por la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.
- b. Existe relación entre la protección al consumidor y la libertad de empresa en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variables:

Las variables utilizadas como elementos básicos de la hipótesis están identificadas de la siguiente manera:

3.2.1.1. Variable Independiente: “Protección de la Economía Familiar”

X1 = Protección y defensa

X2 = Uso de servicio

X3 = Contratación de servicio

3.2.1.2. Variable Dependiente: “Morosidad”

Y1 = Puntualidad y retraso

Y2 = Obligación vencida

Y3 = Incumplimiento

Tabla 1

Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: Protección de la economía familiar	Norma que protege y defiende a los consumidores con el fin de mejorar el acceso a los servicios y productos de calidad. La norma ayuda a solucionar conflictos sobre una compra de un producto o la contratación de un servicio.	La defensa del Consumidor se desarrolla a partir de una perspectiva individualista y reparadora (protección del individuo-consumidor hasta llegar a cubrir al público-consumidor)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protección y defensa 2. Uso de servicio 3. Contratación de servicio 	Catagórica Ordinal
DEPENDIENTE: Morosidad	La falta de puntualidad o el retraso, en especial en el pago de o devolución de una cosa. En el mundo de las finanzas la morosidad hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas.	El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puntualidad y retraso 2. Obligación vencida 3. Incumplimiento 	Catagórica Ordinal

3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se identifica como investigación aplicada, de acuerdo a la clasificación que siguen Ander – Egg y Bunge. Este tipo de estudios, aunque “depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos”, se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. En ese sentido, como señala Ander – Egg, “la investigación aplicada busca el conocer para actuar, para construir, para modificar”. (Ander - Egg, 1995)

Por otro lado, de acuerdo con el problema y tipo de conocimiento a lograr, se identifica como investigación de tipo correlacional (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista Pilar, 2000) Metodología de investigación Científica. México: McGraw Hill/Interamericano

Es de diseño, no experimental; según Hernández Sampieri, este tipo de estudios se plantea como una alternativa a los estudios descriptivos y explicativos en tanto va más allá de la simple descripción de las variables, pero no alcanza el nivel de profundización en la determinación de relaciones causales entre las variables, nivel que caracteriza a los estudios explicativos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Población

La población para el presente estudio estuvo conformada por los directivos, personal jerárquico, y el personal administrativo de la Universidad Latinoamericana CIMA-TACNA, periodo 2017; de acuerdo al siguiente cuadro:

AREA	CANTIDAD
Directivos	4
Personal Jerárquico	5
Jefatura de personal	4
Contabilidad	5
Tesorería	2
TOTAL	20

Fuente: Área Contable ULC-CP Daysi Machaca Platero

3.4.2. Muestra

Se considera como muestra se considerar el 100% de la población por ser pequeña.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas

Encuesta

Se aplicaron encuestas a los alumnos y el personal administrativo de la Universidad Latinoamericana CIMA- Tacna año 2017 determinadas en la muestra, a fin de verificar la relación entre la protección de la economía familiar y la morosidad.

3.5.2 Instrumentos

Cuestionario

Se aplicó un cuestionario dirigido a los alumnos y el personal administrativo de la Universidad Latinoamericana CIMA- Tacna año 2017, a fin de poder evaluar las variables independientes: Protección de la economía familiar y la variable dependiente: Morosidad.

3.6. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS:

A. Confiabilidad de los instrumentos:

Para el análisis de confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach con la finalidad de lograr consistencia interna a través de un conjunto de ítems que midió el mismo constructo o dimensión teórica.

Variable Independiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	11

Variable Dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	11

B. Validez de los instrumentos:

Para la Validación del instrumento se utilizó el procedimiento de criterio de expertos calificados (3) que determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos.

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos se procesarán ordenando los siguientes pasos:

- Comprobación se verificará los cuestionarios con el fin de garantizar la existencia de toda la información necesaria para responder las interrogantes de investigación y satisfacer los objetivos planteados.

- Clasificación de los datos: Los datos se agruparán atendiendo la clasificación adoptada en la investigación en:

3.7.1 Procesamiento:

Las acciones específicas en las que se utilizaron los programas son las siguientes:

En cuanto al SPSS 22

Elaboración de las tablas de doble entrada que permitirá ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases.

- Desarrollo de la prueba Chi cuadrado (X^2) y cálculo de la probabilidad asociada a la prueba.
- Al igual que con Excel, las tablas y los análisis efectuados serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

En lo que respecta a Excel:

- Se registro información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.
- Se elaboraron tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Las tablas y gráficos elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

3.7.2. Análisis de datos

Se utilizó técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizarán:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó:

- Prueba Chi (χ^2). Esta prueba inferencial, que responde a las pruebas de independencia de criterios, se basa en el principio en que dos variables son independientes entre sí, en el caso de que la probabilidad de que la relación sea producto del azar sea mayor que una probabilidad alfa fijada de antemano como punto crítico o límite para aceptar la validez de la prueba.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TRABAJO DE CAMPO

Después de recolectar la información a través de la técnica de una encuesta, apoyada en un cuestionario conformado por veintidós (22) ítems, es decir las respuestas consistieron en una serie de alternativas, entre las cuales el encuestado escogió la que creyó conveniente; se procedió a la interpretación y análisis de cada uno de los ítems, para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos diseñados por la investigación.

Al respecto, (Balestrini, 2003) señala que “se debe considerar que los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador, ya que de nada servirá abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico”. Por lo tanto, se procedió a representar de manera general, en forma gráfica y el análisis porcentual de los resultados obtenidos; para ello se emplearon técnica que se utilizó, se basó en el cálculo porcentual de cada ítem.

A continuación, se muestran los resultados para ambas variables de la investigación, los datos fueron obtenidos a través de:

Variable independiente – Protección de la Economía Familiar: un cuestionario elaborado con preguntas netamente relacionadas a la variable de estudio, dividiéndose esta en 3 indicadores para una mejor obtención de resultados.

Variable dependiente – Morosidad: un cuestionario elaborado con preguntas netamente relacionadas a la variable de estudio, dividiéndose esta en 3 indicadores para una mejor obtención de resultados.

4.2. RESULTADOS

Tablas estadísticas donde se reflejan las frecuencias absolutas y porcentuales de las mismas.

Tabla 2

Considera que el proceso de reconocimiento de deuda es adecuado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

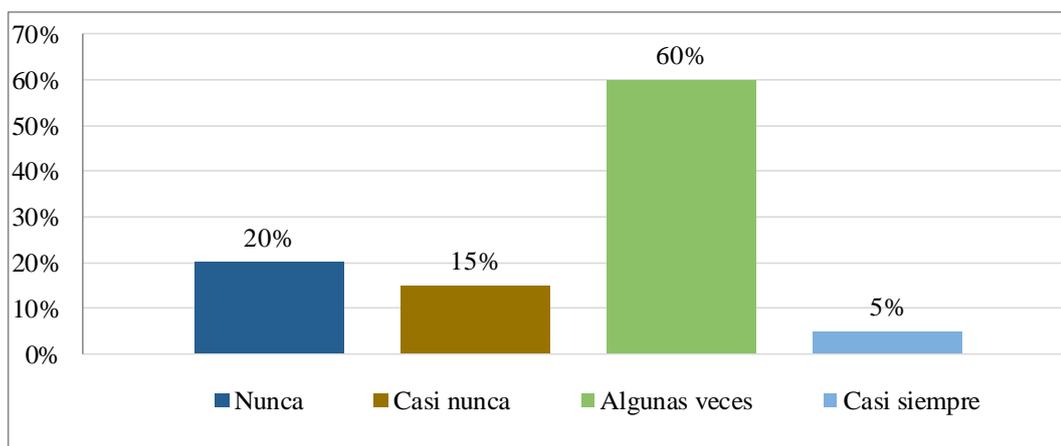


Figura 1: Considera que el proceso de reconocimiento de deuda es adecuado

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se respecta a si es posible la comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades. El 60% menciona que algunas veces, el 20% indica que nunca, el 15% indica que casi nunca y el 5% manifiesta que casi siempre.

De lo que se entiende que falta implementar un procesamiento adecuado de deuda en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 3

Se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

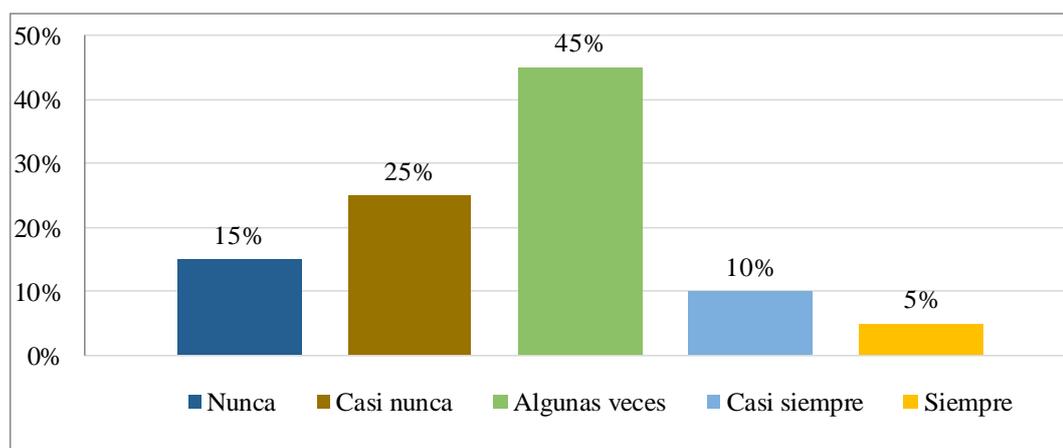


Figura 2: Se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios. El 45% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre.

De lo que se aprecia que el registro de los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios, para la toma de decisiones, debe ser para todas las áreas involucradas en la toma de decisiones en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 4

Se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

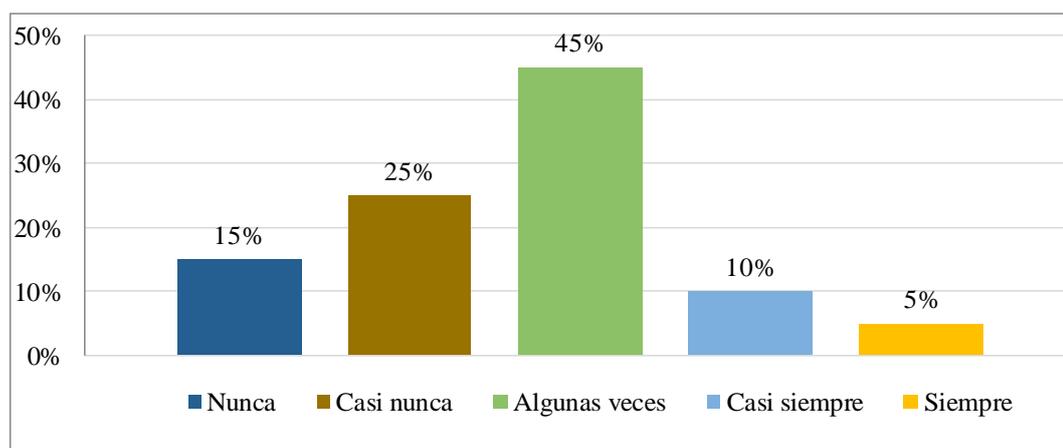


Figura 3: Se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda. El 45% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre.

De lo que se entender que falta mayor cumplimiento de la exigencia legal en el registro de deuda en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 5

Todas las actividades o políticas de cobros están reguladas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

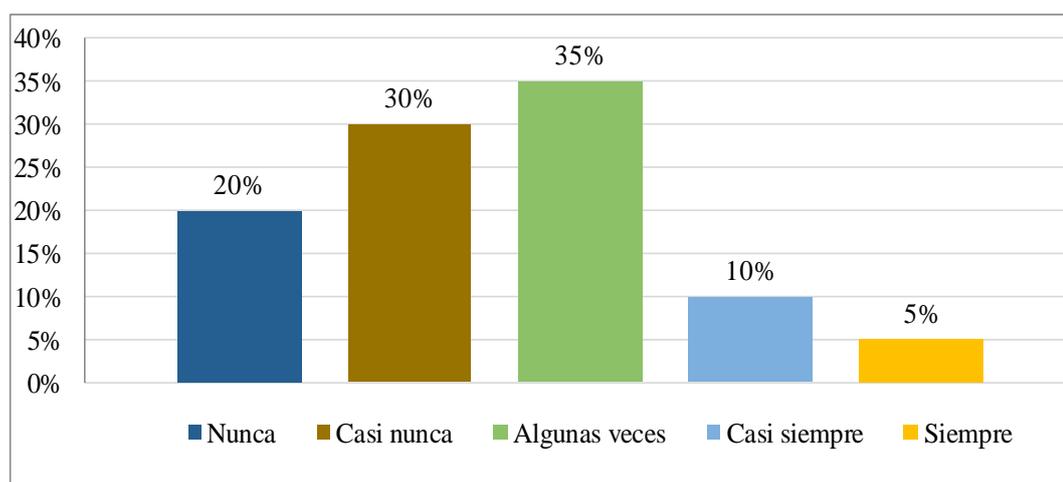


Figura 4: Todas las actividades o políticas de cobros están reguladas

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si todas las actividades o políticas de cobros están reguladas. El 35% menciona que algunas veces, el 30% indica que casi nunca, el 20% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 5% menciona que siempre.

De lo que se puede apreciar que la falta de pago de las obligaciones de manera oportuna en la Universidad Latinoamericana CIMA tendría la raíz en la no regulación de actividades o políticas de cobro.

Tabla 6

Los ingresos son reconocidos en su totalidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

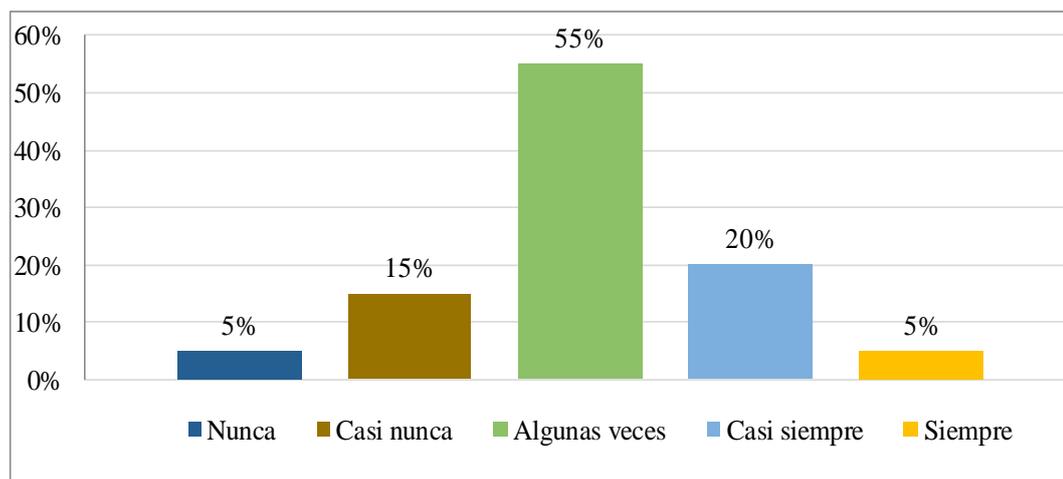


Figura 5: Los ingresos son reconocidos en su totalidad

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si los ingresos son reconocidos en su totalidad. El 55% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 5% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre.

De lo que se entiende que, si los ingresos no son reconocidos en su totalidad en la Universidad Latinoamericana CIMA, la Información Financiera no estaría reflejando la realidad y por lo tanto transgrediendo la normatividad legal y contable.

Tabla 7

Los gastos se reconocen con oportunidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi nunca	8	40%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

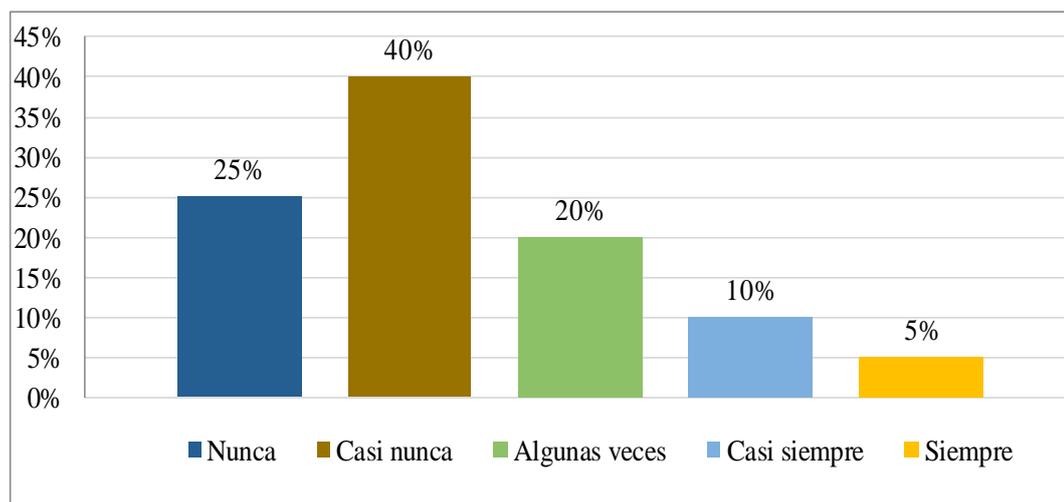


Figura 6: Los gastos se reconocen con oportunidad.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Se observa en lo que respecta a si los gastos se reconocen con oportunidad; En lo que se refiere a si los gastos se reconocen con oportunidad. El 60% menciona que casi nunca, el 20% indica que nunca y el 20% indica que nunca.

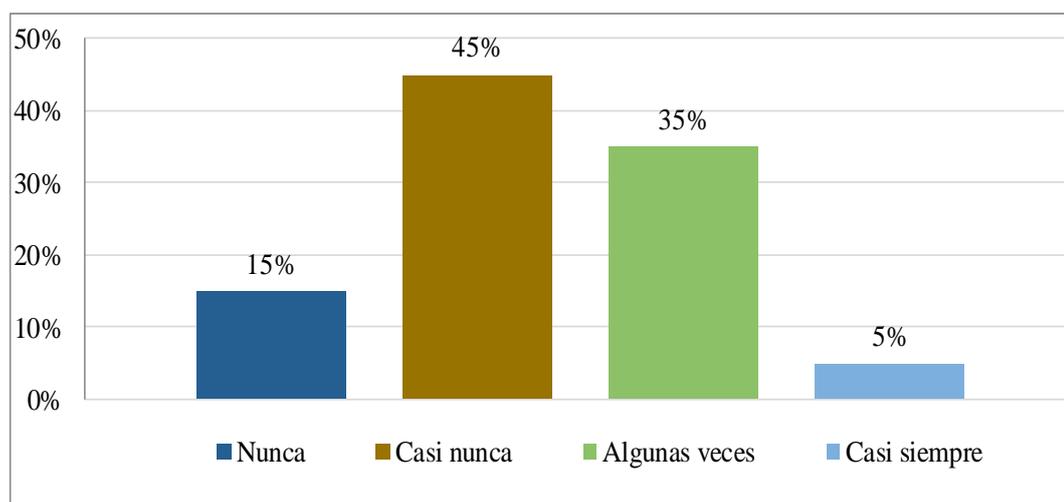
Entendiendo que hay una deficiencia en reconocimiento de gastos de manera oportuna en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 8

Los ingresos y gastos son sustentados.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	9	45%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 7:** Los ingresos y gastos son sustentados.

Nota: Elaboración Propia – Encuesta.

En lo que se refiere a si los ingresos y gastos son sustentados. El 45% menciona que casi nunca, el 35% indica que algunas veces, el 15% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se aprecia que existe una falta de sustento de los ingresos y gastos en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 9

La prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

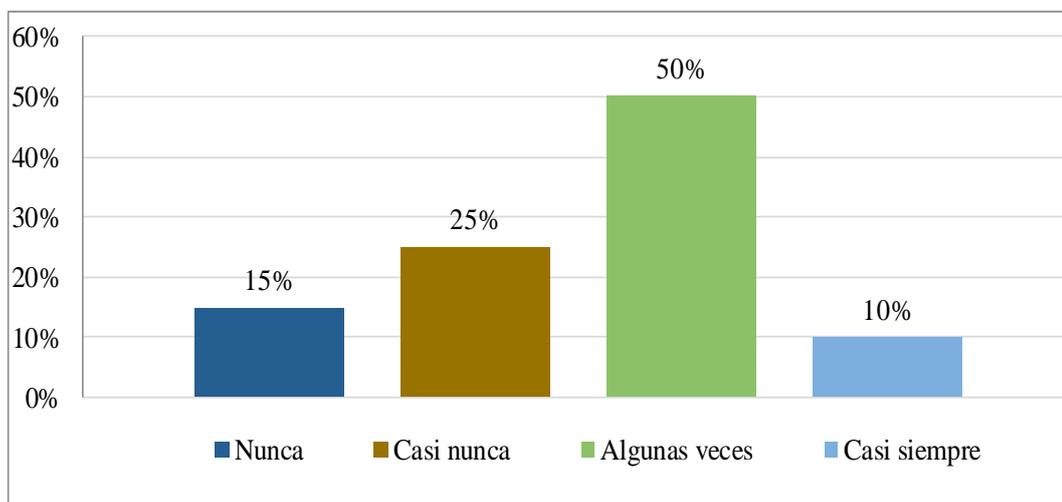


Figura 8: La prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si la prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato. El 50% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se puede entender la falta de contratos por la prestación del servicio educativo en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 10

Comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

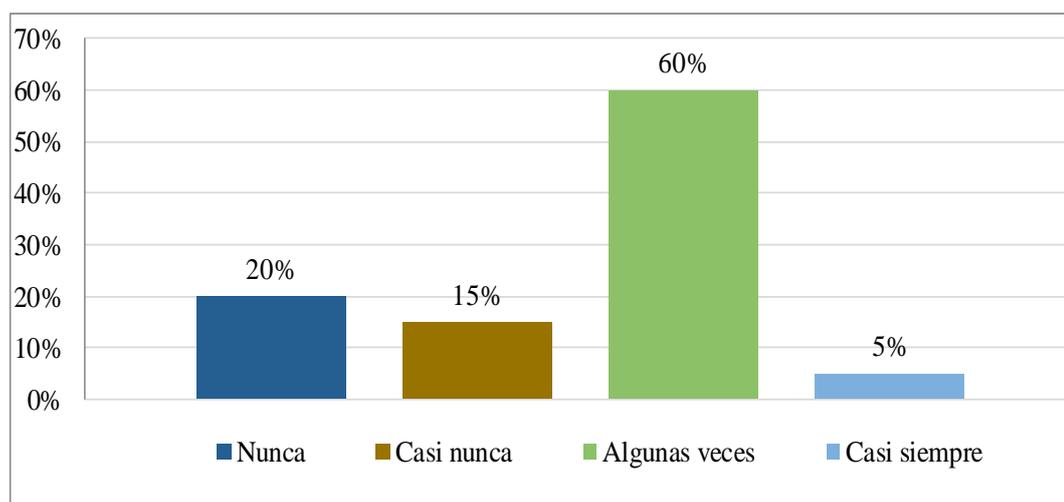


Figura 9: Comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades.

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere si es posible la comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades; el 20 % indica que nunca, el 15% que Casi nunca, y el 60% algunas veces, y el 5% casi siempre.

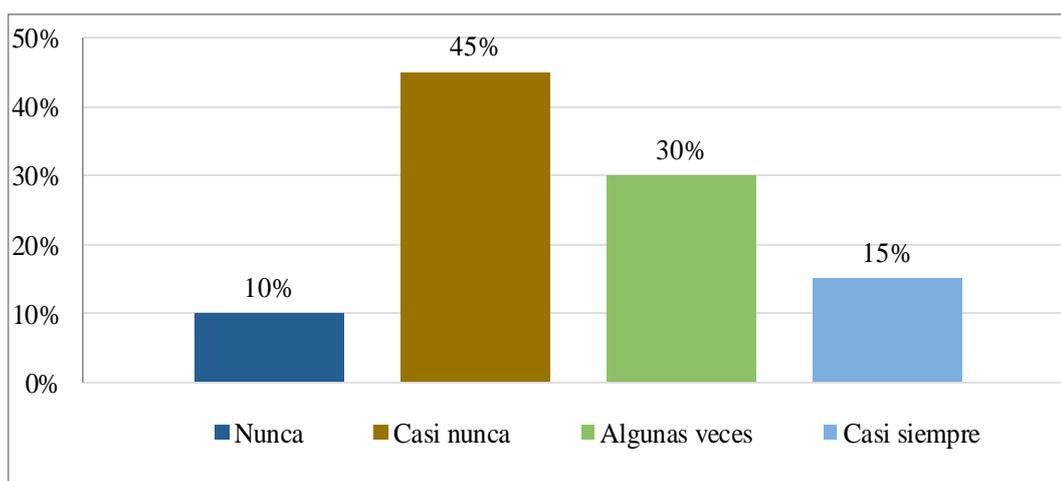
De lo que se puede apreciar que no es fácilmente comparable la prestación de servicios de la Universidad Latinoamericana CIMA con la prestación de servicio que realizan otras universidades en el país.

Tabla 11

Equilibrio legal por prestación de servicio educativo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	9	45%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 10:** Equilibrio legal por prestación de servicio educativo.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se respecta a si existe el equilibrio legal por prestación de servicio educativo entre usuario y universidad. El 45% menciona que casi nunca, el 30% indica que algunas veces, el 15% indica que casi siempre, el 10% manifiesta que nunca y el 0% menciona que siempre.

Entendiéndose que no existe el equilibrio legal por prestación de servicio educativo entre usuario y universidad.

Tabla 12

La información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	12	60%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

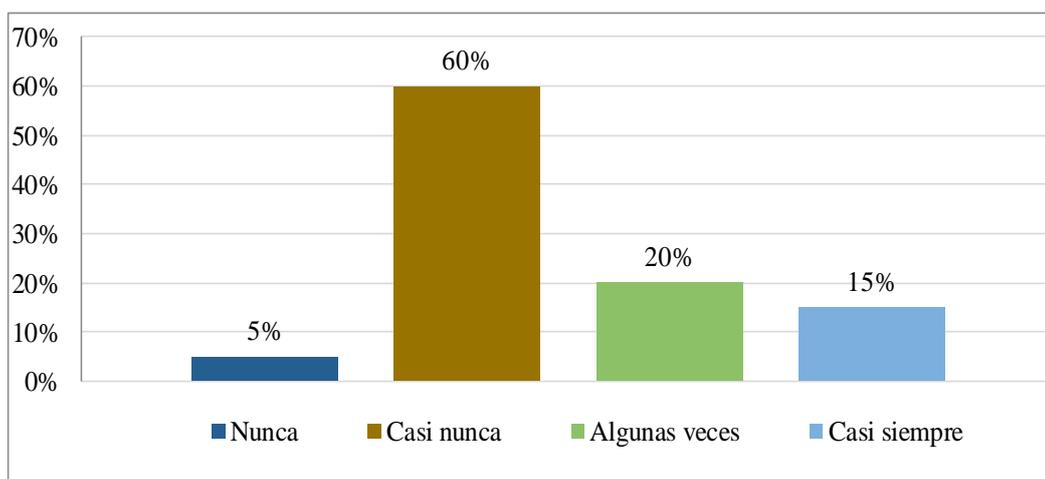


Figura 11: La información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario.

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se respecta a si la información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario. El 60% menciona que casi nunca, el 20% indica que algunas veces, el 15% indica que casi siempre y el 5% manifiesta que nunca.

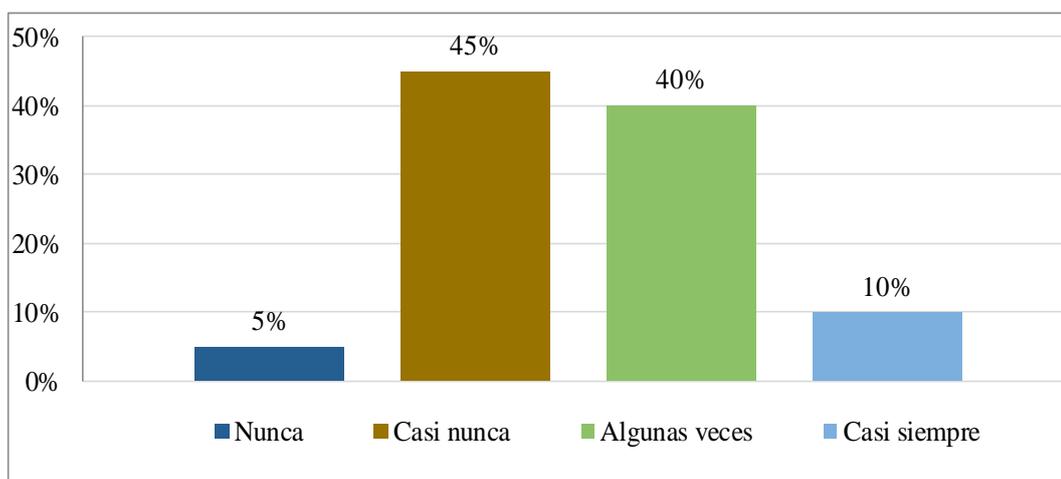
Apreciándose que la información legal de prestación de servicio, no es proporcionada en su totalidad al usuario, por parte de la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 13

Servicio educativo ante un retraso en sus pagos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	9	45%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 12:** Servicio educativo ante un retraso en sus pagos.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el usuario es afectado en el acceso al servicio educativo ante un retraso en sus pagos. El 45% menciona que casi nunca, el 40% indica que algunas veces, el 10% indica que casi siempre, el 5% manifiesta que nunca y el 0% menciona que siempre.

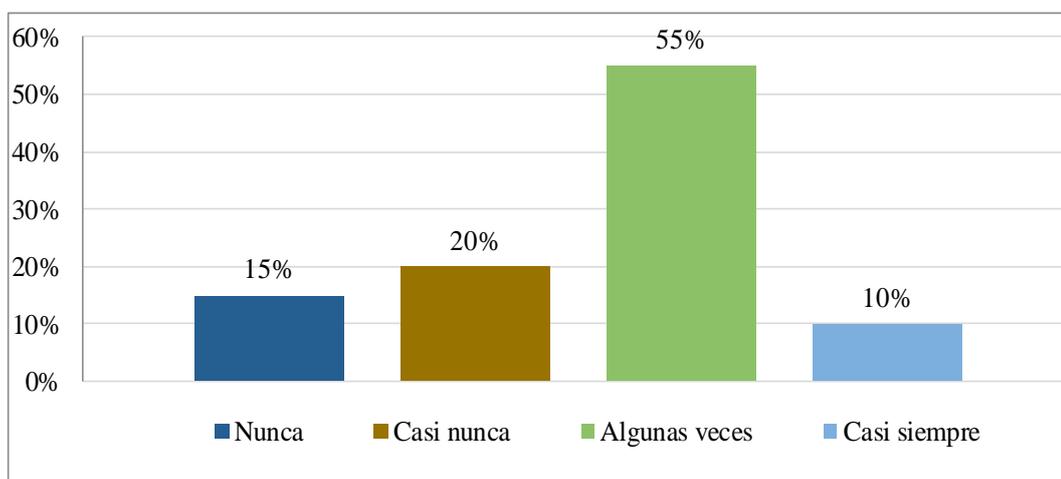
Entendiéndose que el usuario no es afectado en el acceso al servicio educativo ante un retraso en sus pagos, en la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 14

Plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 13:** Plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si existen plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio. El 55% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

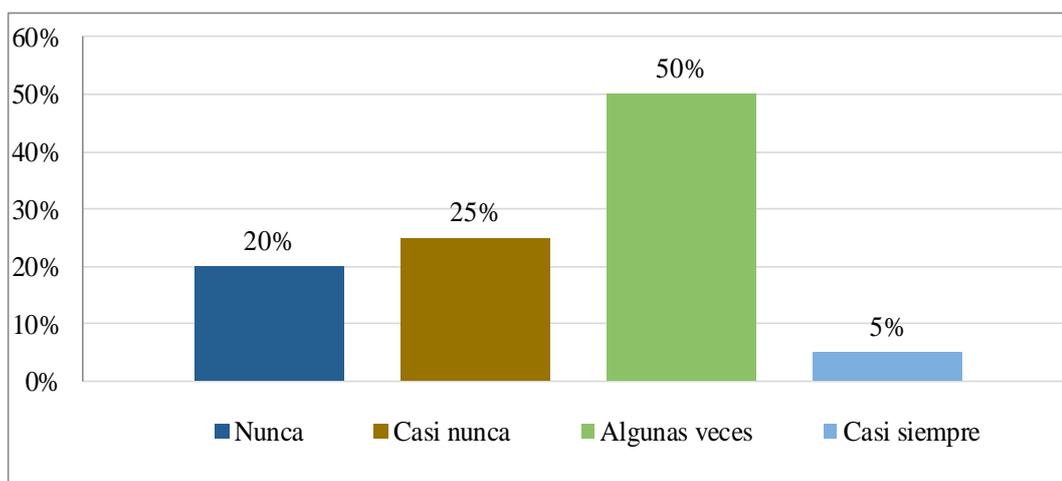
Apreciándose que el establecimiento de plazos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio algunas veces es proporcionado por la Universidad Latinoamericana CIMA.

Tabla 15

Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 14:** Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno)

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si ante una impuntualidad o retraso en el pago habría respeto a los derechos humanos entre las partes (universidad – alumno). El 50% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 20% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se puede entender que algunas veces ante una impuntualidad o retraso en el pago habría respeto a los Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno).

Tabla 16

El nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

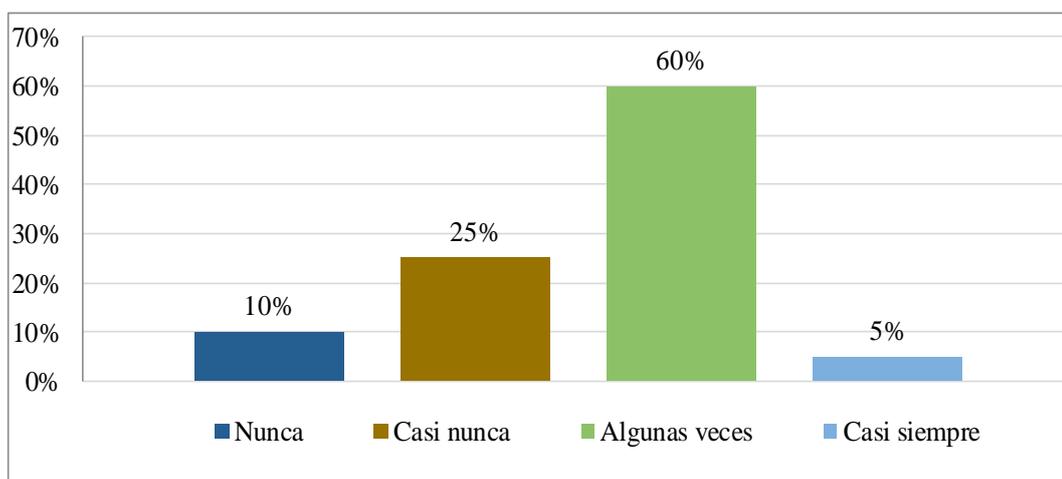


Figura 15: El nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto. El 60% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 10% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se puede apreciar que la exigibilidad en una obligación de pago vencida es casi nula.

Tabla 17

La obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

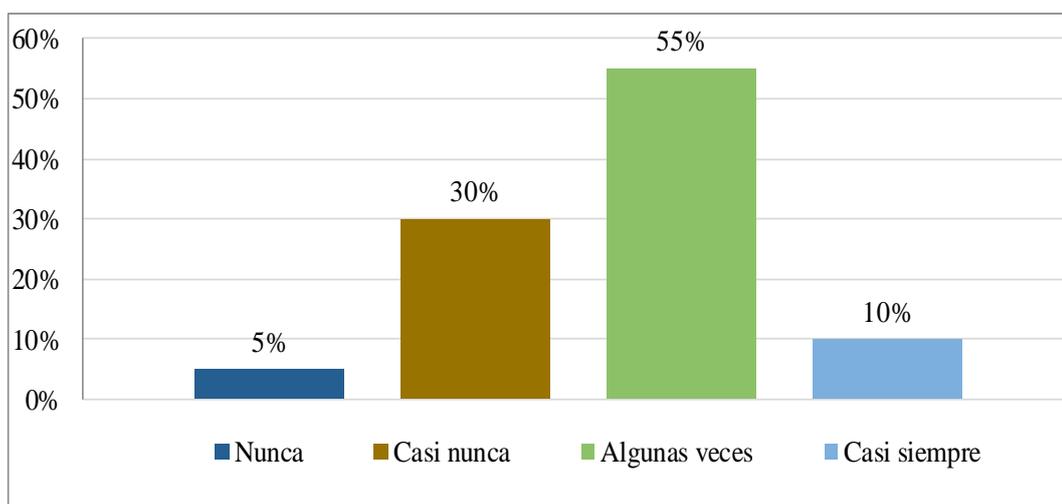


Figura 16: La obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad
Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que exigir el pago de una obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad Privada.; el 20% indica casi nunca, el 20% algunas veces, el 60% casi siempre.

De lo que se entender que casi siempre exigir el pago de una obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad Privada.

Tabla 18

Existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago en el sector educación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

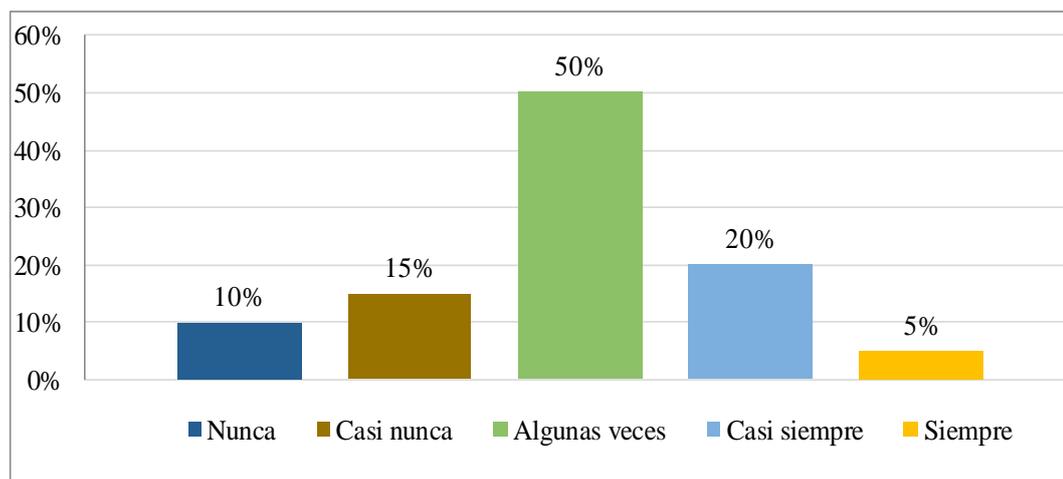


Figura 17: Existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago.

Nota: Elaboración Propia – Encuesta.

En lo que se refiere a si existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago en el sector educación. El 50% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi siempre, el 15% indica que casi nunca, el 10% manifiesta que nunca y el 5% menciona que siempre.

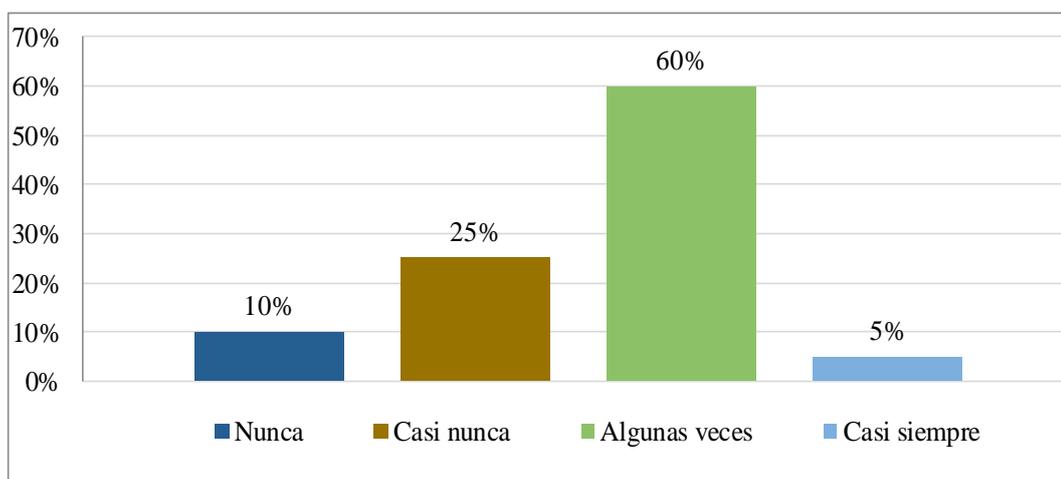
De lo que se puede apreciar que no existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago en el sector educación

Tabla 19

La universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 18:** La universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno.

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si la universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno. El 60% menciona que algunas veces, el 25% indica que casi nunca, el 10% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

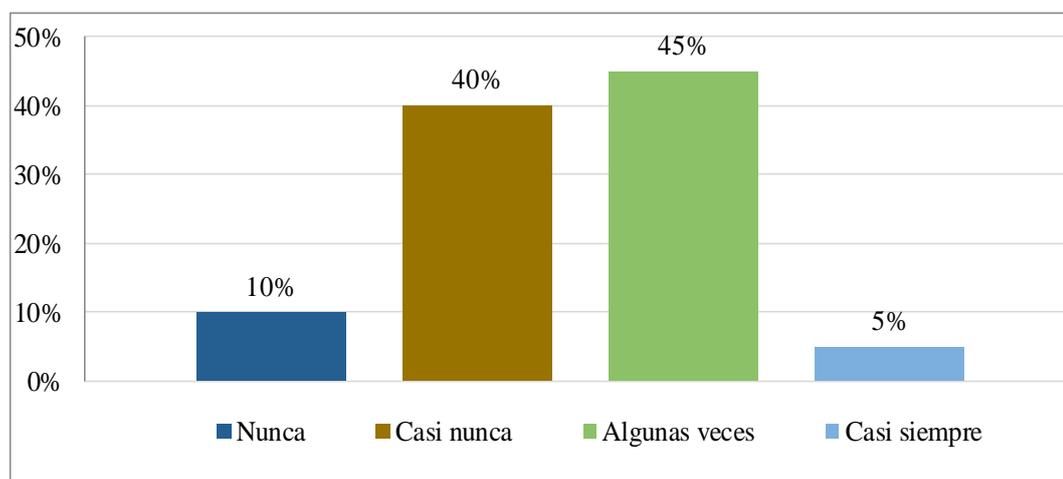
De lo que se puede entender que algunas veces la universidad establece un límite de cuantía de deuda por alumno.

Tabla 20

Hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	8	40%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 19:** Hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio. El 45% menciona que algunas veces, el 40% indica que casi nunca, el 10% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se puede apreciar que la sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio es elevada.

Tabla 21

Los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	10	50%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

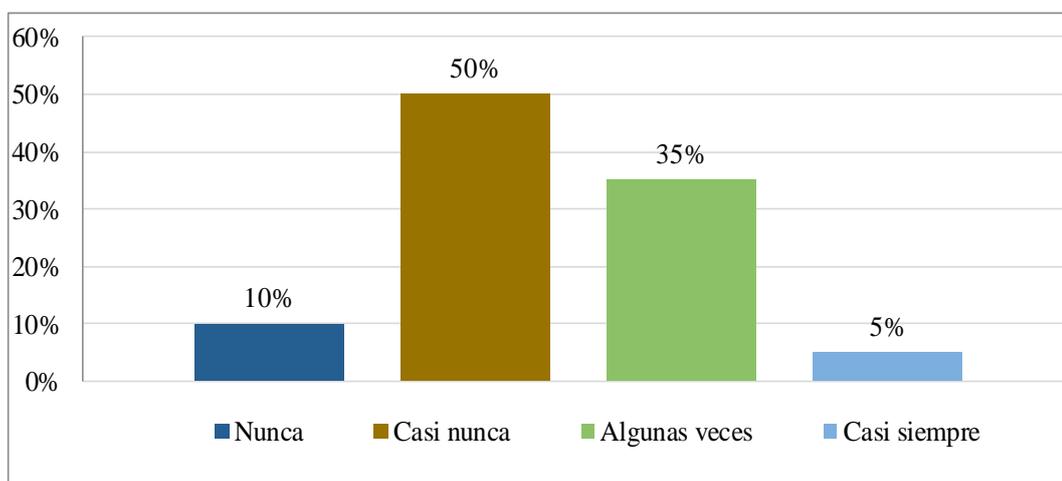


Figura 20: Los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas por servicio recibido. El 50% menciona que casi nunca, el 35% indica que algunas veces, el 10% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se puede entender que el usuario del servicio educativo actúa con dolo al no pagar sus cuotas por Servicio recibido.

Tabla 22

El incumplimiento de pago y la negligencia del alumno.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

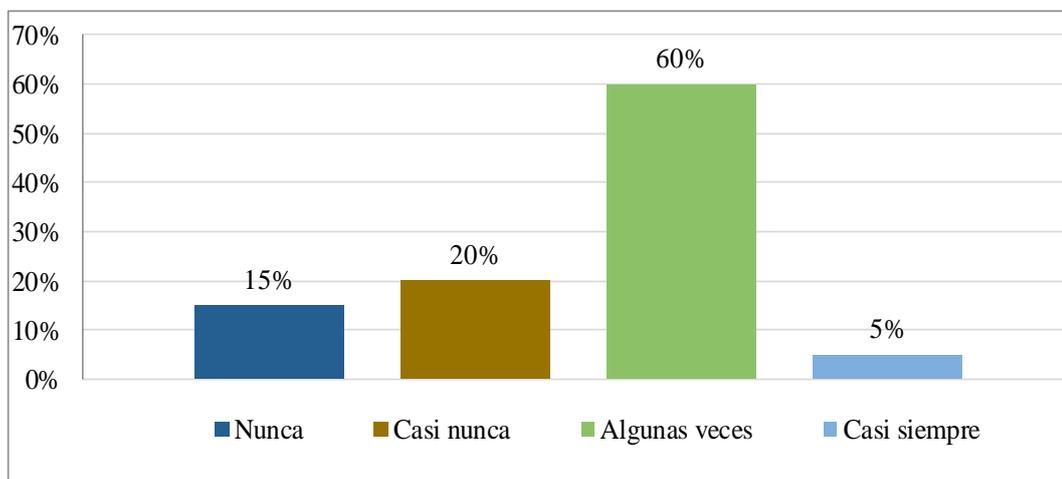


Figura 21: El incumplimiento de pago y la negligencia del alumno.

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el incumplimiento de pago por prestación de servicio se puede atribuir a la negligencia del alumno. El 60% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 5% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

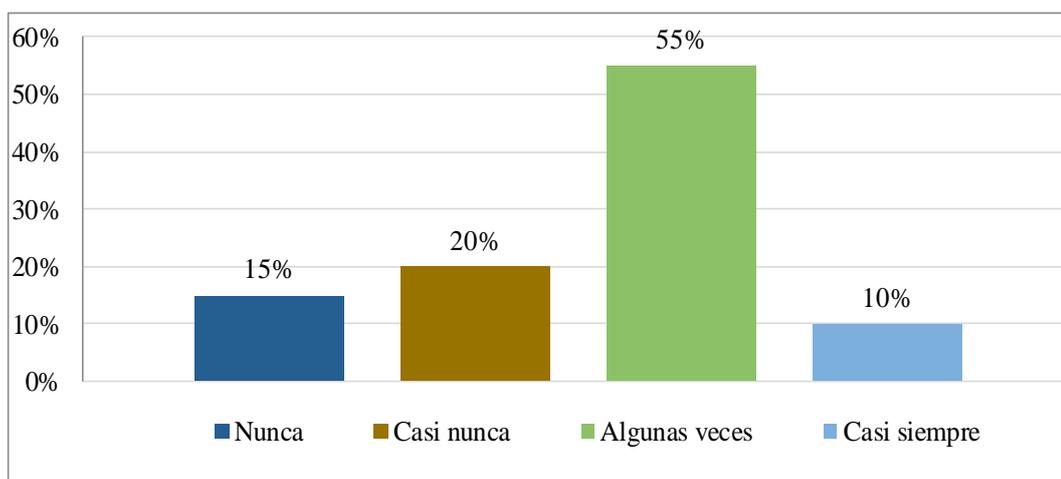
De lo que se puede apreciar que el incumplimiento de pago por prestación de servicio no es atribuible a la negligencia del alumno.

Tabla 23

El incumplimiento de pago por un servicio y la economía familiar.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

**Figura 22:** El incumplimiento de pago por un servicio y economía familiar.

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si el incumplimiento de pago por un servicio recibido es proteger la economía familiar. El 55% menciona que algunas veces, el 20% indica que casi nunca, el 15% indica que nunca, el 10% manifiesta que casi siempre y el 0% menciona que siempre.

De lo que se entiende que algunas veces se proteger la economía familiar incumplimiento de pago por un servicio recibido.

IMPORTANTE: Esta misma encuesta se realizó a algunos alumnos de la Universidad Latinoamericana CIMA, al no ser objeto de estudio la parte de consumidor; solo como referencia podemos decir que: los alumnos manifiestan que estas leyes apoyan a aquellos que hacen esfuerzos por estudiar y trabajar y que esto no afectaría a la empresa si el Estado brindaría una Educación Pública que llegue a todos. Como ejemplo dicen: “más vacantes cuando se postula a las universidades Públicas”.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 Hipótesis General

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación: La Ley De Protección de la Economía Familiar respecto al pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados Influye Significativamente en la morosidad de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA, año 2012 al 2017, en donde los ítems según sus indicaciones fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico en las encuestas efectuadas se puede afirmar que La Ley De Protección de ja Economía Familiar respecto al pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados Influye Significativamente en la morosidad de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA, año 2012 al 2017.

a) Planteamiento de Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

No existe relación entre la Ley de Protección de la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados y la morosidad en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año 2017

H₁: Hipótesis Alterna

Si existe relación entre la Ley De Protección de la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados y la morosidad en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año 2017

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Tabla 24

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado	22, 173 ^a	9	,008
Razón de verosimilitud	20,383	9	,016
Asociación lineal por lineal	9,567	1	,002
N de casos válidos	22		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

e) Conclusión:

Los resultados de la Tabla, indican que el valor – p (0.008) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que si existe relación entre la Ley De Protección de la Economía Familiar Respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados y la morosidad en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año 2017.

4.3.2 Primera Hipótesis Específica

a. Planteamiento del Hipótesis

H_0 : Hipótesis Nula

No hay relación entre la morosidad y los compromisos contraídos por la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

Si hay relación entre la morosidad y los compromisos contraídos por la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

b. Nivel de significancia: 0.05

c. Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

d. Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

Tabla 25

Pruebas de chi-cuadrado Primera Hipótesis Específica

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado	12,343 ^a	8	,013
Razón de verosimilitud	14,595	8	,028
Asociación lineal por lineal	3,971	1	,046
N de casos válidos	22		

a. 14 casillas (93,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

e. Conclusión:

Los resultados de la Tabla indican que el valor – p (0.013) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que si hay relación entre la morosidad y los compromisos contraídos por la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

4.3.3 Segunda Hipótesis Específica

a. Planteamiento del Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

No hay relación entre la protección al consumidor y la libertad de empresa en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

Si hay relación entre la protección al consumidor y la libertad de empresa en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

b. Nivel de significancia: 0.05

c. Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

d. Regla de decisión:

Rechazar H₀ si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H₀ si el valor-p es mayor a 0.05

Tabla 26

Pruebas de chi-cuadrado Segunda Hipótesis Específica

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado	26,448 ^a	12	,009
Razón de verosimilitud	13,302	12	,347
Asociación lineal por lineal	4,067	1	,044
N de casos válidos	22		

a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

e. Conclusión

Los resultados de la Tabla, dan como resultado que el valor – p (0.009) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que Si hay relación entre la protección al consumidor y la libertad de empresa en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.

4.4 PROPUESTA DE MEJORA

Propuesta para mejorar el pago de pensiones y disminuir el índice de morosidad en las pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA,

PROYECTO DE LEY

SUMILLA: MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 3° DE LA LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO DEL PAGO DE PENSIONES EN INSTITUTOS, ESCUELAS SUPERIORES, UNIVERSIDADES Y ESCUELAS DE POSGRADO PÚBLICOS Y PRIVADOS

El Ilustre Colegio de Abogados de Tacna, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 107 de la Constitución Política del Perú y de los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República presenta el siguiente Proyecto de Ley:

CONSIDERANDO:

Que, la aplicación de la norma de Protección a la Economía Familiar influye en el incremento de morosidad en las empresas educativas, es necesario velar por la libertad de empresa y proporcionar seguridad jurídica al empresariado formal.

Que, con respecto a la protección a los Derechos Humanos como la Integridad de la Persona Humana, es de vital importancia que toda ley establezca la clara línea de no vulnerabilidad a los mismos.

Que, en una Economía Social de Mercado, como la nuestra, deben converger proveedores y consumidores para mantener el equilibrio y la naturaleza de la ciencia económica.

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Actualmente las pensiones de estudios en las instituciones educativas están regidas de acuerdo con la libre oferta y demanda del mercado; es decir, las instituciones deciden los montos que se deben cobrar tanto en las mensualidades como en la cuota de ingreso, mientras

que el monto por matrícula no debe exceder de una mensualidad. En cuanto a los incrementos, estos solo se pueden realizar a inicios de año y previa comunicación a los padres de familia antes de finalizar el año académico anterior. Los montos son determinados libremente por las instituciones

Se puede apreciar que el índice de morosidad por parte de los estudiantes es bastante elevado, por lo que es necesario efectuar un trabajo de seguimiento y recuperación de deuda a fin de que la universidad pueda contar con mayor liquidez y pueda efectuar nuevas inversiones, ya que no es nada saludable contar con una cartera morosa en cuentas por cobrar.

Teniendo en cuenta, que La Ley N° 29947 – Ley de Protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en instituciones educativas, puntualiza que las instituciones no podrán condicionar ni impedir la asistencia a clases o a la evaluación a los estudiantes, al pago de las pensiones; solo se les permite retener los certificados correspondientes al periodo no pagado. También les prohíben el uso de prácticas intimidatorias. La propuesta es modificar dicha ley de modo que se fije un factor de reajuste para las futuras pensiones.

Los alumnos que culminan su carrera, en muchos casos no se acercan a cumplir con sus obligaciones lo que genera perjuicio para ambas partes, ya que estos estudiantes no pueden obtener su título por falta de pago, por lo que es necesario la modificatoria de la Ley a fin de que se pueda notificar su deuda, teniendo en cuenta que muchas veces sus padres ignoran este problema. Lo que les impide continuar con sus trámites.

II. EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

Se obtienen buenos resultados objetivos cuando lo convenido se ajusta a las prioridades del deudor y del acreedor; ambos obtienen lo que es más importante haciendo concesiones razonables. Los buenos resultados se logran cuando ambos se sienten satisfechos.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DE LA FUTURA NORMA LEGAL

El impacto de la presente iniciativa legislativa resulta favorable tanto al estudiante como al empresario en el sector educativo; por un lado, el estudiante (usuario) puede continuar sus estudios y al término de los mismos obtener toda su documentación y no encontrarse con una deuda impagable por el monto que se ha ido acumulando y el empresario del servicio educativo (proveedor) no tiene problemas financieros ni legales.

Es un beneficio de ganar-ganar como en cualquier negociación; un consumidor, usuario responsable o razonable siempre está buscando reducir los costos de transacción y la empresa por su parte siempre está buscando brindar un servicio y maximizar sus ganancias.

IV. FÓRMULA LEGAL

Propone a consideración del Congreso de la República el siguiente Proyecto de Ley:
Modificación del Art. 3° de la Ley 29947

Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias - Para el cobro de las pensiones (...) afecten el derecho fundamental protegido en el artículo 1 de la presente Ley. *Estableciéndose deuda cero para el proceso de matrícula correspondiente a cada inicio de año académico y/o ciclo lectivo, el no cumplimiento faculta a los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados a la protección de libertad de empresa.*

El Congreso ha dado la Ley N° 29947 – LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO DEL PAGO DE PENSIONES EN INSTITUTOS, ESCUELAS SUPERIORES, UNIVERSIDADES Y ESCUELAS DE POSGRADO PÚBLICOS Y PRIVADOS, en su artículo 3° establece:

Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias - Para el cobro de las pensiones, los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten el derecho fundamental protegido en el artículo 1 de la presente Ley.

Disposiciones finales

Primera. - Tiene aplicación inmediata por ser una norma operativa

Tacna, noviembre 2020

CONCLUSIONES

PRIMERA:

De los resultados se tiene que la Ley de Protección de la Economía Familiar influye en la morosidad en el pago de pensiones en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año 2017. Basados en esta ley los alumnos no realizan sus pagos a tiempo, porque se sienten protegidos por el ente fiscalizador del cumplimiento de esta norma, puede que el objeto de esta ley haya sido otro según la exposición de motivos sin embargo, esta es utilizada negativamente y según la encuesta hasta se puede concluir que habría dolo en cuanto al no pago de pensiones, cabe mencionar que la Ley de Protección al Consumidor, la ley de Protección a la Economía Familiar al parecer se alejan de su objetivo haciendo que el usuario o consumidor actúe negligentemente sin considerar lo perjudicial que puede ser para una empresa cuyo objeto de creación no se puede lograr debido al alto índice de morosidad y que no se puede actuar vulnerando derechos adquiridos del usuario o consumidor.

SEGUNDA:

Se concluye que la morosidad influye en los compromisos contraídos por la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna. Se tiene información de 60.57% de deuda en el ciclo 2017-I y 50.36% de deuda en el ciclo 2017- II. (Tomado solo como referencia el 2017 para esta conclusión- el estudio es 2012-2017)

CICLO	TOTAL, INGRESOS PROYECTADOS	TOTAL, DE DEUDA	PORCENTAJE
2017-I	S/ 289,438.10	S/ 175,305.00	60.57 %
2017-II	S/ 689362.7	S/ 347,168.70	50.36 %

Son los gastos corrientes los que no son posibles cubrir a tiempo, por la morosidad que existe, por lo tanto es imposible tener comparabilidad legal con otras universidades en

cuanto a contratación y prestación del servicio, tal es el caso que la universidad privada tiene el sustento de ser en el pago de las cuotas fijadas para cada alumno a diferencia de las universidades públicas que esperan transferencia de dinero para cubrir costos y gastos del gobierno y solo tienen que buscar la calidad del servicio, en el caso de las universidades privadas la calidad está de la mano con la inversión y para invertir tiene que haber liquidez y a la vez una base legal que proporcione estabilidad jurídica para que una entidad financiera pueda otorgar créditos por ejemplo. La tarea de brindar educación privada en un país como Perú es una lucha constante entre la calidad de servicio y la cultura de pago que tenemos.

TERCERA:

Se concluye que la norma de protección al consumidor influye en la libertad de empresa de la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna. Esta norma al igual que la Ley de Protección de la Economía Familiar no permite exigir el pago de deuda al alumno ni restringir la prestación del servicio; realizar cualquier acto de cobranza puede ser intimidatorio, humillante y hasta degradante según las normas arriba mencionadas, y la gran pregunta es: - ¿se puede decir que hay respeto de Derechos Humanos cuando se protege a un sujeto cuando en la relación jurídica son dos?- el resultado obtenido según encuesta en el presente trabajo de investigación nos dice, que si se puede llegar efectivamente a vulnerar derechos humanos, al restringir un servicio educativo pero ante la explicación obtenida dentro de la empresa es: La normatividad es proteccionista del usuario y consumidor porque se tiene la idea equivocada de que es la parte débil dejando al empresario en un estado de indefensión total o a elevar los costos del servicio para no desfinanciarse.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Si la Ley de Protección de la Economía Familiar Respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados influye con la morosidad en la universidad Latinoamericana CIMA, es necesario que todos los ingresos, costos y gastos sean reflejados en los Estados Financieros de acuerdo a la normatividad tributaria y financiera, con la finalidad de obtener la base para poder documentar legalmente el uso y contratación del servicio, mediante contratos basados en Código Civil, Código Tributario, Ley de Títulos Valores N° 27287, y toda la normatividad de protección al consumidor.

SEGUNDA:

Frente a que la morosidad influye en los compromisos contraídos por la universidad Latinoamericana CIMA, con los contratos elaborados en la primera recomendación se puede establecer en ellos plazos respecto a: puntualidad, retraso, obligación vencida, incumplimiento y todo debe ser como exhorta INDECOPI, es decir, que se le comunique al usuario del servicio el año anterior lo que le espera el año posterior, entonces es necesario que nuestra protección y defensa estén con sustento en bases tributarias y ligadas a los Estados Financieros.

TERCERA:

Si la norma de Protección al Consumidor influye en la libertad de empresa de la universidad Latinoamericana CIMA, es necesario no olvidar el objeto social de la empresa en la minuta de creación con base en la ley General de Sociedades, recordando que la Universidad Latinoamericana CIMA, es un S.A.C. con fines de lucro, además, que el Código de Protección al Consumidor (Ley N° 29571), protege al consumidor o usuario diligente, más no al negligente o al que actúa con dolo y hace uso indebido de la norma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano (2015) en su tesis Políticas de cobranza de pensiones escolares y la Liquidez del centro de educación básica bilingüe particular Nueva Esperanza de la ciudad Ambato.
- Alvarado y Zarate (2017), en su tesis la Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017,
- Bullard, Alfredo (2014). Es el consumidor un idiota. El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. Comportamiento del consumidor. 183. Lima-Perú.
- Carme & Rodríguez (2007-2008), en su publicación sobre Prevención Y Cura De La Morosidad (Análisis y evolución futura de la morosidad en España) Máster En Mercats Financers Curs.
- Casación N°3329-2008/LIMA del 19.08.2009 Si bien el artículo 6 del Decreto Legislativo N°716
- Cavero (2016), en su publicación en la revista Ius Et Veritas, N° 53, el fundamento de la protección al consumidor, en su artículo: ¿Efecto dominó o efecto mariposa?
- D^a Prieto Vidal, Sara I. (2017). Jornada para Equipos Directivos sobre el Contrato Educativo. Colombia
- Escobar Roza, Freddy (2013). Entendiendo el mercado: la contratación estandarizada como forma de mitigar los problemas de insatisfacción y de selección adversa. Aspectos específicos: contratos, información y responsabilidad. 257. Lima-Perú.
- Fernández, M. J. (2014). La Morosidad cobro y prevención. España: formación Alcalá.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. México: MCGRAW-HILL.

Homayra (2017) en su tesis propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo;

Hurtado M. Jorge (2018), en su Tesis: Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 – 2017

Ley No. 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados.

Ley N° 29571.- Código de protección y defensa del consumidor, código de protección y defensa del consumidor.

O'Neill (2011), Un estándar dirigista es el que determina los contenidos mínimos y máximos
Patrón, Carlos (2011). Un acercamiento preliminar a la función económica de la protección al consumidor. *Una mirada económica a la protección al consumidor*. 21-36. Lima-Perú

Pibaque y Carrasco (2016), Presentaron su tesis para optar el grado de Ingeniero Comercial de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil con el tema Análisis de las Políticas y procedimientos de Cobranza.

Rebaza (2011), indica que “Los consumidores deben tomar la decisión, no el legislador.

Resolución No. 101-96-TDC/ INDECOPI.

Resolución No. 3591-2012/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al Consumidor del INDECOPI.

Resolución No. 599-2016/ILC-CPC indican rotundamente que “se considera consumidor a quien utiliza el producto o servicio tanto en su esfera personal como en el ámbito de su actividad empresarial

Ríos (2016) (PUCP), en su tesis: El arbitraje de consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú?

- Saravia (2017), en su tesis: La vulneración del derecho a la libertad de Empresa en la Ley N° 27665, Ley de Protección de la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados
- Silvy, Myriam (2013). Análisis del comportamiento del consumidor peruano relacionado con el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor *Comportamiento del consumidor*. 231. Lima-Perú.
- Sosa Saci, Juan Manuel. (2014). Una mirada constitucional a la defensa del consumidor, con especial referencia a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Mecanismos para la protección del consumidor*. 142. Lima-Perú.
- Stucchi (2011), La oferta de bienes y servicios que no generan impactos nocivos al medio ambiente puede ser estimulada por parte de ciudadanos informados que privilegien con su elección productos cuya producción o consumo no genere contaminación
- Súmar, Óscar (2011). Teoría económica de la regulación sobre las normas de protección al consumidor. *Una mirada económica a la protección al consumidor*.37-52. Lima-Perú.
- Tambussi (2017), en su publicación en “Human Rights are the Rights of Users and Consumers”,
- Vinatea, (2018), establece que el Derecho Civil creó figuras como el “Contrato por Adhesión” y las “Cláusulas Generales de Contratación”
- Zumaeta, (2019), en su tesis estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Institución Educativa Particular Virgen del Carmen Chiclayo 2017

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, Magali Vilela Rodríguez, identificada con DNI. N° 40962316 de la Facultad de Derecho de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016- SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Título: Abogado.

- a) **Acceso abierto;** Tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

- b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión, de acuerdo con lo declarado en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.

Magali Vilela Rodríguez

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Magali Vilela Rodríguez, identificad con DNI. N° 40962316 egresado (a) de la carrera de Derecho, declaro bajo juramento ser autor (a) de la Tesis denominada:

“Ley de protección de la economía familiar y su influencia en la morosidad de pago de pensiones en la Universidad Latinoamericana Cima, año 2012 al 2017.”

Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.

Magali Vilela Rodríguez

Anexo 1: Matriz de Consistencia

LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE PAGO DE PENSIONES EN LA UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA, AÑO 2012- 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		ÍTEMES
			DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Problema Principal ¿Cómo influye la Ley de Protección de la Economía Familiar en la morosidad de pago de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año, 2012 - 2017?</p>	<p>Objetivo Principal Determinar cómo influye la Ley de Protección de la Economía Familiar en la morosidad de pago de pensiones de enseñanza en la Universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año, 2012 - 2017.</p>	<p>Hipótesis Principal Existe influencia significativa entre la Ley de Protección de la Economía familiar y la morosidad de pago de pensiones en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna en el año 2017.</p>	<p>Variable Independiente (X): “PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR”</p>	<p>1.1 Proceso de reconocimiento 1.2 Movimiento de recursos 1.3 Exigencia legal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que el proceso de reconocimiento de deuda es adecuado. 2. Se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios 3. Se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda 4. Todas las actividades o políticas de cobros están reguladas. 5. Los ingresos son reconocidos en su totalidad 6. Los gastos se reconocen con oportunidad 7. Los ingresos y gastos son sustentados 8. La prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato 9. Es posible la comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades 10. Existe el equilibrio legal por prestación de servicio educativo entre usuario y universidad 11. La información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario 12. El usuario es afectado en el acceso al servicio educativo ante un retraso en sus pagos. 13. Existen plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio 14. Ante una impuntualidad o retraso en el pago habría respeto a los Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno) 15. El nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto 16. Exigir el pago de una obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad Privada 17. Existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago en el sector educación 18. La universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno 19. Hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio 20. Los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas por servicio recibido 21. El incumplimiento de pago por prestación de servicio se puede atribuir a la negligencia del alumno 22. El incumplimiento de pago por un servicio recibido es proteger la economía familiar
<p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cómo la protección de la economía familiar influye en el incumplimiento de obligaciones en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna?</p> <p>b. ¿En qué medida la morosidad en el pago de pensiones influye en la contratación de servicios en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Analizar cómo la protección de la economía familiar influye en el incumplimiento de obligaciones en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.</p> <p>b. Evaluar en qué medida la morosidad en el pago de pensiones influye en la contratación de servicios en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a. La protección de la economía familiar influye significativamente en el incumplimiento de obligaciones en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna.</p> <p>b. La morosidad en el pago de pensiones influye significativamente en la contratación de servicios en la universidad Latinoamericana CIMA de la ciudad de Tacna</p>	<p>1. Protección y defensa</p> <p>2. Uso del servicio</p> <p>3. Contratación de servicio</p>	<p>2.1 Actividad u operación 2.2 Ingreso 2.3 Gasto 2.4 Sustento</p> <p>3.1 Posición financiera 3.2 Comparabilidad 3.3 Consistencia 3.4 Información</p> <p>Variable Dependiente (Y): “MOROSIDAD”</p> <p>1.1 Actitud humana 1.2 Plazo 1.3 Respeto</p> <p>2.1 Exigibilidad 2.2 Procedimiento 2.3 Contrato civil 2.4 Límite de cuantía</p> <p>3.1 Prestación 3.2 Negligencia 3.3 Dolo 3.4 Relación jurídica</p>	

Anexo 2: Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Ley de Protección de la Economía Familiar y su influencia en la morosidad de pago de pensiones en la Universidad Latinoamericana CIMA, Año 2012- 2017. La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se presenta 22 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su Ambiente Laboral. Lea detenidamente cada bien y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACIÓN				
	1	2	3	4	5
a) Variable Independiente: “PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR”:					
Protección y defensa					
1. Considera que el proceso de reconocimiento de deuda es adecuado.					
2. Se registran los movimientos de recursos ordinarios y extraordinarios					
3. Se cumple con la exigencia legal en el registro de deuda					
Uso de servicio					
4. Todas las actividades o políticas de cobros están reguladas					
5. Los ingresos son reconocidos en su totalidad					
6. Los gastos se reconocen con oportunidad					
7. Los ingresos y gastos son sustentados					
Contratación de servicio					
8. La prestación del servicio educativo es mediante firma de contrato					
9. Es posible la comparabilidad legal de prestación de servicio con otras universidades					
10. Existe el equilibrio legal por prestación de servicio educativo entre usuario y universidad					
11. La información legal de prestación de servicio es proporcionada al usuario					
b) Variable Dependiente: MOROSIDAD DE PAGO DE PENSIONES					
Puntualidad y retraso					
12. El usuario es afectado en el acceso al servicio educativo ante un retraso en sus pagos.					
13. Existen plazos establecidos para el cumplimiento de pago por prestación de servicio					
14. Ante una impuntualidad o retraso en el pago habría respeto a los Derechos Humanos entre las partes (Universidad – Alumno)					
Obligación vencida					
15. El nivel de exigibilidad en una obligación de pago vencida es alto					
16. Exigir el pago de una obligación vencida afecta el derecho a la educación en una Universidad Privada					
17. Existe seguridad jurídica por incumplimiento de pago en el sector educación					
18. La universidad tiene establecido un límite de cuantía de deuda por alumno					
Incumplimiento					
19. Hay sanción a la universidad si se restringe la prestación del servicio					
20. Los usuarios del servicio educativo actúan con dolo al no pagar sus cuotas por servicio recibido					
21. El incumplimiento de pago por prestación de servicio se puede atribuir a la negligencia del alumno					
22. El incumplimiento de pago por un servicio recibido es proteger la economía familiar					

Gracias...

Tacna, 9 de enero de 2020

Señor, Mgr. Fredy Reynaldo Leon Huayanca

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, requiero de su colaboración como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título en Derecho, el instrumento tiene como objetivo medir las variables en la: **Ley de Protección de la Economía Familiar y su influencia en la morosidad de pago de pensiones en la Universidad Latinoamericana CIMA, Año 2012- 2017**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Magali Vilela Rodríguez

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): LEON HUAYANCA FREDY REYNALDO
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: ABOGADO
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: ENCUESTA
- 1.7. Autor del Instrumento: Magali Vilela Rodriguez
- 1.8. Programa de Postgrado: PRE GRADO

II. VARIACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 9 de enero de 2020.

Firma

Tacna, 9 de enero de 2020

Señor, Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, requiero de su colaboración como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título en Derecho, el instrumento tiene como objetivo medir las variables en la: **Ley de Protección de la Economía Familiar y su influencia en la morosidad de pago de pensiones en la Universidad Latinoamericana CIMA, Año 2012- 2017**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Magali Vilela Rodríguez

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ARANIBAR OCOLA JUAN GUILLERMO
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR
- 1.3. Profesión: CONTADOR PÚBLICO
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: ENCUESTA
- 1.7. Autor del Instrumento: Magali Vilela Rodriguez
- 1.8. Programa de Postgrado: PRE GRADO

II. VARIACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
- 3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 9 de enero de 2020.

Firma

Tacna, 9 de enero de 2020

Señor, Mgr. Ronald Javier Ticona Cárdenas

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, requiero de su colaboración como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el título en Derecho, el instrumento tiene como objetivo medir las variables en la: **Ley de Protección de la Economía Familiar y su influencia en la morosidad de pago de pensiones en la Universidad Latinoamericana CIMA, Año 2012- 2017**, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Magali Vilela Rodríguez

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): TICONA CÁRDENAS RONALD JAVIER
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: BIÓLOGO
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD JORGE BASADRE GROHMANN
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento: ENCUESTA
 1.7. Autor del Instrumento: Magali Vilela Rodriguez
 1.8. Programa de Postgrado: PRE GRADO

II. VARIACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresado en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
6. SUFICIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: _____
 3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____ NO FAVORABLE _____
 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 9 de enero de 2020.

Firma