



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"



....

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de **TESIS**, cuyo título es:

**HIPOTECA SABANA Y PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL PERÚ AL AÑO 2024**

Presentado por:

ORMEÑO ORMEÑO, MARCY PRISCILA

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;

El resultado obtenido es del 1% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 01 de Abril del 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCION DE UNIDAD DE INVESTIGACION



Rosalina Travezan Moreyra
**Dra. ROSALINA TRAVEZAN MOREYRA
DIRECTORA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**



TESIS

**“Hipoteca sabana y protección del consumidor financiero en el
Perú al año 2024”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Ambientales

Para optar el Título Profesional de Abogada

PRESENTADO POR:

Bach. ORMEÑO ORMEÑO, Marcy Priscila

ASESOR:

PAITAN CAHUA, Antonio Wilmer

ICA – PERU

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi padre, por ejercer su profesión de una manera digna sin tener de que avergonzarse. A mi bella madre Ana Luz, fiel defensora de sus principios y que con su ejemplo me hizo una persona perseverante motivándome a lograr mis metas. Y, por último, a mí por tener la fortaleza de superar las adversidades y seguir adelante.
– MPOO

Agradecimiento

A Jehová Dios por darnos la vida y las herramientas necesarias para vivir de la mejor manera. A mis maestras por enseñarnos la esencia del derecho, a buscar la verdad y a defender con idoneidad a quien nos necesita. A mi asesor por guiarme para culminar este trabajo de investigación. Finalmente, a todas las personas que contribuyeron al desarrollo de mi Tesis. Gracias a todos por su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	24
2.1 Tipo de investigación	24
2.2 Nivel de la investigación	24
2.3 Diseño de la investigación	24
2.4 Población, muestra y muestreo	25
2.4.1 Población	25
2.4.2 Muestra	25
2.4.3 Muestreo	26
2.5 Técnicas e instrumentos de investigación	26
2.6 Técnica de análisis de datos	27
III. RESULTADOS	29
3.1. Resultados descriptivos	29
3.2. Resultados inferenciales	34
3.2.1. Prueba de normalidad	34
3.2.2. Prueba de hipótesis general	35
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
Anexos	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de frecuencias de la variable hipoteca sábana	29
Tabla 2.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la hipoteca sábana	30
Tabla 3.	Distribución de frecuencias de la variable protección del consumidor financiero	31
Tabla 4.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la protección del consumidor financiero	33
Tabla 5.	Prueba de bondad de ajuste de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones	34
Tabla 6.	Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y la protección del consumidor financiero	36
Tabla 7.	Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y la transparencia y divulgación	37
Tabla 8.	Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y educación financiera	38
Tabla 9.	Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y mecanismos de reclamación	39
Tabla 10.	Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y protección de datos personales	40
Tabla 11.	Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y supervisión y cumplimiento	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable hipoteca sábana	29
Figura 2. Variable protección del consumidor financiero	32

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la hipoteca sábana y la protección del consumidor.

En relación a la metodología se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, tipo básica, descriptivo, correlacional, con diseño no experimental. Se utilizó la Técnica de la Encuesta y como instrumento de investigación para la recopilación de información: el Cuestionario Hipoteca Sabana y el Cuestionario Protección del Consumidor Financiero. Para el estudio se tuvo una población de 180 personas y cuya muestra fueron 80 personas.

Ambos cuestionarios pasaron por un proceso de confiabilidad con Alfa de Cronbach, obteniendo en la hipoteca sábana una confiabilidad de 0,925 y en la protección del consumidor financiero fue 0,857. En cuanto a los resultados se tuvo que la hipoteca sábana estuvo en nivel inadecuado de 38,8%, en sus dimensiones inadecuada en determinación de la obligación garantizada y responsabilidad hipotecaria 37,5% y en aplicación práctica y jurisprudencia 41,3% y moderado en duración de la hipoteca y partes intervinientes 45%. Así mismo, en la protección del consumidor fue inadecuado en 35%, al igual en transparencia y divulgación 61,3%, educación financiera 43,8%, protección de datos personales 40%, supervisión y cumplimiento 55% y moderado en mecanismos de reclamación 50%.

A partir de los resultados antes mencionados se concluye que; existe relación entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero con el empleo de Rho de Spearman cuyo valor fue 0,836, que indica una correlación fuerte y positiva.

Palabras clave: Hipoteca Sábana, Derecho financiero, educación financiera, supervisión financiera, protección del consumidor.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between the open mortgage and consumer protection.

Regarding the methodology, it was a study with a quantitative approach, basic, descriptive, and correlational type, with a non-experimental design. The survey technique was used as a research tool for gathering information: the Open Mortgage Questionnaire and the Financial Consumer Protection Questionnaire. The study population consisted of 180 individuals, with a sample of 80 participants.

Two questionnaires were applied for data collection, which underwent a reliability process using Cronbach's Alpha, obtaining a reliability coefficient of 0.925 for the open mortgage variable and 0.857 for the financial consumer protection variable. As for the results, the open mortgage showed an inadequate level of 38.8%; its dimensions were also inadequate in determination of the guaranteed obligation and mortgage liability (37.5%), and in practical application and jurisprudence (41.3%), while being moderate in mortgage duration and parties involved (45%). Similarly, consumer protection was found to be inadequate at 35%, as well as in transparency and disclosure (61.3%), financial education (43.8%), personal data protection (40%), and supervision and compliance (55%), and moderate in complaint mechanisms (50%).

Based on the aforementioned results, it can be concluded that there is a significant relationship between the open mortgage and financial consumer protection, using Spearman's Rho, with a value of 0.836, indicating a strong and positive correlation.

Keywords: Open Mortgage, Financial law, financial education, financial supervision, consumer protection.

I. INTRODUCCIÓN

A medida que nuestra sociedad se monetiza a mayor escala, el sistema financiero se posiciona estratégicamente en el mercado logrando captar al mayor número de clientes gracias a los distintos productos y servicios que ofrecen, dentro de los cuales se destacan: los créditos hipotecarios. Lamentablemente, estos contratos se caracterizan por las cláusulas por adhesión cuyo contenido está impregnado de terminología bancaria que los consumidores no leen ni entienden a cabalidad. La evidente asimetría informativa en una relación de consumo financiero conlleva a que los consumidores financieros se encuentren en desventaja. Como muestra tenemos a la Hipoteca Sábana o también denominada Hipoteca Abierta.

Esta figura se caracteriza por garantizar todas las obligaciones presentes y futuras de un deudor frente a una entidad financiera, utilizando un mismo bien inmueble como respaldo. Aunque su uso busca facilitar el acceso al crédito y brindar seguridad a las instituciones financieras, también ha sido cuestionado por los riesgos que representa para los consumidores, quienes muchas veces desconocen el alcance real de las cláusulas que suscriben.

Asimismo, la protección del consumidor financiero adquiere especial relevancia, siendo menester del Estado propiciar un marco normativo adecuado que garantice el respeto irrestricto de sus derechos según lo establece el artículo 65° de nuestra Constitución Política y la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esto también implica el deber de las entidades financieras de brindar información clara, precisa y suficiente sobre las condiciones de los contratos, evitando prácticas abusivas o desproporcionadas.

Por tanto, analizar la figura de la hipoteca sábana desde la perspectiva de la protección del consumidor resulta fundamental para comprender cómo equilibrar la seguridad jurídica del crédito con los principios de equidad, transparencia y responsabilidad social que deben regir en el mercado financiero.

A **nivel internacional**, la protección al consumidor financiero ha ido cambiando producto de reformas significativas, especialmente después de la crisis financiera a nivel mundial que se dio años atrás y que expuso las distintas fallas en la regulación bancaria en un país de primer mundo. La promulgación de la Ley Dodd-Frank (Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act) en Estados Unidos es un ejemplo de estos esfuerzos, al establecer medidas para promover la estabilidad financiera y proteger a los consumidores de prácticas abusivas en créditos e hipotecas. Destacando la creación de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau) como organismo de supervisión de los productos y/o

servicios que brindan las entidades bancarias. A pesar de los esfuerzos, la expansión de las finanzas en el contexto digital produce preocupaciones nuevas. Investigaciones recientes indican que, aunque la digitalización facilita la accesibilidad al crédito, también incrementa el riesgo de que las familias caigan en fraudes de deudas debido a prácticas poco transparentes (Pengpeng et al., 2022).

En el ámbito internacional se observa que la inestabilidad en el sector hipotecario es consecuencia directa del ejercicio abusivo del poder comercial y económico que tienen las entidades financieras. De allí que el incumplimiento de las obligaciones contraídas por los consumidores se deba a cobros excesivos, lo que imposibilita la realización del pago y consecuentemente la ejecución judicial resultando en el perjuicio patrimonial del deudor por la pérdida de sus bienes. Aunado a ello las normativas de las diferentes naciones son ambiguas y poco claras colocando al consumidor en desventaja contractual e indefensión (Cáceres, 2024). Esta investigación reconoce la relevancia jurídico social del sistema financiero por el evidente poder económico que tiene; sin embargo, tal y como lo precisa la autora durante décadas el enriquecimiento de las instituciones financieras ha conllevado al perjuicio económico de los consumidores.

En América Latina, la protección al consumidor financiero hace frente a retos particulares. Por ejemplo, durante la pandemia de COVID-19, varias naciones implementaron medidas para aliviar la carga financiera de los consumidores, como congelamientos de deudas y reestructuración de créditos (Palomino, 2022). No obstante, continúan prácticas contractuales que pueden ser perjudiciales para los consumidores. Como en el caso de: uso de cláusulas abusivas en contratos de adhesión que se identifica como un problema que va en aumento esto en virtud de la restricción impuesta a una de las partes frente al contenido del mismo debiendo aceptar o rechazar su totalidad sin tener posibilidad de modificar la cláusula que lo perjudicaría ante una futura ejecución de obligación. Aunque estos instrumentos contractuales son comúnmente utilizados en el sector financiero lo cierto es que vulneran los principios de buena fe, transparencia, que puede conducir al sobreendeudamiento de los usuarios (Díaz et al., 2021).

En el **contexto peruano**, la figura de la hipoteca sábana ha generado debate debido a su potencial impacto en los derechos de los consumidores financieros. Pues existe incremento de los créditos con las instituciones financieras y las hipotecas sábana surgen con una frecuencia mayor para servir de respaldo a las obligaciones que contraen y los créditos deben verse garantizados ante la carencia de cumplimiento. Sin embargo, desde su aparición en la normativa nacional se cuestionó si la constitución de esta garantía perjudicaba al deudor frente a su acreedor por no poderse establecer con claridad su cobertura, el saldo deudor y la determinación de las obligaciones

futuras. Ello conlleva a reiteradas modificatorias e inclusive su derogatoria, según lo estipulado mediante la Ley N° 28677 Ley de Garantía Mobiliaria en el 2006. Sin embargo, llama la atención que su aplicación persiste en la práctica, lo que plantea interrogantes sobre su legalidad y efectos en los principios de libertad de enajenación y contratación (Rimaicuna, 2023). Desde la perspectiva del autor el problema no está propiamente en la figura de la hipoteca sabana sino más bien en la falta de regulación jurídica y poco o nulo entendimiento de la misma. De allí que proponga a nivel legislativo un Proyecto de Ley denominado “Propuesta que incorpora a la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros el uso de las Garantías Hipotecarias Abiertas”; teniendo por finalidad dilucidar las dudas que giran en torno a la Hipoteca Sabana.

A ello se le suma la actuación estatal frente a los conflictos que surgen en la relación de consumo financiero; nuestra Carta Magna en el artículo 65° consagra el rol tuitivo del Estado siendo menester salvaguardar los intereses de la parte más vulnerable en dicha relación: el consumidor. Cabe señalar que en la actualidad se ha designado distintos mecanismos de protección, destacándose entidades como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Ahora bien, la dicotomía de competencias en lo relacionado a la protección del consumidor financiero puede afectar la eficacia de las medidas de tutela generando inseguridad jurídica (Armacanqui, 2023).

Así mismo, en el Perú el deudor de una institución financiera no puede tener una seguridad real para el respaldo de sus compromisos contraídos con la institución sean de manera directa o indirecta, existente o futura, es decir la garantía general que es depositada por terceros con beneficio de la entidad financiera, pues los compromisos cubiertos con la garantía son las que se especificaron expresamente por el deudor a través del contrato. Por otro lado, el peligro de lesividad se intensifica por la ausencia de una protección concreta. Esto debido a que las estipulaciones que devienen de un contrato, aunque están investidos de libertad contractual sin una adecuada regulación jurídica podrían llegar a lesionar los derechos subjetivos de la otra parte (Rodríguez, 2020). En ese sentido el autor sostiene que la información brindada por la entidad financiera es crucial para la toma de decisiones libre de cláusulas contractuales que resulten lesivas al consumidor.

En el **plano local** las hipotecas sábanas suelen ser confusas o poco entendibles por los consumidores lo que impide de que haya un verdadero consentimiento informado por parte del consumidor. Por otro lado, las entidades financieras manejan términos técnicos y leyes complejas a los que el consumidor está en desventaja, no hay límites claros sobre obligaciones futuras, lo cual genera incertidumbre y riesgo para el consumidor. Así mismo, hay una vulneración del derecho de propiedad, pues el deudor puede comprometer su vivienda frente a obligaciones no

previstas en el momento del contrato y muchas veces el consumidor puede aceptar o rechazar el contrato, pero, no tiene oportunidad de modificar cláusulas que lo protejan y finalmente hay una débil fiscalización de las cláusulas y las autoridades que deben supervisar no controlan adecuadamente el empleo de garantías en el sistema financiero.

En ese orden de ideas con esta investigación se pudo absolver la siguiente **pregunta general** ¿Cuál es la relación que existe entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024? Y a su vez las **preguntas específicas** ¿Cómo se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024? ¿De qué manera se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera de protección del consumidor en el Perú, al año 2024? ¿Qué relación existe entre la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación de protección del consumidor en el Perú, al año 2024? ¿Cuál es la forma de relación de la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales de protección del consumidor en el Perú, al año 2024? ¿En qué forma se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento de protección del consumidor en el Perú al año 2024?

En el ámbito contractual surge la imperiosa necesidad de establecer con claridad cada una de las cláusulas a las que se someten las partes, más aún si existe desventaja en una de las partes debido a la asimetría informativa. Así pues, luego de haberse analizado las variables Hipoteca Sabana y Protección del Consumidor Financiero a detalle se pudo resaltar las falencias en nuestro sistema legal, específicamente en lo relacionado al cumplimiento del deber legal de información y transparencia contractual deviniendo en reclamos constantes por parte de los clientes. A la luz de los hallazgos de este trabajo de investigación también se evidencio una insuficiente cultura financiera, la misma que resulta clave para contrarrestar las consecuencias jurídicas que devienen de un contrato de garantía hipotecaria que incorpora figuras legales poco conocidas como la Hipoteca Sabana que debido a sus características puede suponer un riesgo patrimonial para el obligado.

En nuestro ordenamiento jurídico este contrato hipotecario ha suscitado diversas posturas debido a las incongruencias legales respecto a su “no” reconocimiento. Mientras que un sector considera que su reincorporación favorece a la esfera financiera; para otros la Hipoteca Sabana es una herramienta que brinda seguridad jurídica y no contraviene los principios del derecho de consumidor por cuanto al celebrarse se parte de la autonomía de la voluntad de las partes. Luego de ver los problemas que se presentan sobre este concepto legal en relación con las estructuras financieras, es necesario que se busquen soluciones que mejoren las condiciones financieras en la que no se vean perjudicadas ninguna de las partes.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

a) ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Frustagli (2023) por medio de su artículo en Argentina “Protección al consumidor en épocas contemporáneas en función a la conexidad contractual” tuvo como propósito analizar los efectos jurídicos de la conexidad contractual desde el aspecto jurídico argentino. Se realizó un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo, que trabajó con 30 abogados como población, los que analizaron el código civil y comercial el cuál, tiene un régimen de normas propias en función al consumo, pues la conexidad contractual se rige con la teoría del contrato, el mismo que se debe aplicar considerando la protección de los consumidores para garantizar la economía de los habitantes. Se llegó a la conclusión que el consumidor es el que está menos protegido, pero en la normativa argentina existe el principio de protección al consumidor el mismo que tiene rango constitucional que permite dar soluciones de acuerdo las exigencias de la justicia que la misma realidad lo impone (p. 164). Para la autora la relación obligacional de consumo al no ser un contrato paritario propiamente, debería caracterizarse por cumplir con los acuerdos convenidos entre los sujetos intervinientes (proveedor y consumidor final) sin menoscabar derechos sustantivos; en el caso concreto refiriéndonos a la Hipoteca Sabana el aseguramiento del crédito por la entidad bancaria no debería comprometer derechos fundamentales ni trastocar principios.

En España **Morales (2023)** ejecutó una investigación que se denominó “Tarjetas revolving, usura y protección del consumidor por onerosidad excesiva del contrato”, la finalidad del estudio fue analizar las tarjetas revolving y protección del consumidor. Si bien es cierto, este producto financiero apuntaba a satisfacer la necesidad de un crédito rápido la realidad nos demuestra los problemas serios de su uso al grado de considerarse como una forma usura financiera por devenir en una deuda que se renueva constantemente debido a los altos intereses que genera la obligación primigenia. El estudio fue mixto, en la parte cuantitativa se analizó un promedio de 50 tarjetas tratando de identificar, las tasas, interés y comisión que se aplican por intermedio de los contratos, se hizo un análisis de la normativa por la onerosidad excesiva de los contratos con relación a las tarjetas. Se concluyó que es necesario una lista de medidas que protejan al consumidor ya que el trato es bastante abusivo y existe un constante reclamo por las prácticas bancarias usadas. Se considera importante poner regulaciones y medidas que fomenten la justicia y transparencia en las instituciones financieras que ayuden a la protección de los consumidores (p. 78). Dentro del análisis propuesto en su estudio es de verse que el problema radica en los altos intereses que se le imputa al obligado, dicha prestación desproporcionadamente

onerosa puede catalogarse en palabras del autor como interés usurario y/o abusivo. De manera similar, la garantía hipotecaria bajo análisis en el presente trabajo tiene falencias tales como la determinación de la obligación puesto que el saldo deudor puede variar constantemente durante la vigencia del vínculo contractual. En consecuencia, al existir divergencias sobre el monto real adeudado, pues a diferencia de la entidad bancaria el consumidor financiero no es capaz de hacer cálculos complejos, surgen conflictos para precisar la deuda garantizada creando incertidumbre jurídica.

Pérez et al. (2023) en México, por intermedio de su artículo “Hipoteca inversa como opción de economía en los adultos mayores” plantearon como fin aportar a la teoría de la hipoteca inversa como opción de mejora de la economía en los adultos. Para ello la investigación fue documental, tipo descriptiva, en la que todo el estudio se enfocó a mejorar la situación del adulto mayor. Los hallazgos afirman que no se puede implementar sino existen leyes integrales a nivel federal, por lo cual el adulto mayor sigue con dicha problemática y no puede cubrir ni siquiera sus necesidades básicas, Se halló como conclusión que es relevante el respaldo del estado, así como de las entidades privadas y consideran importante la aprobación de un especial impuesto con el propósito de velar por las personas con mayor vulnerabilidad como es el adulto mayor (p.12). La Hipoteca Inversa o Pensión Hipotecaria se gestó a partir de una necesidad latente en uno de los sectores de la población con mayor desprotección, fomentando el acceso a una vida digna y solvente durante la vejez. Desde esa óptica los distintos tipos de hipotecas que han emergido en las últimas décadas podrían ser la respuesta a problemáticas actuales, pero sin la adecuada supervisión y regulación han llegado a ser instrumentos que amparados en la legalidad causan perjuicios. Así pues, resulta imprescindible que el Poder Legislativo no se estanque jurídicamente, sino que avance conjuntamente con las nuevas formas de derecho.

En Bolivia, **Ulloa (2022)** realizó el artículo cuyo título fue “Protección del consumidor en casas de empeño que aseguran derechos y transparencia” el propósito fue analizar este tipo actividades y como vulneran el derecho de las personas que emplean dichos servicios. Del estudio realizado se apreció que, aunque en el ordenamiento jurídico boliviano existe una institución que se ocupa principalmente de atender irregularidades en el sector financiero (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero), los vacíos legales imposibilitan una adecuada tutela. La investigación fue explicativa y descriptiva, con enfoque cualitativo y cuantitativo, que examinaron como operan dichas instituciones y vulneran los derechos del consumidor. Se empleó la encuesta y se tuvo como resultado que el 85% acude a estas instituciones, 79% saben que no cuentan con procesos determinados, pero estas casas dan préstamos rápidos y efectivos, en los

que acuden y dejan en empeño cosas de valor. Pero estas casas vulneran derechos de las personas y no existe protección de los consumidores (p. 20).

Rodríguez (2021) en España llevó a cabo el estudio “La protección del consumidor en función a las hipotecas”, cuyo propósito fue proteger al consumidor frente a temas hipotecarios, para ello se tomó en cuenta un análisis cualitativo, se empleó la entrevista, en la parte cuantitativa se contó con 85 personas, los que contestaron un cuestionario, partiendo desde lo que significa un consumidor y luego se revisó la evolución de las leyes que hacen referencia a las hipotecas, se consideró desde las leyes básicas hasta las de mayor importancia. El análisis se hizo con documentos y jurisprudencias. Se llegó a la conclusión que en muchos casos las normas son abusivas y no protegen al consumidor y es necesario que se tome en cuenta una revisión más exhaustiva de ellas (p. 52). Su estudio se enfocó en los principios contractuales que obedecen a una relación de consumo financiero partiendo de la buena fe denominado por el autor como “principio matriz” cuya aplicación previene cualquier tipo de ejercicio abusivo de derecho inclusive si estuviese justificado por tratarse de un proceso de ejecución de garantías.

b) ANTECEDENTES NACIONALES

García (2024) el trabajo estuvo enfocado a determinar los efectos de la interpretación de la Ley N° 28677 en la garantía de la estructura financiera en función a la hipoteca sábana, para ello se consideró la interpretación jurídica para hacer la interpretación de la ley, en la que se dio principal atención a la parte normativa y la seguridad constitucional de garantía jurídica. Este estudio fue de tipo documental, permitió la metodología relacionada a la interpretación jurídica y se revisó la garantía jurídica en función a la denominación de sábana, a pesar que no hay el reconocimiento de la norma. Se concluyó que los parámetros deben ser justos para las partes que intervienen en los temas financieros que son parte de la hipoteca sábana tratando que se norme de forma adecuada para la garantía jurídica del deudor (p. 84). En relación con el tema se planteó la trascendencia socio-jurídica de la Ley de Garantía Mobiliaria, por ser el único dispositivo que explícitamente contempla la posibilidad de constituir una Garantía Sábana sobre bienes muebles. Asimismo, la autora puntualizó que su importancia radica en el impacto patrimonial de la ejecución de hipotecas especiales por no tener una normativa adecuada puede resultar lesiva.

Urbano y Arista (2024) en su artículo “Contribuciones para una estrategia de protección al consumidor a los que adquieren viviendas”, la finalidad fue examinar las dificultades que tienen que hacer frente los consumidores cuando adquieren viviendas en Lima y con la falta de cumplimiento de las inmobiliarias. El estudio fue mixto, por el lado cualitativo se vio las causas, las características del problema y por el lado cuantitativo, fue correlacional y vio la relación de la protección de los consumidores y la adquisición de la vivienda, para ello emplearon encuestas, cuestionarios y se tuvo una muestra de 222 individuos, además se analizaron 540 resoluciones. Se consideró como conclusión importante como estrategia difundir información preventiva sobre el mercado de compra de viviendas, para evitar que se repitan de forma constante este tipo de problemas (p. 161). Entre los principales hallazgos se obtuvo que la concientización de los derechos que tiene una persona en su condición de consumidor le brinda las herramientas legales para hacer valer por sí mismo sus prerrogativas. Con ese propósito en mira el autor planteó la necesidad de fomentar campañas educativas con el objetivo de sensibilizar a la población.

Armacanqui (2023) a través de su investigación cuya denominación fue la “Tutela del consumidor financiero y su derecho al pago anticipado de acuerdo a una Resolución de Indecopi”, tuvo como fin analizar la Resolución 0094-2019 que trató de resolver un problema administrativo entre el Banco de Crédito e Indecopi que infringió los derechos de los consumidores financieros cuando realizaron pagos anticipados de acuerdo al art. 86 de la Ley 29571. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, descriptivo y explicativo. Se analizó el conflicto de competencia entre la Superintendencia de Banca y Seguros, AFP e INDECOPI. Se concluyó que INDECOPI resulta ser competente para dar solución a las situaciones que protegen al consumidor financiero y se encontró infracción en relación al derecho de realizar pagos anticipados (p. 46). Cabe señalar que durante la investigación se pudo ver que la mayor parte de reclamos provienen del sector financiero, esto debido vinculo desigual entre entidades bancarias y clientes.

Ciccía (2022) en su indagación en Chiclayo sobre “*Determinación del empleo de hipotecas sábana en el procedimiento Único de Ejecución*”, tuvo como propósito determinar la falta de eficacia y funcionamiento de las hipotecas sábana en el procedimiento único de realización para asegurar los compromisos dinerarios. El estudio correspondió a una clase de investigación descriptiva, cuantitativa, no experimental, que contó con 50 individuos entre los que se consideró, abogados, jueces y especialistas en el tema, para ello se empleó el cuestionario, ficha de observación y análisis a través de documentos. En los resultados el 60% concuerdan que se debe aplicar la hipoteca sábana, consideran que la hipoteca ayuda a asegurar compromisos futuros. El 90% considera que la entidad bancaria no se debe perjudicar con la aplicación de la hipoteca sábana. Así mismo el 63,3% afirma que el estado peruano no norma de forma eficaz la hipoteca

sábana, Se llegó a la conclusión que se debe aplicar la hipoteca sábana en concordancia con la Ley del Sistema Financiero, pues existe falta de eficacia en la parte operativa de las hipotecas sábanas (p. 68).

Portal (2022) en su estudio cuyo nombre fue *“Ejecución extrajudicial de cara a la afectación de los derechos del deudor”*, consideró como finalidad analizar el impacto de la ejecución extrajudicial en la hipoteca. En relación a la parte metodológica se enfocó al aspecto cualitativo, analítico, explicativo, descriptivo, tipo básica. En los resultados se pudo ver de forma significativa y precisa como esta situación afecta los derechos de las personas. Se concluyó que existen varios aspectos que inciden en la afectación de los derechos de los individuos, es necesario que se revisen la normativa, teniendo en cuenta el aspecto cultural, social y económico, para poder tener la apreciación de las diferentes personas involucradas en estos procedimientos (p. 103)

c) ANTECEDENTE LOCAL

Cáceres (2023) por medio de su estudio *“Problemas en los créditos hipotecarios y desarrollo del sector inmobiliario por ejercicios abusivos del sistema financiero”*, que tuvo como fin demostrar las dificultades que existen con los créditos hipotecarios y el desarrollo del área inmobiliaria. El estudio fue tipo básica, correlacional, que para el estudio incluyó a 100 individuos que se encontraron en el área inmobiliaria, se trató de una muestra censal, con muestreo probabilístico, se empleó el cuestionario. Se concluye que existe altas tasas de interés en los créditos hipotecarios y que el sistema financiero es abusivo y no hay protección al consumidor adecuado que revierta esta situación. Por lo tanto, debe haber reforma en las leyes con relación a los cobros de intereses en los créditos hipotecarios para que pueda haber desarrollo del sector inmobiliario (p.138).

MARCO CONCEPTUAL:

- **GARANTIA.** – Contrato accesorio que nace con una obligación como ocurre típicamente en los contratos de Mutuo (Préstamo de dinero). En ese sentido, su validez, eficacia jurídica, subsistencia y extinción depende esencialmente de todo lo relacionado a la prestación principal. Legalmente se contempla dos tipos de garantías: personales (fiador, aval) y reales (Hipoteca, Anticresis, Hipoteca). La investigación se enfoco en una de las garantías reales reconocida en nuestro código sustantivo.

- **HIPOTECA CONVENCIONAL.** - En palabras de Canelo (2020) su origen se remonta a la Antigua Grecia siendo conocida como “hiphoteke” que significa “colocar debajo” teniendo por finalidad brindar seguridad del cumplimiento de una obligación a su acreedor (p. 17.). En nuestro país es un contrato nominado reconocido en el Código Civil (1984) a partir del artículo 1097° el cual menciona que su propósito en el marco normativo es la de fortalecer el vínculo del derecho real y obligacional blindando un contrato con una “garantía”.
- **ELEMENTOS PERSONALES Y REALES DE LA HIPOTECA.** - La relación contractual que nace con la hipoteca reconoce como elementos personales al: 1) DEUDOR como persona natural o jurídica que interviene como sujeto pasivo quien en merito a un crédito se obliga a si mismo a satisfacerlo mediante la constitución de una garantía real que grava uno o varios de sus inmuebles adquiriendo la condición de bienes hipotecados; y al 2) ACREEDOR es el sujeto activo de la relación obligacional, posee legitimación activa exclusiva para solicitar la ejecución de la garantía otorgada por el deudor en caso de incumplimiento; 3) BIEN se entiende como aquel elemento real que sirve para salvaguardar los intereses de las partes, aunque la regla básica es que la hipoteca se constituye sobre inmuebles es de verse en nuevas invenciones legales figuras tales como la Garantía Mobiliaria que contempla también a bienes muebles.
- **HIPOTECA SÁBANA O ABIERTA.** – Apareció como una de las nuevas variantes de la institución jurídica de la Hipoteca para favorecer el tráfico comercial. Verbigracia, mientras que una hipoteca convencional requiere la individualización de la obligación, para la Hipoteca Sabana las obligaciones que se garantizan pueden estar determinadas cuando se suscriben o adicionalmente puede cubrir a las que surjan posteriormente con el mismo bien hipotecado modificando el plazo y el alcance de la hipoteca. Tal y como reconoce nuestra norma sustantiva en el artículo 1104° *“La hipoteca puede garantizar una obligación futura o eventual”*.
- **CONSUMIDOR.** – En la definición propuesta por el ex presidente de los Estados Unidos de America John F. Kennedy durante su discurso del 15 de marzo de 1962 ante el Congreso “Consumers include us all” traducido al español “Consumidores, por definición, somos todos”. Un consumidor es aquel que durante su diario vivir por necesidad o placer adquiere distintos productos (alimento, vestimenta, electrodomésticos) o servicios (financieros, salud, educación) comercializados por un

proveedor. Conceptualizado también como la parte más débil de una relación de consumo en mérito a la Asimetría Negocial (referida al poder económico) y la Asimetría Informativa (ligada al conocimiento de los bienes o servicios).

- **ASIMETRIA INFORMATIVA.** - Entendida como la cualidad inherente a los agentes económicos que por su elevada posición en el mercado poseen mayor conocimiento de los productos y/o servicios que ofrecen. Para George Akerlof, Michael Spencer y Joseph Stiglitz ganadores del Nobel de Economía en el 2001, la “Economía de la información” se evidencia en la dificultad que tiene el comprador para obtener información fiable antes de decidir respecto a la adquisición. Cabe resaltar que su origen puede deberse a estrategias comerciales que violan principios éticos pero que son altamente rentables. A ello se le suma la falta de conocimiento justificada de terminología financiera que los clientes desconocen en su mayoría.
- **CONSUMIDOR FINANCIERO.** – Surge a partir del siglo XX cuando fenómenos como el sobreendeudamiento y la crisis económica propiciaron la implementación según lo investigado por Bell (1976) un “crédito para el consumo” vislumbrándose desde ese entonces al deudor como una imagen lastimera frente a su acreedor que primigeniamente y bajo el amparo de la informalidad solía ser un usurero (p.69.). En tal sentido el consumidor financiero es el cliente o usuario de los servicios y/o productos ofertados por las entidades bancarias, cajas municipales y rurales, financieras, cooperativas de ahorro y crédito.
- **PROTECCION JURIDICA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** – Debido a la creciente ola de créditos hipotecarios y el evidente desequilibrio informativo frente a terminología financiera el aparato estatal promueve mecanismos de reclamación que parten de la propia entidad, seguidamente tenemos la Defensoría del Cliente Financiero, a la SBS, INDECOPI e incluso la facultad de acudir el Poder Judicial.

MARCO LEGAL:

La ley de leyes, nuestra **Constitución Política (1993)** en el **artículo 65°** atribuye al Estado la función de tutela de los intereses de los consumidores y usuarios enfatizando la obligación que tiene todo proveedor de asegurar el acceso a información veraz, suficiente y oportuna a fin de propiciar un consumo consciente.

Asimismo, los **artículos 58° y 62°** reafirman el compromiso estatal con el sector privado en cuanto a la inversión económica en los múltiples sectores los cuales se rigen por una economía social de mercado, así como el principio de libertad de contratación es decir la prerrogativa de autorregular sus intereses dentro del marco de una relación contractual. De allí que los agentes económicos sean libres de decidir los productos o servicios que ofrecen, inclusive sus cláusulas de contratación.

La regulación de la Hipoteca Sabana se remonta a la **Ley N° 26702 (1996)** denominada “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros” que en su artículo 172° permitía la constitución de una garantía real por “deudas y obligaciones existentes o futuras”. Posteriormente, tuvo su primera modificatoria con la **Ley N° 27682 (2002)** “Ley que modifica el artículo 172° de la ley N° 26702 y declara que son nulos los acuerdos, declaraciones y/o pactos que hubieran asumido o pudieran asumir los usuarios frente a las empresas del sistema financiero, según los cuales no pueden gravar, vender o enajenar sus bienes, ni incrementar deudas, fianzas y/o avales, sin la previa intervención de las referidas empresas”. Sin embargo, recobro vigencia meses después mediante la **Ley N° 27851** “Ley que modifica el artículo 1° de la ley N° 27682, que modifico el primer párrafo del artículo 172° de la ley N° 26702, ley general del sistema financiero y del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánico de la superintendencia de banca y seguros”.

La más reciente norma especial que cito implícitamente la figura de la Hipoteca Sabana fue la **Ley N° 28677 (2006)** “Ley de Garantías Mobiliarias”. Aunque la ley se ocupa de bienes muebles se puede advertir la intención del legislador al contemplar la posibilidad jurídica de garantizar créditos futuros, así como la preconstitución de una garantía con la finalidad de asegurar obligaciones futuras o eventuales.

A pesar de las divergencias legales a lo largo del tiempo respecto a esta hipoteca especial, nuestro **Código Civil (1984)** ha establecido de manera expresa que la hipoteca no se circunscribe a prestaciones presentes y exigibles, sino que también puede ser válida para asegurar obligaciones cuya existencia definitiva dependa de hechos posteriores a la suscripción, es decir que sean futuras o de carácter eventual, pero que puedan ser determinables.

La normativa descrita líneas arriba nos ha permitido confirmar el “anonimato” de la Hipoteca Sabana en el marco legal peruano por cuanto se encuentra desprovista de regulación expresa, de allí que cuando surge conflictos entre las entidades financieras y sus clientes no se tenga una postura uniforme.

HIPOTECA SÁBANA

La variable hipoteca sábana se define como una garantía real que brinda respaldo de manera genérica a todas las responsabilidades que el deudor mantiene o pueda mantener con el acreedor hipotecario, sin el requerimiento de que dichos compromisos estén estipulados al instante de la constitución de la hipoteca. Esta figura permite que una única hipoteca cubra múltiples obligaciones, presentes o futuras, facilitando así las operaciones financieras y reduciendo la necesidad de constituir nuevas garantías para cada obligación adicional.

La hipoteca sábana es una garantía real mediante la cual un bien inmueble se afecta para asegurar todas las obligaciones presentes, pasadas, futuras o eventuales del deudor, sin necesidad de describirlas específicamente en el contrato, de modo que la garantía cubre un conjunto amplio e indeterminado de deudas (Pasión por el Derecho, 2025). Así mismo Carranza (2022) lo define como una modalidad de hipoteca que no limita la garantía a una sola obligación concreta, sino que puede extenderse a “obligaciones indeterminadas”, incluso aquellas que aún no existen al momento de constituirse la hipoteca.

A pesar de que la norma reguladora del artículo 172 de la Ley de Bancos N° 26702, fue derogada, la jurisprudencia reciente y doctrina sostienen que la hipoteca sábana puede mantenerse válida vía libertad contractual, siempre que las partes pacten explícitamente su alcance y que la obligación garantizada sea determinable al menos en un momento futuro (García, 2024).

La garantía de la hipoteca sábana en la cual el deudor de una entidad financiera puede ser parte de una seguridad real con la finalidad de dar respaldo a todos los compromisos asumidos ante la entidad, sean compromisos indirectos o directos. La garantía sábana lo logra la seguridad real de terceros, a favor de la entidad financiera, ya que son compromisos objeto de seguridad que son solo los que fueron detallados por el deudor al realizar el contrato de garantía (Sevilla, 2020).

TEORÍAS DE LA HIPOTECA SÁBANA:

a) Teoría procedimental y registral

Trata de los efectos registrales y de ejecución: cómo se inscribe la hipoteca, qué debe contener la escritura, y cómo se lleva adelante la ejecución hipotecaria cuando la garantía cubre obligaciones diversas en el tiempo. Este enfoque combina derecho registral, procesal y de ejecución forzada (Carranza, 2022).

b) Teoría contraria y complementaria

Sostiene que, aun cuando exista libertad contractual, la hipoteca sábana puede ser contraria a normas de protección al consumidor o a principios de justicia contractual si su redacción impone cargas desproporcionadas o impide el conocimiento efectivo del alcance de la garantía. Organismos de protección (p. ej. INDECOPI en el Perú) y tribunales han intervenido en esta materia (Pasión por el Derecho, 2025).

c) Teoría de la garantía real amplia/funcionalidad de la garantía

Se interpreta como una modalidad funcional de garantía real: la hipoteca no se limita a una sola obligación identificada, sino que actúa como cobertura global sobre un conjunto de obligaciones (por compraventa de cartera o cláusulas contractuales amplias). Desde aquí se discute su alcance, límites y exigencias formales, en la necesidad de pacto expreso, exclusión o inclusión de deudas indirectas, entre otras (Pasión por el Derecho, 2025).

ORIGEN DE LA HIPOTECA SÁBANA:

Las instituciones que pertenecen al sistema financiero dada la relevancia que debe tener la recuperación de los créditos y que los bancos tengan herramientas para asegurar el hecho de recuperar sus créditos se crea normativa que asegure dichos créditos y se crea la hipoteca sábana, cuya normativa fue cambiando. En un inicio fue la Ley 27682, luego cambió al art. 172 de la Ley 26702 de la Ley de Bancos, en la que se restringió de forma severa la garantía sábana, que casi desaparece, ya que se podía prestar a que exista abuso por parte de los acreedores, pues las garantías que se daban como hipotecas por parte de los propietarios se ejecutaban por deudas que ni se sabían la duración del tiempo para dar los aseguramientos. Por todas estas razones se cambió en el 2002 por la Ley 27851 en la que se introdujo nuevamente la hipoteca sábana a través del art. 172 denominada Ley de Bancos en la que hubo ciertas restricciones y precisiones.

CARACTERÍSTICAS DE LA HIPOTECA GENERAL O SÁBANA

Entre ellas se encuentran:

Fijar la cantidad máxima de compromiso del inmueble: se indica el máximo monto que tiene que ver con el inmueble que se hipoteca, pero no se pone el máximo límite de lo que significa el

crédito. Así mismo, la determinación del inmueble que se incluye en la hipoteca sábana se debe establecer en la acción de constitución y colocar cuál es el máximo importe de la responsabilidad o lo que afecta a la hipoteca del bien inmueble.

Así mismo, la no determinación de la presencia y cantidad de crédito garantizado en la hipoteca sábana, que permite la hipoteca según el art. 172 de la correspondiente Ley 26702, la existencia de los créditos es indeterminado en su cuantía y existencia. Por otro lado, los créditos tienen su origen en el aspecto jurídico entre el deudor y acreedor. El establecimiento extra registral de los créditos posteriores, pasados o presentes son de acuerdo a lo que llevó a la constitución de la hipoteca sábana (Vásquez, 2005).

DIMENSIONES DE LA HIPOTECA SÁBANA

Según Rimaicuna (2023) las dimensiones son las siguientes:

En la primera dimensión está:

Determinación de la obligación garantizada: es la obligación garantizada no se define de manera única y concreta, sino que se extiende a un conjunto de obligaciones presentes, futuras, eventuales o derivadas de diversas operaciones entre el deudor y el acreedor. La característica principal es que la obligación puede ser indeterminada al momento de constituirse la hipoteca, pero debe ser determinable cuando se exija su ejecución. Esto permite que un solo inmueble garantice múltiples créditos posteriores sin necesidad de constituir nuevas hipotecas.

En la segunda dimensión:

Duración de la hipoteca: La hipoteca sábana tiene una duración que se extiende mientras existan obligaciones vigentes dentro del marco del contrato general que la origina. A diferencia de una hipoteca clásica, no tiene un plazo cerrado, porque está diseñada para cubrir obligaciones sucesivas o renovables, especialmente en relaciones continuas como línea de crédito, préstamos sucesivos o cuentas corrientes bancarias. En algunos casos doctrinales y jurisprudenciales se considera una hipoteca de carácter prolongado o incluso indefinido.

En la tercera dimensión está:

La responsabilidad hipotecaria: es la cuantificación máxima hasta donde el inmueble responderá por las obligaciones garantizadas. Aunque las obligaciones sean indeterminadas, la ley exige fijar

un monto máximo del gravamen, que debe constar en la escritura. La responsabilidad incluye: capital garantizado, intereses, costos, gastos derivados del incumplimiento.

En la cuarta dimensión está:

Partes intervinientes: intervienen el constituyente o hipotecante que es la persona que afecta su inmueble para garantizar obligaciones. Puede ser o no el mismo deudor (hipoteca de tercero), el acreedor hipotecario es la institución o persona a favor de quien se constituye la hipoteca. En la práctica, suelen ser entidades financieras que utilizan la hipoteca sábana para asegurar diversas operaciones crediticias con un mismo cliente y el deudor, si es diferente del hipotecante, queda obligado al cumplimiento de la obligación garantizada; el hipotecante solo soporta la ejecución del bien.

En la quinta dimensión está:

La aplicación práctica: La hipoteca sábana se usó ampliamente en el sistema financiero peruano, especialmente antes de la derogación del artículo 172 de la Ley de Bancos. Su aplicación práctica ha sido reconocida por: su utilidad para garantizar obligaciones múltiples, reducir costos registrales, agilizar procesos crediticios. La jurisprudencia reciente ha señalado que la hipoteca sábana sigue siendo válida si es producto de libre acuerdo entre las partes. Es válida siempre que la obligación sea determinable, no completamente indeterminada. No puede utilizarse para sorprender al deudor o para cubrir obligaciones no pactadas. Los montos de responsabilidad hipotecaria deben estar claramente señalados.

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En esta segunda variable se empieza por definir al consumidor financiero que es cualquier sujeto jurídico o natural que hace la adquisición, uso, contratación de servicios o productos financieros con el fin de realizar la satisfacción de sus requerimientos de tipo patrimonial o económico, esta definición se extiende a los que usan cuentas bancarias, seguros prestamos, tarjetas de crédito, entre otras (Suárez, 2020).

Este consumidor se halla en un lugar de anomalía en función a instituciones que proveen servicios, ya que conocen más el aspecto técnico y la accesibilidad a privilegiada información acerca de los productos que brindan, de allí que en la gran cantidad de estructuras jurídicas tienen herramientas para proteger de forma específica para balancear dicha asociación y aseguran al consumidor a tomar decisiones seguras e informadas (Ramos, 2021).

Las instituciones que regulan la protección del consumidor determinan normativas que exigen a los que proveen servicios financieros a una actuación haciendo uso de la diligencia, transparencia, responsabilidad, lo cual incluye la responsabilidad de proporcionar una clara información acerca del producto financiero, el costo asociado, los peligros que se pueden presentar y el derecho que tiene el consumidor, en caso que la institución financiera no cumpla (Paz, 2018).

Para Machuca (2021) la protección del consumidor financiero es el grupo de normas, herramientas y entidades que aseguran el respeto a los derechos de los consumidores ya sea de servicios o productos financieros, a través del uso de la transparencia, la accesibilidad a mecanismos de reclamos, protección de datos personales, educación financiera el monitoreo regulatorio. Entre sus funciones está la corrección de la falta de balance natural entre el consumidor y proveedor, garantizando una estructura financiera más justa, segura y transparente.

TEORÍAS DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

a) Teoría de la asimetría de la información

Esta teoría tiene que ver con el mercado financiero en el que hay asimetría informativa con significatividad entre los proveedores, instituciones financieras y consumidores, además existe informe sobre peligros, cláusulas, costos, entre otros. Para la protección de los consumidores se necesita normativas en las que haya transparencia, análisis de solvencia y formal de control normativo (Van et al., 2023).

b) Teoría de la educación financiera

Sostiene que, para que la protección no sea solo normativa, el consumidor debe tener capacidades reales: alfabetización financiera, comprensión de riesgos, habilidades para usar productos digitales, discernimiento frente a ofertas complejas, etc. Estudios recientes muestran que la educación financiera digital incide positivamente en la protección del consumidor, la seguridad de inversiones y la eficiencia de transacciones financieras (Hasan, 2024).

c) Teoría de inclusión financiera, protección, estabilidad financiera como un triángulo regulatorio

Considera que la protección al consumidor financiero no puede verse aislada: debe integrarse con políticas de inclusión financiera (para que más personas accedan a servicios), estabilidad del sistema financiero y regulación prudencial. De ese modo, la regulación financiera cumple una doble función: proteger al consumidor individual y asegurar la estabilidad colectiva del sistema (Muhamad, 2025).

ROL DE INDECOPI EN EL PERÚ PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) se inicia en 1992, con el fin de proteger a los consumidores, nace para responder a los requerimientos para supervisar las acciones económicas, que fomentan el entorno de la competencia libre y tratar e evitar el abuso de ciertas entidades (INDECOPI, 2021).

El papel de esta institución es garantizar que las instituciones respeten las normas y realicen sus acciones con responsabilidad. Dicha institución vela por la igualdad al realizar transacciones comerciales y para ello fiscaliza y sanciona a las empresas que van en contra de los derechos de las personas, sus funciones básicamente consisten en realizar correcciones y prevenciones frente a las actitudes abusivas en el mercado y tratando de balancear el vínculo entre el consumidor y el proveedor a través del empleo de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor (Mamani y Álvarez, 2020).

Para ello una de las herramientas más importantes es el Libro de Reclamaciones, la misma que es de carácter obligatorio en las instituciones, la misma que permite a los consumidores dejar sus reclamos y luego recibir una contestación de tipo formal en el tiempo establecido; este mecanismo de alguna forma ayuda a la protección del consumidor, haciendo que el ciudadano haga cumplir sus derechos de forma efectiva y simple (Iturri y Muñoz, 2024).

La labor de INDECOPI ha ayudado a que los consumidores se sientan protegidos en la estructura económica, porque cuenta con garantía para hacer respetar sus derechos, lo cual ha permitido disminuir las actitudes abusivas y la mejora de los servicios brindados, lo cual va en ventaja para la sociedad en general (Mamani y Álvarez, 2020).

DIMENSIONES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Según Machuca (2021) son las siguientes:

Transparencia y divulgación: Garantiza que las entidades financieras proporcionen a los consumidores información clara, suficiente, veraz, oportuna y comprensible sobre los productos y servicios financieros que ofrecen. Incluye la explicación de términos contractuales, costos, tasas de interés, comisiones, riesgos asociados y condiciones de uso, de modo que el consumidor pueda comparar opciones y tomar decisiones informadas.

Educación financiera: Se refiere al conjunto de programas, estrategias y acciones orientadas a mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los consumidores respecto al manejo adecuado de productos financieros. Incluye la comprensión de conceptos como ahorro, crédito, presupuesto, tasas de interés, endeudamiento responsable y derechos del consumidor.

Mecanismos de reclamación: Son los canales, procedimientos y herramientas que permiten a los consumidores presentar quejas, reclamos o solicitudes de solución ante problemas relacionados con productos o servicios financieros. Incluyen mecanismos internos de las entidades financieras, plataformas de atención al usuario, servicios de defensoría del cliente financiero y entidades supervisoras.

Protección de datos personales: Es el conjunto de normas, políticas y prácticas destinadas a asegurar que la información personal y financiera de los consumidores sea recolectada, tratada, almacenada y compartida de manera segura y conforme a la ley. Incluye principios de consentimiento informado, confidencialidad, finalidad, seguridad, acceso, rectificación y eliminación de datos. Su función es garantizar una resolución rápida, imparcial y efectiva de conflictos, fortaleciendo la confianza del usuario en el sistema financiero.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

a) Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024?

b) Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024?
2. ¿De qué manera se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera de protección del consumidor en el Perú, al año 2024?
3. ¿Qué relación existe entre la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación de protección del consumidor en el Perú, al año 2024?
4. ¿Cuál es la forma de relación de la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales de protección del consumidor en el Perú, al año 2024?
5. ¿En qué forma se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento de protección del consumidor en el Perú al año 2024?

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Justificación teórica

El presente estudio aportará a la doctrina jurídica al analizar críticamente la figura de la hipoteca sábana como una modalidad de garantía real de amplio alcance, utilizada por las entidades financieras para cubrir un conjunto de obligaciones actuales y futuras del deudor. Precisaré los alcances jurídicos y límites de la hipoteca sábana aportando al debate doctrinal sobre su legalidad, naturaleza jurídica, y compatibilidad con principios fundamentales del derecho de obligaciones y derechos reales. Así mismo, contribuiré a la construcción doctrinal de garantías atípicas o extensivas, ampliando el debate sobre los riesgos jurídicos de figuras contractuales que pueden afectar derechos patrimoniales básicos como la propiedad y la vivienda, especialmente si se usan de manera abusiva o desproporcionada por entidades financieras.

b) Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación buscará dar respuesta a problemáticas reales relacionadas con el uso extensivo de la hipoteca sávana en los contratos financieros. Entre ellas se encuentran la falta de transparencia contractual, el riesgo de afectación patrimonial desproporcionada, y la necesidad de equilibrar las relaciones jurídicas entre las entidades financieras y los consumidores. El estudio puede servir como insumo para reforzar la fiscalización, mejorar la protección normativa y promover prácticas bancarias más equitativas. De la misma manera tratará de generar recomendaciones para proteger a los usuarios del sistema financiero, fomentando prácticas responsables en las instituciones y contribuir a la regulación justa de las relaciones hipotecarias en el ámbito peruano.

c) Justificación social

Este estudio tiene relevancia social al abordar una problemática que afecta directamente a los consumidores financieros, especialmente a aquellos en situación de vulnerabilidad económica, jurídica o informativa, como adultos mayores, personas con bajo nivel de educación financiera o usuarios que acceden por primera vez al sistema bancario. Desde esta perspectiva promoverá la defensa de los derechos fundamentales de las personas, impulsará una cultura de transparencia e igualdad contractual, fortalecerá la conciencia financiera ayudando a que los ciudadanos comprendan sus derechos antes de firmar cualquier tipo de contrato, sus hallazgos pueden orientar reformas normativas o administrativas para que la protección del consumidor sea más efectiva, alineada con estándares constitucionales y derechos humanos.

d) Justificación legal

Legalmente, el estudio cobra especial importancia debido a la insuficiente regulación específica de la hipoteca sávana en el ordenamiento jurídico peruano. El Código Civil del Perú (Decreto Legislativo N.º 295, 1984), en su artículo 1099, establece que “la hipoteca garantiza una obligación determinada”, lo que ha generado controversias sobre la validez de las hipotecas que abarcan obligaciones indeterminadas o futuras. Asimismo, la Ley N.º 28587 (Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571) establecen principios de transparencia y equilibrio contractual que podrían entrar en conflicto con prácticas abusivas o poco claras relacionadas con hipotecas de este tipo. Finalmente, la Sentencia de Casación N.º 2408-2018-San Martín confirma que las hipotecas abiertas son válidas, pero deben cumplir con ciertos requisitos para no vulnerar derechos del consumidor, lo cual justifica el análisis jurídico detallado de esta figura.

Este trabajo es importante porque articula dos temas fundamentales del derecho contemporáneo: las garantías reales y la protección del consumidor. En el contexto peruano, donde muchas personas acceden a créditos hipotecarios sin pleno conocimiento de las implicancias legales, resulta fundamental analizar cómo la figura de la hipoteca sábana puede vulnerar derechos si no está debidamente regulada o explicada. Además, este tipo de investigación puede contribuir a proponer reformas normativas o criterios jurisprudenciales que equilibren los intereses de las entidades financieras con la protección del ciudadano común. Así, el estudio busca no solo generar conocimiento, sino también influir en la política pública y el acceso a una justicia contractual más equitativa.

OBJETIVOS:

a) Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024

b) Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024
2. Identificar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024
3. Analizar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación de protección al consumidor en el Perú, al año 2024
4. Indagar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales de protección al consumidor en el Perú, al año 2024
5. Averiguar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024

El trabajo estará distribuido en capítulos:

En el **Capítulo I**, se tiene la descripción del aspecto problemático, se planteó el problema, se tuvo estudios previos del estudio, se realizó la justificación y se tuvo los objetivos de la investigación.

En el **Capítulo II**, está todo lo relacionado al aspecto metodológico, el tipo de investigación, el diseño, la cantidad de personas que fueron parte del estudio, los instrumentos con los que se recogieron los datos, la forma como se procesaron.

En el **III Capítulo** los resultados del estudio de forma descriptiva con la variable y sus dimensiones y la parte inferencial en base a la comprobación de las hipótesis planteadas.

En el **IV Capítulo** en la Discusión se comparó los resultados del estudio con otros similares incluyendo aspectos teóricos.

En el **Capítulo V** las conclusiones a las que se llegó después de realizar la parte estadística.

En el **Capítulo VI** las respectivas recomendaciones, que son acciones que se sugieren en base a lo encontrado.

En el **Capítulo VII** las referencias bibliográficas, que es un listado de documentos consultados para el desarrollo del estudio referenciados en APA 7 y finalmente los anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Para el estudio se tuvo lo siguiente:

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el propósito correspondió al tipo básica. Este estudio aportó a los saberes al tema científico, es decir por intermedio del estudio se extendió los conocimientos y se le llama también estudio puro (Aceituno et al., 2020).

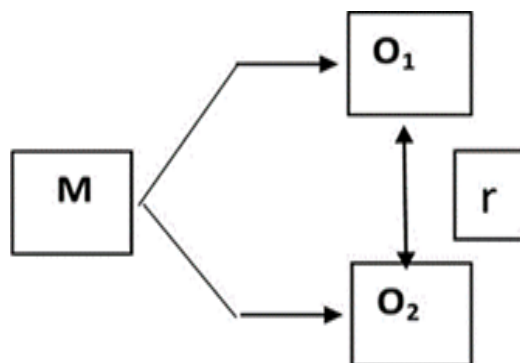
2.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue correlacional. Se denomina correlacional porque durante el estudio se asoció las variables de estudio, sin manipular deliberadamente y sin establecer causalidad directa (Arias y Coviños, 2021). En el presente estudio se consideró la variable hipoteca sábana y protección del consumidor.

2.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto al diseño fue no experimental. Se denomina así cuando en una investigación las variables no se manipulan bajo ningún caso, permanecen intactas del comienzo al final, no tienen un fin aplicativo. Así mismo en cuanto al enfoque fue cuantitativo, es decir toda la información que se obtuvo fue numérica, para obtener resultados se trabajó por medio de la estadística (Carrasco, 2019).

El gráfico que corresponde a este estudio es el siguiente:



En donde:

M: Muestra compuesta por usuarios financieros, trabajadores de entidades bancarias, abogados, estudiantes de Derecho, Administración.

O₁: hipoteca sábana

O₂: Protección del consumidor financiero

r: factor de correlación

2.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

2.4.1 POBLACIÓN:

Viene a ser el total de personas, materiales, objetos que integran el grupo de estudio, los que cuentan con rasgos en común, ocupan un mismo espacio (Hernández y Mendoza, 2018). En el estudio estuvo integrado por 180 consumidores financieros de las entidades bancarias más representativas de nuestro país. También se incluyó a estudiantes de derecho, administración y letrados. Se tuvo en cuenta:

Criterios de Inclusión:

- Consumidores de servicios financieros que asistieron a las entidades bancarias durante el periodo que duro la investigación.
- Trabajadores que se encontraron laborando al momento de la aplicación de los cuestionarios.
- Estudiantes de Derecho, Administración y Abogados que decidieron participar de manera externa.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no firmaron su consentimiento informado.
- Trabajadores que faltaron por motivos de salud.

2.4.2 MUESTRA:

Es un grupo con menor número de personas, pero que proviene de la población, de allí que se parece en las características. En este caso se tuvo en cuenta un total de 80 personas, en su mayoría clientes del sector financiero. Y, de manera externa a quienes ofrecieron desarrollar los

cuestionarios como fueron estudiantes de Derecho, Administración y abogados previamente seleccionados por el encuestador.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{(N-1) \cdot (E)^2 + (Z)^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

n: Muestra.	Z: Nivel de confianza (90%=1.90)
N: Población conocida o finita.	E: Error estándar (7% =0.07)
p: Tasa de acierto o éxito (50%)	q: Tasa de fracaso o error (50%)

De acuerdo a los datos que necesitamos se tiene:

n= ?	Z: 1.645
N: 180	E: 0.07
p: 0.5	q: 0.5

$$n = \frac{180 \cdot (1.645)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(180-1) \cdot (0.07)^2 + (1.645)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}$$

n=80

La muestra con la que se trabajará será 80 personas

2.4.3 MUESTREO:

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se denominan así los participantes que son escogidos de acuerdo a las facilidades y al acceso que tienen al investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:

a) Técnica de Recolección de Datos:

Respecto a la técnica que se empleó será la encuesta, para ambas variables y el instrumento con el que se trabajó fue el cuestionario. La encuesta con el conjunto de métodos que emplea el investigador para el acopio de la información y el cuestionario es el conjunto de ítems que tratan de dar explicación a una determinada variable, construida en base a dimensiones e indicadores (Carrasco, 2019).

b) Instrumentos de Recolección de Datos:

El cuestionario de la hipoteca sábana estuvo constituida por 15 preguntas con 5 dimensiones: determinación de la obligación garantizada, duración de la hipoteca, responsabilidad hipotecaria, partes intervinientes, aplicación práctica y jurisprudencia, será tomada aproximadamente en 15 minutos.

El cuestionario de protección del consumidor financiero, estuvo compuesto también de 15 preguntas, que tuvo como dimensiones en total cinco, son las siguientes: transparencia y divulgación, educación financiera, mecanismos de reclamación, protección de datos personales, supervisión y cumplimiento. Será aplicado en un tiempo de 15 minutos.

Los cuestionarios pasaron por un proceso de validación de expertos para revisar la elaboración del instrumento y si éste tiene consistencia interna como para ser aplicado y también se vio la respectiva confiabilidad, la misma que se ejecutó con Alfa de Cronbach por usar ambas las opciones de la escala de Likert.

2.6 TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS:

a. Clasificación de los datos

Una vez que se seleccionó la información recogida se ordenó y revisó concienzudamente cada cuestionario

b. Codificación de los datos

Una vez recogido los datos se le asignó los respectivos valores con la finalidad de tener escalas para calificar

c. Tabulación de los datos

Una vez que se tuvo los datos ordenados se llevó al SPSS versión 30, para ser procesados y presentados en tablas y figuras, considerando el aspecto descriptivo de la variable y sus correspondientes dimensiones y la parte inferencial que corresponde al tratamiento de las hipótesis, que para este caso al ser correlacional fue trabajado con Rho de Spearman.

d. Análisis e interpretación de los datos

Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar la información y realizar la respectiva interpretación de los datos encontrados.

III. RESULTADOS

3.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS:

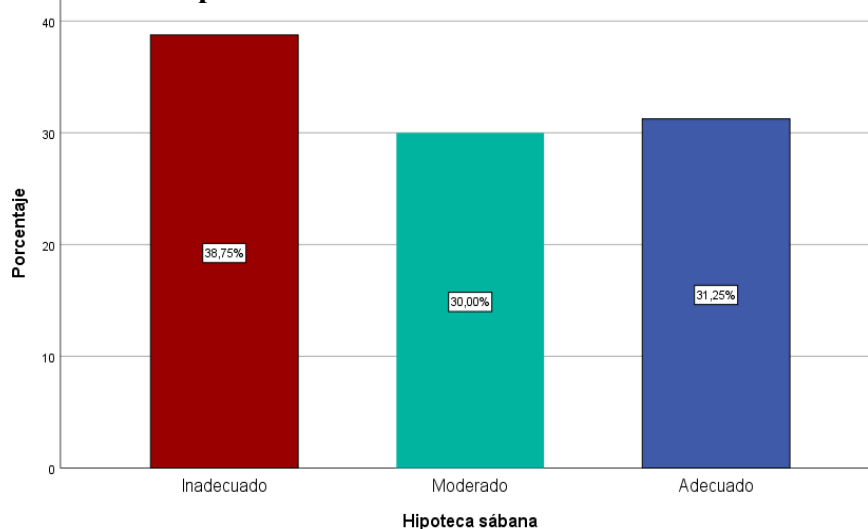
Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable hipoteca sábana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	31	38,8	38,8
	Moderado	24	30,0	68,8
	Adecuado	25	31,3	100,0
	Total	80	100,0	

Nota: Datos procesados con el software SPSS 30.

Figura 1. Variable hipoteca sábana



INTERPRETACION:

De acuerdo con los datos obtenidos, se observa que el 38,8% de los encuestados considera que la aplicación o funcionamiento de la hipoteca sábana es inadecuada, 30,0% la califica como moderada y 31,3% adecuada. Esto evidencia que más de dos tercios de los participantes (68,8%) opinan que la figura de la hipoteca sábana no cumple plenamente con criterios de equidad ni de transparencia hacia el consumidor financiero.

A) RESULTADOS DESCRIPTIVOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE HIPOTECA SÁBANA

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la hipoteca sábana

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Determinación de la obligación garantizada	Inadecuado	30	37.5
	Moderado	25	31.3
	Adecuado	25	31.3
Duración de la hipoteca	Inadecuado	30	37.5
	Moderado	36	45.0
	Adecuado	14	17.5
Responsabilidad hipotecaria	Inadecuado	30	37.5
	Moderado	27	33.8
	Adecuado	23	28.7
Partes intervinientes	Inadecuado	32	40.0
	Moderado	36	45.0
	Adecuado	12	15.0
Aplicación práctica y jurisprudencia	Inadecuado	33	41.3
	Moderado	32	40.0
	Adecuado	15	18.8

Nota: Datos procesados con el software SPSS 30.

INTERPRETACION:

Los resultados obtenidos permiten observar una tendencia general hacia niveles inadecuados o moderados respecto a las distintas dimensiones de la hipoteca sábana. En la determinación de la obligación garantizada, el 37,5 % considera que es inadecuada, un 31,3 % moderada y un porcentaje igual (31,3 %) como adecuada. Este comportamiento evidencia una división de criterios, aunque prevalece la percepción de insuficiencia o falta de claridad en la delimitación de las obligaciones garantizadas dentro de este tipo de hipoteca.

En la duración de la hipoteca, (45 %) evalúa como moderada, seguida de un 37,5 % inadecuada y un 17,5 como adecuada. Esto sugiere que los consumidores muestran incertidumbre o desconocimiento sobre los plazos y condiciones de vigencia de la hipoteca sábana, que se traduce en vulnerabilidad ante extensiones o renovaciones automáticas.

Respecto a la responsabilidad hipotecaria, el 37,5 % percibe como inadecuada y 33,8 % como moderada, y un 28,8 % la considera adecuada. Esta distribución revela una preocupación significativa por la amplitud de la responsabilidad del deudor, que muchas veces desconoce el alcance de la garantía frente a deudas futuras o de terceros, lo cual debilita la protección del consumidor financiero.

Así mismo, en la dimensión partes intervinientes, los resultados mantienen la tendencia: 40 % valora como inadecuada y 45 % moderada, dejando un 15 % que considera adecuada. Esto muestra que los participantes perciben asimetría en la relación contractual entre las entidades financieras y consumidores, destacando la falta de participación o comprensión plena por parte del deudor al momento de constituir la hipoteca.

Finalmente, en la dimensión aplicación práctica y jurisprudencia, se observa el nivel más crítico: un 41,3 % considera que su aplicación es inadecuada, 40 % moderada y 18,8 % adecuada. Este resultado refleja debilidades en la uniformidad de criterios judiciales y administrativos, así como una escasa difusión de precedentes jurisprudenciales que garanticen la protección del consumidor financiero frente a los abusos derivados del uso extensivo de la hipoteca sábana.

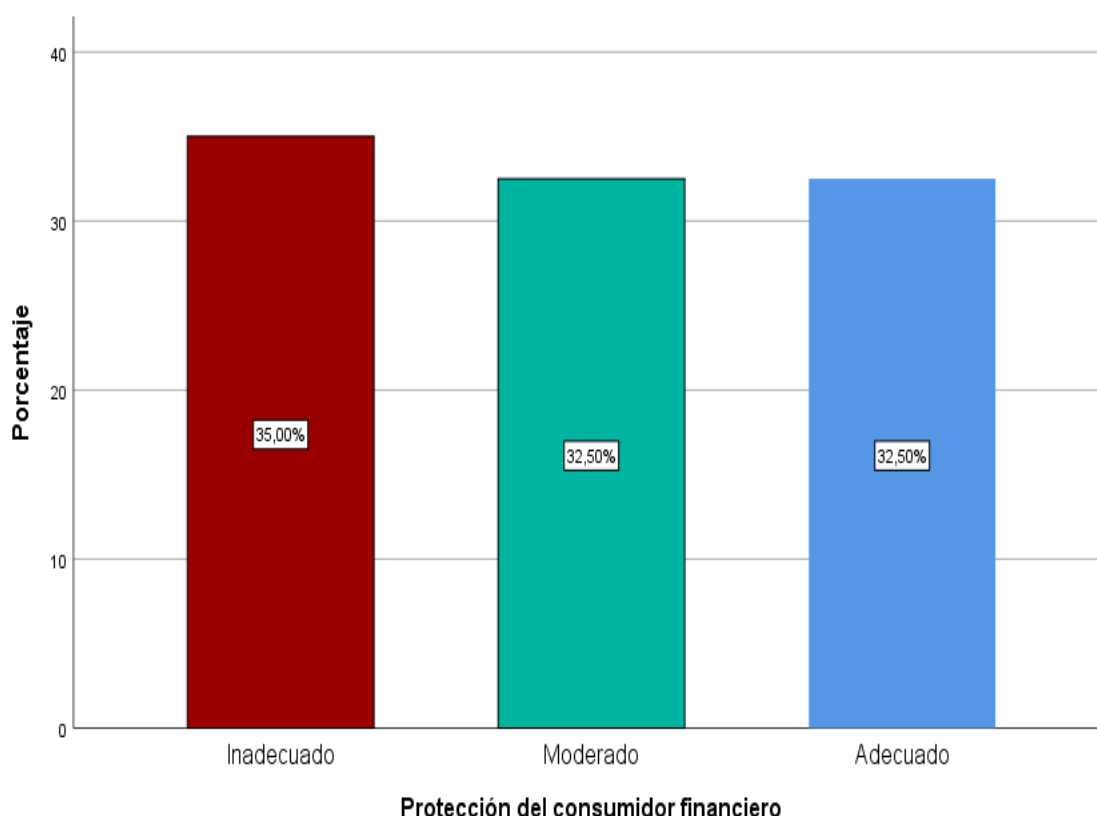
Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable protección del consumidor financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	28	35,0	35,0
	Moderado	26	32,5	67,5
	Adecuado	26	32,5	100,0
	Total	80	100,0	

Nota: Datos procesados con el software SPSS 30.

Figura 2. Variable protección del consumidor financiero



INTERPRETACION:

En detalle, el 35,0% de los encuestados afirma que la protección del consumidor financiero es inadecuada, 32,5% percibe como moderada y un porcentaje igual (32,5%) califica como adecuada. Este resultado revela una situación heterogénea en las percepciones de los participantes, pero con una inclinación general hacia la insatisfacción o desconfianza en los mecanismos institucionales que resguardan los derechos del usuario financiero. Mientras que, la proporción de respuestas “inadecuadas” (35%) evidencia que una parte significativa de los consumidores no se siente plenamente respaldada ni informada por las entidades financieras ni por los organismos reguladores frente a cláusulas contractuales complejas, como ocurre en las hipotecas globales o “hipotecas sábana”. Asimismo, el porcentaje combinado de percepciones inadecuadas y moderadas (67,5%) sugiere que más de dos tercios de los encuestados reconocen deficiencias en la efectividad de las políticas de protección, en la supervisión de las prácticas crediticias y en la accesibilidad a mecanismos de reclamo o resolución de conflictos.

Por otro lado, el 32,5% que califica la protección como “adecuada” representa un grupo minoritario que probablemente ha tenido experiencias positivas o cuenta con mayor conocimiento

financiero, que manifiesta la brecha existente entre consumidores informados y vulnerables dentro del sistema financiero peruano.

B) RESULTADOS DESCRIPTIVOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la protección del consumidor financiero

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Transparencia y divulgación	Inadecuado	49	61.3
	Moderado	14	17.5
	Adecuado	17	21.3
Educación financiera	Inadecuado	35	43.8
	Moderado	23	28.7
	Adecuado	22	27.5
Mecanismos de reclamación	Inadecuado	31	38.8
	Moderado	40	50.0
	Adecuado	9	11.3
Protección de datos personales	Inadecuado	32	40.0
	Moderado	29	36.3
	Adecuado	19	23.8
Supervisión y cumplimiento	Inadecuado	44	55.0
	Moderado	12	15.0
	Adecuado	24	30.0

Nota: Datos procesados con el software SPSS 30.

INTERPRETACION:

Los resultados reflejan una tendencia general desfavorable en la percepción de los encuestados en los mecanismos y condiciones que garantizan la protección del consumidor financiero en el sistema peruano. En la dimensión Transparencia y divulgación, el 61,3% considera que es inadecuada, el 21,3% percibe como adecuada. Este resultado indica que los

consumidores no reciben información clara, suficiente y comprensible sobre los productos financieros que contratan, lo que genera problemas como las de la hipoteca sábana.

En la Educación financiera, el 43,8% califica inadecuada y 28,7% moderada, significa deficiencias en su formación o acceso a información que permita tomar decisiones financieras informadas. En la dimensión Mecanismos de reclamación, un 38,8% es inadecuado, un 50% moderado y 11,3% adecuado. Este hallazgo sugiere que los canales de atención y resolución de conflictos financieros son percibidos como poco eficaces o inaccesibles, que reduce la confianza del usuario. En la Protección de datos personales, el 40% considera inadecuada, 36,3% moderada y 23,8% adecuada. Esto indica preocupación por el uso y resguardo de la información personal y crediticia, en las prácticas comerciales o de cobranza que pueden vulnerar la privacidad del consumidor.

Finalmente, en la dimensión Supervisión y cumplimiento, el 55% considera que la labor de los organismos supervisores (como la SBS o Indecopi) es inadecuada, 15% moderada y 30% adecuada. Este resultado evidencia debilidad institucional y falta de fiscalización efectiva, que limita la confianza del público en el sistema financiero.

3.2. RESULTADOS INFERENCIALES

3.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Con la finalidad de conocer cuál es el tipo de distribución de los datos recolectados, se procedió a realizar la prueba de bondad de ajuste, para el caso Kolmogorov-Smirnov en vista de que la muestra supera los 50 elementos muestrales.

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones

Variables/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Hipoteca sábana	,253	80	,000
Determinación de la obligación garantizada	,245	80	,000
Duración de la hipoteca	,242	80	,000

Responsabilidad hipotecaria	,244	80	,000
Partes intervinientes	,257	80	,000
Aplicación práctica y jurisprudencia	,263	80	,000
Protección del consumidor financiero	,231	80	,000
Transparencia y divulgación	,380	80	,000
Educación financiera	,280	80	,000
Mecanismos de reclamación	,275	80	,000
Protección de datos personales	,256	80	,000
Supervisión y cumplimiento	,350	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACION:

La tabla muestra los resultados del test de normalidad Kolmogorov-Smirnov, utilizado para determinar si las variables y dimensiones del estudio presentan una distribución normal de los datos. En todos los casos, los valores de significancia (Sig.) son menores a 0,05 ($p < 0,05$), lo que implica el rechazo de la hipótesis nula de normalidad. Por lo tanto, se concluye que tanto la variable “Hipoteca sábana” como la variable “Protección del consumidor financiero”, junto con todas sus dimensiones específicas, no siguen una distribución normal. Dado que los resultados evidencian la no normalidad de los datos, se justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial de la relación entre las variables. En este sentido, el estadístico Rho de Spearman es el más adecuado para determinar la correlación entre la hipoteca sábana y la protección del consumidor financiero, ya que no requiere el supuesto de normalidad y se ajusta al tipo de escala utilizada.

3.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La hipoteca sábana no se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024.

H₁: La hipoteca sábana se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y la protección del consumidor financiero

			Hipoteca sábana	Protección del consumidor financiero
Rho de Spearman	Hipoteca sábana	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Protección del consumidor financiero	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACION:

Los resultados presentados en la Tabla 6 muestran un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,836$) con un nivel de significancia bilateral de $p = 0,000$, el cual es menor al nivel crítico de $\alpha = 0,05$. Bajo este criterio, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando que sí existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

El valor obtenido ($\rho = 0,836$) indica una correlación positiva muy alta según la clasificación de Spearman, lo que significa que a mayor nivel de adecuación en la hipoteca sábana, mayor será la percepción de protección del consumidor financiero. En términos prácticos, esto sugiere que cuando las hipotecas se estructuran con claridad, responsabilidad, y transparencia, los consumidores perciben mayor confianza y respaldo legal dentro del sistema financiero.

3.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La hipoteca sábana no se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión transparencia y divulgación.

H₁: La hipoteca sábana se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión transparencia y divulgación.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre la hipoteca sábana y la transparencia y divulgación

		Hipoteca sábana	Transparencia y divulgación
Rho de Spearman	Hipoteca sábana	Coefficiente de correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Transparencia y divulgación	Coefficiente de correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACION:

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,615$, con una significancia bilateral de $p = 0,000$, la cual es menor que el nivel crítico de $\alpha = 0,05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la hipoteca sábana y la transparencia y divulgación dentro del sistema financiero peruano.

El valor del coeficiente ($\rho = 0,615$) indica una correlación positiva moderadamente alta, que significa que, a medida que la gestión de la hipoteca sábana es percibida como más adecuada, ética y regulada, los consumidores también perciben mayores niveles de transparencia y divulgación en la información que reciben sobre los productos financieros.

SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La hipoteca sábana no se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión educación financiera.

H₁: La hipoteca sábana se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión educación financiera.

- Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.
- Estadístico de prueba: Rho de Spearman.
- Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 8

Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y educación financiera

			Hipoteca sábana	Educación financiera
Rho de Spearman	Hipoteca sábana	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Educación financiera	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) igual a 0,666, con una significancia bilateral de $p = 0,000$, valor menor al nivel crítico de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmándose que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

El coeficiente obtenido ($\rho = 0,666$) indica una correlación positiva alta, lo cual significa que, a medida que la gestión de la hipoteca sábana es percibida como más adecuada, ética y regulada, también aumenta el nivel de educación financiera percibido por los consumidores.

TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La hipoteca sábana no se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión mecanismos de reclamación.

H₁: La hipoteca sábana se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión mecanismos de reclamación.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 9

Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y mecanismos de reclamación

			Hipoteca sábana	Mecanismos de reclamación
Rho de Spearman	Hipoteca sábana	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Mecanismos de reclamación	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,756$) con una significancia bilateral $p = 0,000$, la cual es menor que el nivel crítico de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. El coeficiente obtenido ($\rho = 0,756$) indica una correlación positiva alta, lo que significa que, a medida que la hipoteca sábana se gestiona de manera más adecuada, transparente y regulada, los consumidores financieros perciben mayores niveles de efectividad y acceso a los mecanismos de reclamación.

CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La hipoteca sábana no se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión protección de datos personales.

H₁: La hipoteca sábana se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión protección de datos personales.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre la hipoteca sábana y protección de datos personales

			Hipoteca sábana	Protección de datos personales
Rho de Spearman	Hipoteca sábana	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Protección de datos personales	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0,810, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0,000$, valor inferior al umbral crítico establecido. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo que permite afirmar que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. El valor del coeficiente ($\rho = 0,810$) indica una correlación positiva muy alta, lo cual significa que a medida que la gestión de la hipoteca sábana es más adecuada, ética y regulada, también se fortalece la protección de los datos personales del consumidor financiero.

QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La hipoteca sábana no se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión supervisión y cumplimiento.

H₁: La hipoteca sábana se relaciona con la protección del consumidor financiero en el Perú, año 2024, según su dimensión supervisión y cumplimiento.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre la hipoteca sábana y supervisión y cumplimiento

			Hipoteca sábana	Supervisión y cumplimiento
Rho de Spearman	Hipoteca sábana	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Supervisión y cumplimiento	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN:

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) igual a 0,672, con una significancia bilateral de $p = 0,000$, valor menor al nivel crítico establecido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la hipoteca sábana y la supervisión y cumplimiento. El coeficiente obtenido ($\rho = 0,672$) indica una correlación positiva alta, lo que significa que una mejor gestión y regulación de la hipoteca sábana se asocia con mayores niveles de supervisión y cumplimiento de las normas de protección del consumidor financiero.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo con 180 personas, de donde se obtuvo una muestra de 80, por muestreo no probabilístico intencional, en la que se relacionó las variables “Hipoteca Sábana Y Protección del Consumidor Financiero”, para lo cual se empleó Rho de Spearman y se tuvo lo siguiente:

Respecto al **OBJETIVO GENERAL** se indagó la asociación de la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero, la cual tuvo como resultado de la correlación con Rho de Spearman 0,836 que muestra que existe una fuerte y positiva correlación. Este resultado indica que a medida que aumenta la aplicación de mecanismos de protección al consumidor financiero, también mejora la percepción y regulación respecto al uso de la hipoteca sábana, lo que sugiere una estrecha vinculación entre la transparencia, la equidad contractual y las prácticas crediticias en el sistema financiero peruano. En consecuencia, se confirma la hipótesis general planteada.

Estos resultados se vinculan con los antecedentes internacionales y nacionales revisados. En primer lugar, Frustagli (2023) en Argentina, demostró que, aunque el régimen normativo reconoce el principio constitucional de protección al consumidor, en la práctica el consumidor continúa siendo la parte más vulnerable frente a los contratos conexos. Este planteamiento coincide con los resultados del presente estudio, ya que la hipoteca sábana, al no estar plenamente regulada en el Perú, puede representar un riesgo de vulneración de derechos si no se garantiza una adecuada protección contractual.

De manera similar, Morales (2023) en España señaló la necesidad de establecer medidas y regulaciones más estrictas que protejan a los consumidores frente a prácticas financieras abusivas, como las tarjetas revolving. Este argumento guarda coherencia con la fuerte correlación hallada, en tanto que el fortalecimiento de los mecanismos de protección contribuye a una relación más transparente y justa entre las entidades financieras y los usuarios.

Asimismo, los hallazgos de Rodríguez (2021) en España resaltan que las normas hipotecarias en muchos casos resultan abusivas, lo que evidencia una falta de equidad en la protección al consumidor. Esta situación es comparable al contexto peruano, donde la aplicación de la hipoteca sábana requiere de una revisión normativa que garantice un equilibrio entre el derecho de cobro de las entidades financieras y la seguridad jurídica del deudor.

En el ámbito latinoamericano, Ulloa (2022) en Bolivia evidenció que gran parte de las instituciones financieras y casas de empeño vulneran los derechos de los consumidores debido a la ausencia de procesos normativos claros, lo que coincide con la necesidad peruana de reforzar

la protección al consumidor financiero para evitar abusos contractuales en el marco de las hipotecas sábana. Del mismo modo, Pérez et al. (2023) en México demostraron la relevancia de un respaldo estatal y normativo efectivo para garantizar los derechos de los sectores más vulnerables, principio que también debería regir en la legislación peruana respecto a las garantías hipotecarias.

En el contexto nacional, García (2024) señaló la importancia de una interpretación jurídica adecuada de la Ley N.º 28677, a fin de garantizar la equidad entre las partes involucradas en los contratos de hipoteca sábana. Este planteamiento se relaciona directamente con los resultados del presente estudio, ya que la correlación positiva hallada refleja la necesidad de armonizar las normas financieras con los principios de justicia y protección del consumidor.

Por su parte, Urbano y Arista (2024) sostuvieron que la falta de información preventiva y la escasa difusión de los derechos del consumidor en el mercado inmobiliario agravan la vulnerabilidad de los usuarios, lo que respalda la idea de que una adecuada educación financiera y normativa incrementa la eficacia de los mecanismos de protección al consumidor.

Asimismo, Armacanqui (2023) demostró que las instituciones como INDECOPI desempeñan un rol fundamental en la tutela de los derechos del consumidor financiero, sobre todo en casos de pagos anticipados y conflictos con entidades bancarias. Esta conclusión se alinea con los resultados de esta investigación, que destacan la necesidad de fortalecer las instituciones regulatorias para asegurar un trato justo en los contratos de hipoteca sábana.

Desde la perspectiva operativa, Ciccía (2022) y Portal (2022) coinciden en que las deficiencias normativas y procedimentales en la aplicación de las hipotecas y ejecuciones extrajudiciales pueden afectar significativamente los derechos de los deudores. Ello reafirma que la existencia de una relación positiva entre hipoteca sábana y protección al consumidor financiero implica la urgencia de revisar y optimizar las normas de ejecución y garantías.

Finalmente, a nivel local, Cáceres (2023) demostró que el sistema financiero peruano mantiene prácticas abusivas en la concesión de créditos hipotecarios, afectando tanto al consumidor como al desarrollo del sector inmobiliario. Este hallazgo respalda la evidencia empírica de este estudio, en el sentido de que una mayor protección al consumidor financiero fortalece la equidad contractual y mejora la percepción sobre los mecanismos hipotecarios, incluida la hipoteca sábana. Los resultados muestran que el fortalecimiento del marco regulatorio y de los mecanismos de protección al consumidor financiero no solo reduce los riesgos de abuso en los contratos de hipoteca sábana, sino que también contribuye al equilibrio de intereses entre las entidades financieras y los usuarios.

Por su parte la hipoteca sábana estuvo en un nivel inadecuado de 38,8% en sus dimensiones fue inadecuado en determinación de la obligación, responsabilidad hipotecaria 37,5% y aplicación práctica y jurisprudencia 41,3% y moderado en duración de la hipoteca y partes intervinientes 45%. La hipoteca sábana al estar en nivel inadecuado refleja deficiencias significativas en su comprensión, regulación y aplicación dentro del sistema financiero. Este hallazgo evidencia que la figura jurídica aún presenta vacíos normativos y limitaciones en su ejecución práctica, generando incertidumbre tanto para las entidades financieras como para los consumidores. Los resultados de las dimensiones que están en nivel inadecuado en las dos primeras indican que existe una falta de claridad en la delimitación de las obligaciones garantizadas por la hipoteca sábana y una débil comprensión del alcance de la responsabilidad del deudor. Del mismo modo, la aplicación práctica y la jurisprudencia se calificaron también como inadecuadas, lo que denota que aún existe escasa uniformidad en los criterios judiciales y administrativos para resolver controversias relacionadas con este tipo de hipoteca.

Por otro lado, las dimensiones duración de la hipoteca y partes intervinientes alcanzaron un nivel moderado indica un conocimiento y manejo parcial de los aspectos relacionados con la vigencia de la garantía y los sujetos que intervienen en su constitución. Si bien no se consideran adecuadas, reflejan un avance leve respecto de las otras dimensiones. En conjunto, estos resultados descriptivos evidencian que la figura de la hipoteca sábana aún no cuenta con un desarrollo jurídico y operativo adecuado en el contexto peruano, lo cual podría incidir negativamente en la protección del consumidor financiero.

En el **OBJETIVO ESPECÍFICO 1**, se averiguó la asociación de la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación y se halló que existe relación que equivale a 0,615 que indica una correlación positiva y moderada entre ambas variables. Este resultado significa que, a medida que aumenta la transparencia y la divulgación de información por parte de las entidades financieras, mejora la percepción y aplicación adecuada de la hipoteca sábana. En otras palabras, cuando las instituciones financieras brindan información clara, precisa y accesible sobre las condiciones contractuales, los consumidores pueden comprender mejor el alcance y las implicancias de la hipoteca sábana, reduciendo el riesgo de prácticas abusivas o interpretaciones erróneas. No obstante, el nivel de correlación moderada sugiere que, si bien existe una relación significativa, aún persisten limitaciones en la divulgación de información y en la comprensión del marco legal que regula este tipo de hipoteca en el Perú.

Este resultado se alinea con los planteamientos de Morales (2023) en España, quien señaló que la falta de claridad y transparencia en los contratos financieros —como los de las tarjetas revolving— ha generado condiciones abusivas en perjuicio de los consumidores, resaltando la

necesidad de establecer medidas regulatorias que garanticen un trato justo. De manera similar, la correlación moderada hallada en este estudio sugiere que, aunque existe un avance en materia de transparencia, aún persisten vacíos informativos y normativos que pueden poner en riesgo los derechos de los consumidores financieros.

Asimismo, Rodríguez (2021) destacó que en muchos sistemas hipotecarios las normas son ambiguas y poco protectoras del consumidor, lo que refuerza la importancia de la transparencia como principio esencial para la equidad contractual. Este planteamiento coincide con la realidad peruana, donde la hipoteca sábana todavía no cuenta con una regulación precisa, lo que puede generar interpretaciones erróneas o desfavorables para el deudor si no se brinda información completa sobre las obligaciones garantizadas.

En el contexto latinoamericano, Ulloa (2022) en Bolivia demostró que la falta de información y procedimientos claros en instituciones como las casas de empeño vulnera los derechos de los consumidores. Este hallazgo es comparable con el resultado obtenido en esta investigación, ya que la correlación positiva entre transparencia y aplicación de la hipoteca sábana evidencia que la información adecuada es un factor determinante para prevenir abusos y promover prácticas financieras responsables.

A nivel nacional, Urbano y Arista (2024) también resaltaron la relevancia de la información preventiva y la educación del consumidor como estrategias para reducir conflictos en la adquisición de viviendas. Dicho planteamiento refuerza la interpretación del presente estudio, puesto que la transparencia y la divulgación de información en materia hipotecaria contribuyen directamente a fortalecer la protección del consumidor financiero y a disminuir las asimetrías de información entre las partes.

En ese mismo sentido, Armacanqui (2023) sostuvo que las instituciones como INDECOPI tienen un papel fundamental en la tutela de los derechos del consumidor financiero frente a las entidades bancarias. La investigación demuestra que una adecuada difusión de los derechos y deberes de los usuarios favorece la transparencia en las operaciones crediticias, lo cual concuerda con la correlación moderada observada, al reflejar que una mayor claridad informativa permite una aplicación más justa y equilibrada de la hipoteca sábana.

Los resultados obtenidos confirman que la transparencia y divulgación constituyen elementos esenciales para garantizar la protección del consumidor financiero frente a los posibles riesgos de la hipoteca sábana. Sin embargo, el nivel de relación moderada evidencia que aún se requiere fortalecer la normativa nacional, así como los mecanismos de supervisión y comunicación por parte de las entidades financieras, a fin de asegurar que la información proporcionada sea accesible, veraz y suficiente para la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores.

En el **OBJETIVO ESPECÍFICO 2** se investigó la relación de la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera y al utilizar Rho de Spearman el valor fue 0,666, que muestra correlación positiva moderada alta. Este resultado indica que, a mayor nivel de educación financiera en los consumidores, existe una mejor comprensión, manejo y valoración de la hipoteca sábana dentro de las operaciones crediticias. Los consumidores con mayor conocimiento financiero tienden a interpretar de forma más clara las cláusulas contractuales, los alcances de la garantía hipotecaria y las obligaciones derivadas de este tipo de contrato.

Estos resultados se vinculan directamente con los hallazgos de Frustagli (2023) en Argentina, quien sostuvo que el consumidor es la parte más vulnerable dentro de las relaciones contractuales, a pesar de que existe un principio constitucional de protección al consumidor. Este planteamiento refuerza la necesidad de fomentar la educación financiera como herramienta fundamental para equilibrar la relación entre las entidades crediticias y los usuarios, especialmente en contratos complejos como la hipoteca sábana.

De igual modo, Morales (2023) en España señaló que la falta de conocimiento y comprensión de los contratos financieros incrementa la vulnerabilidad del consumidor frente a prácticas abusivas, como las derivadas de las tarjetas revolving. Este argumento guarda coherencia con el presente estudio, ya que una educación financiera adecuada permite a los usuarios identificar condiciones onerosas o cláusulas desproporcionadas, mejorando la transparencia y la equidad en las operaciones hipotecarias.

Ulloa (2022) evidenció en Bolivia que la falta de información y educación financiera expone a los usuarios de casas de empeño a vulneraciones de sus derechos. Este hallazgo coincide con los resultados de la presente investigación, donde se observa que la educación financiera puede reducir significativamente los riesgos derivados del desconocimiento contractual y fortalecer la protección del consumidor financiero frente a las entidades crediticias.

Armacanqui (2023) resaltó el papel de las instituciones reguladoras, como INDECOPI y la SBS, en la difusión de los derechos de los consumidores financieros, lo que se relaciona directamente con la importancia de la educación financiera como instrumento de empoderamiento ciudadano. Asimismo, Urbano y Arista (2024) señalaron que las dificultades en la adquisición de viviendas se deben, entre otros factores, a la escasa información preventiva y al bajo nivel de cultura financiera de los consumidores, lo cual refuerza la necesidad de programas educativos que orienten sobre los riesgos y beneficios de las operaciones hipotecarias.

Finalmente, Cáceres (2023), en su estudio local, identificó que muchos consumidores perciben las prácticas financieras como abusivas, debido a los altos intereses y a la falta de información clara sobre los créditos hipotecarios. Esto evidencia la urgencia de reforzar la educación

financiera para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y exigir un trato justo dentro del sistema financiero.

En el **OBJETIVO ESPECÍFICO 3** se indagó por la relación de la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación y se halló la correlación con Rho de Spearman de 0,756, que evidencia una correlación positiva alta entre ambas variables. Este resultado indica que la existencia de mecanismos de reclamación accesibles, eficientes y confiables se asocia con una mejor regulación, comprensión y aplicación de la hipoteca sábana dentro del sistema financiero. Cuando los consumidores financieros cuentan con canales adecuados para presentar sus reclamos o controversias ante posibles vulneraciones de sus derechos, la gestión de la hipoteca sábana tiende a ser más transparente y equitativa.

Este hallazgo coincide con lo planteado por Armacanqui (2023), quien destacó la importancia de que los organismos competentes, como INDECOPI, actúen de manera efectiva frente a conflictos relacionados con derechos financieros. De igual modo, Portal (2022) señaló que la falta de procedimientos adecuados vulnera los derechos de los deudores, por lo que es esencial fortalecer los canales de reclamo y revisión normativa. En este sentido, los resultados del presente estudio confirman que la existencia de mecanismos de reclamación eficientes contribuye a una aplicación más justa y transparente de la hipoteca sábana en el contexto peruano.

En el **OBJETIVO ESPECÍFICO 4** se tuvo la búsqueda de la asociación entre la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales que encontró correlación equivalente a 0,810 que indica correlación positiva muy fuerte. Esto significa que, a mayor nivel de regulación, transparencia y aplicación adecuada de la hipoteca sábana, mayor será la protección de los datos personales de los consumidores financieros. En otras palabras, cuando las instituciones financieras aplican de manera responsable los principios de la hipoteca sábana, respetando los límites legales y la confidencialidad, se fortalece la seguridad jurídica y la confianza del consumidor.

Este resultado coincide con lo señalado por Frustagli (2023), quien enfatizó la importancia de la conexidad contractual como garantía de justicia y equilibrio en las relaciones de consumo. Asimismo, Morales (2023) resaltó que las instituciones financieras deben implementar medidas de transparencia y responsabilidad en los contratos para proteger los derechos de los usuarios frente a prácticas abusivas.

En el contexto peruano, este resultado reafirma la necesidad de que las entidades financieras y los organismos reguladores fortalezcan los protocolos de confidencialidad y tratamiento de datos en

los procedimientos hipotecarios, tal como recomiendan García (2024) y Urbano y Arista (2024), quienes destacan la importancia de difundir información clara y garantizar el cumplimiento de las leyes que amparen al consumidor. En síntesis, una gestión responsable de la hipoteca sábana no solo asegura la estabilidad financiera, sino también la protección integral de los datos personales, consolidando la confianza y seguridad del consumidor en el sistema financiero peruano.

En el **OBJETIVO ESPECÍFICO 5** se averiguo el vínculo entre la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento y se halló una relación con Rho de Spearman que fue equivalente a 0,672, que muestra una correlación positiva considerable entre la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento. Esto significa que a mayor eficacia en la aplicación y regulación de la hipoteca sábana, mejor es el nivel de supervisión y cumplimiento de las normas financieras que protegen al consumidor. En otras palabras, cuando las entidades financieras y los organismos reguladores como la SBS o INDECOPI realizan un control adecuado sobre los contratos hipotecarios, se garantiza una mayor transparencia, equidad y protección del consumidor frente a posibles abusos o vacíos normativos. Este resultado evidencia que la correcta supervisión institucional es un factor clave para que la hipoteca sábana funcione como un instrumento legal equilibrado, fortaleciendo la confianza y la seguridad jurídica en el sistema financiero peruano.

Este hallazgo coincide con lo señalado por Ciccía (2022), quien destacó que la falta de eficacia en la regulación de la hipoteca sábana limita su correcta operatividad, así como con Portal (2022), quien advirtió la necesidad de revisar las normativas para evitar afectaciones a los derechos de los deudores. En este sentido, el resultado reafirma que una supervisión constante y el cumplimiento riguroso de las disposiciones legales son esenciales para garantizar la transparencia y equidad en las operaciones hipotecarias dentro del sistema financiero peruano.

Estos resultados coinciden con los antecedentes internacionales y nacionales revisados, los cuales subrayan la importancia de una regulación clara, la supervisión efectiva de las entidades financieras y la implementación de medidas que promuevan la transparencia y equidad en los contratos hipotecarios. En el contexto peruano, los hallazgos reafirman la necesidad de fortalecer el marco normativo de la hipoteca sábana, garantizando que su aplicación se realice bajo principios de justicia, seguridad jurídica y protección integral del consumidor financiero.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general existe una relación fuerte y positiva entre la hipoteca sábana y la protección del consumidor financiero, evidenciada por un coeficiente de correlación de $Rho = 0,836$, lo que demuestra que una adecuada aplicación normativa de esta figura jurídica contribuye significativamente a fortalecer los derechos del consumidor dentro del sistema financiero peruano.
2. En relación al objetivo específico 1, hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación la correlación fue igual a 0,615 con Rho de Spearman que indica relación positiva, moderada alta. Cuando las entidades financieras informan de manera clara y completa los términos de la hipoteca sábana, los consumidores pueden tomar decisiones más seguras y responsables, reduciendo la asimetría de información y el riesgo de prácticas abusivas.
3. Asimismo, del objetivo específico 2, hipoteca sábana y la dimensión educación financiera, se obtuvo una relación positiva de moderada a alta equivalente a 0,666. Del resultado se destacó la relevancia de la educación financiera como mecanismo fundamental en la protección del consumidor financiero, dado que un mayor nivel de conocimiento y comprensión de los productos o servicios financieros, dígame Contrato de Hipoteca Sabana, contribuye a una decisión informada y en consecuencia se reducen riesgos previniéndose conflictos.
4. En cuanto al objetivo específico 3, la hipoteca sábana y mecanismos de reclamación existe correlación de 0,756, que indica que la relación es positiva y alta. Se confirma que la existencia de canales accesibles y eficientes para resolver controversias fortalece la confianza del consumidor y garantiza una defensa efectiva de sus derechos frente a las entidades financieras.
5. En función al objetivo específico 4, la hipoteca sábana y protección de datos personales se encontró correlación con Rho de Spearman equivalente a 0,810 que indica una correlación fuerte y positiva, refleja que el respeto a la confidencialidad y el tratamiento adecuado de la información son elementos esenciales en la gestión responsable de la hipoteca sábana.

6. Finalmente, al objetivo específico 5 la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento existe relación, cuyo valor con Rho de Spearman fue 0,672, que demuestra que la fiscalización constante por parte de los organismos competentes, como la SBS e INDECOPI, es fundamental para garantizar la transparencia y legalidad de las operaciones hipotecarias, contribuyendo así a un sistema financiero más justo y confiable.

VI. RECOMENDACIONES

1. Aunque el Código Civil en el artículo 1104° reconoce de manera implícita esta figura legal resulta necesario una regulación taxativa. Por ende, se exhorta al Poder Legislativo actualizar nuestro marco normativo, incorporando figuras legales como la Hipoteca Sabana a la norma sustantiva o en una ley especial a fin de establecer su alcance, requisitos, presupuestos y principios regulatorios. Así como, adecuar la norma adjetiva a procesos de ejecución que versen sobre esta figura legal indicando, por ejemplo, que documentación se requiere para validar la exigencia obligacional (contrato de garantía, cronograma de pagos, estado de cuenta detallado, etc).
2. Seguidamente se sugiere a las entidades financieras cumplan con su deber de brindar información clara, precisa y oportuna al cliente impulsando los mecanismos de información y comunicación hacia los consumidores, garantizando que los contratos hipotecarios sean claros, comprensibles y accesibles. Además, deben implementarse campañas institucionales de transparencia contractual, supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) e INDECOPI, para reducir la asimetría informativa y fomentar la confianza del usuario.
3. Contrario sensus, es importante afianzar la seguridad del cliente en lo que respecta a su información personal por ello se propone a las entidades financieras adopten protocolos más estrictos para el manejo y resguardo de la información del cliente, cumpliendo con la Ley N.º 29733 de Protección de Datos Personales. Asimismo, se sugiere capacitación y supervisión continua del personal en temas de confidencialidad y seguridad digital, para evitar filtración de información.
4. Para la mejora de la hipoteca sábana y educación financiera se sugiere que el Estado, a través del Ministerio de Economía y Finanzas, la SBS e INDECOPI, promueva programas permanentes y de fácil acceso de temas concernientes a la educación financiera, incorporando contenidos sobre derechos del consumidor, funcionamiento de las hipotecas y responsabilidad crediticia. Resultando esencial que el fomento de una cultura financiera inicie desde la etapa escolar incluyendo cursos autónomos que permitan al alumnado recibir formación en derecho financiero básico.

5. También se considera pertinente que las empresas del sistema financiero se comprometan a fortalecer sus mecanismos de reclamación en primera instancia, simplificar los canales de atención, asignar personal capacitado para que asesoren al cliente y promuevan una adecuada resolución de conflictos financieros. Siendo fundamental que los procesos sean ágiles, gratuitos y con plazos razonables, asegurando la atención oportuna de las quejas y la restitución de derechos vulnerados.

6. Finalmente, respecto a la hipoteca sábana y supervisión y cumplimiento se sugiere que las instituciones del Estado que se ocupan de velar por los derechos del consumidor trabajen articuladamente y procuren dar atención a los mecanismos de control y fiscalización sobre las hipotecas sábanas, estableciendo lineamientos normativos más claros que garanticen la equidad entre acreedores y deudores; así como que las normas financieras se apliquen con enfoque de protección al consumidor.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceituno, C., Silva, R. y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-00783. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/aceituno_hc_2020.pdf
- Akerlof, G. (1970) "*The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism*", The Quarterly Journal of Economics 84, núm 3.
- Arias, J. y Coviños, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. Enfoques consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Armacanqui, A. A. (2023). *La tutela del consumidor financiero y su derecho al pago anticipado: Informe Jurídico respecto de la Resolución 0094-2019/SPC-INDECOPI* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/700a2c55-70c6-45a8-8099-f035e1173020/content>
- Bell, D. (1976). *The Comino of the post-industrial Society*, Alianza Universidad <https://es.scribd.com/doc/43654469/DANIEL-BELL-El-Advenimiento-de-La-Sociedad-Post-Industrial>
- Cáceres, S. (2023). *Problemas en los créditos hipotecarios y desarrollo del sector inmobiliario por el ejercicio abusivo del Sistema Financiero*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]. <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e9724611-d0bf-4aeb-ad3f-31d7c687959c/content>
- Canelo, R. (2020) *Apuntes sobre la evolución de la hipoteca* [Tratado de la Hipoteca, Jurista Editores, Lima].
- Carranza, C. (2022). *Determinación del uso de las hipotecas sábanas en el proceso único de ejecución, Chiclayo periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10132/Ciccia%20Carranza%20Agustin%20Miguel.pdf?sequence=1&utm_source

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos. Lima: Perú.
- Ciccía, C. (2022). Determinación del uso de hipotecas sábanas en el proceso único de ejecución, Chiclayo, periodo 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10132/Ciccía%20Carranza%20Agustín%20Miguel.pdf?sequence=1>
- Díaz, S., Flores, N., y Santos, A. (2021). *Análisis de los contratos de adhesión, su integración normativa en la legislación, y consecuencias jurídico-económicas*. [Tesis de pregrado, Universidad El Salvador]. <https://repositorio.ues.edu.sv/items/4a354079-ed75-43f0-a2e6-7a47aab3a3c6/full>
- Frustagli, S. (2023). La Protección al Consumidor en las Estructuras Negociales Contemporáneas: a Propósito de la Conexidad Contractual en los Contratos de Consumo. *Revista IUS ET VERITAS*, 67. <https://doi.org/10.1880/iusetveritas.2023.010>.
- García, F. (2024). *La interpretación jurisdiccional de la ley 28677 como afectación de la garantía del sistema financiero respecto a la hipoteca sábana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/13190>
- Hasan, Z. (2024). The impact of digital financial literacy on consumer protection, investor security, and financial transactions in Indonesia. *International Journal of Islamic Economics and Finance Research*, 7(2), 55–77. <https://doi.org/10.53840/ijiefer165>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill.
- Indecopi. (2021). *El rol del Indecopi y los principales desafíos en la industria Fintech del Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2393961/DT%20N%20%2002-2021%20-%20El%20rol%20del%20Indecopi%20y%20los%20principales%20desaf%3%ADos%20en%20la%20industria%20Fintech%20del%20Per%C3%BA.pdf.pdf?v=1636648382>
- Iturri, P., & Muñiz, M. (2024). La evolución de INDECOPI Cusco y sus nuevos retos de protección al consumidor a la luz de las nuevas formas de comercio. Entrevista a Marco Antonio Marroquín Muñiz y Paola Aragón Iturri. *Yacha Q: Revista de Derecho*, 16(1),

157-170.

<https://doi.org/https://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/ry/article/download/1291/152>

Machuca, J. A. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano: Aspectos legales y procedimentales*. Editorial UPC.

Mamani, J., & Alvarez, J. (2020). Vulneración del derecho del consumidor en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante INDECOPI: Caso Ilo, 2012–2015. *Revista Veritas et Scientia-UPT*, 9(1), 46-56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47796/ves.v9i1.277>

Muhamad, D. (2025). Legal Analysis of Financial Sector Supervision and Regulation for Consumer Protection in Financial Services. *Journal Pembaharuan Hukum*, 12 (1).
https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/view/41469?utm_source.

Morales, M. (2023). *Tarjetas revolving, usura y protección al consumidor por excesiva onerosidad del contrato*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid].
https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/67004/TFGD_01672.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, F. (2022). *Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar una respuesta integral y especializada?* [Trabajo académico de Segunda Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8dd89ef5-07f6-41a8-9729-1968ccbde83a/content>

Pasión por el Derecho (2025). *Situaciones problemáticas que se identifican en torno a las hipotecas sábanas en el Perú*. https://lpderecho.pe/situaciones-problematicas-hipotecas-sabanas-peru/?utm_source=

Paz, A. (2018). La culpa del consumidor en la responsabilidad financiera y su proyección causal en el daño por fraude electrónico. *Revista de Derecho Privado*, 35(1), 261-289.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01234366.n35.10>

- Pérez, T., Arvizuri, B., Enciso, R., y Zepeda, G. (2023). Hipoteca inversa, alternativa de certeza económica para adultos mayores. *Revista Foco*, 6(2), e1189. <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v16n2-216>
- Portal, Y. (2022). *La ejecución extrajudicial de la hipoteca de cara a la afectación de los derechos del deudor*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/83530ea0-cdfb-4745-b95e-3bcf6db24498/content>
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), 1-22. <https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v13n1/2415-0959-des-13-01-e0010.pdf>
- Rimaicuna, L. C. P. (2023). *Normativa, dogmática y jurisprudencia de la hipoteca sábana en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/141981>
- Rodríguez, C. (2021). *La protección del consumidor en materia de hipotecas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/52058/TFG-D_01353.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2020). El ejercicio abusivo de derecho del acreedor y su incidencia en el proceso de ejecución de garantías. *Revista de Investigación de la Facultad de Derecho*, 9 (1). <https://doi.org/10.35383/ius-usat.v9i1>
- Sevilla, P. (2020). Las hipotecas sábana en el proceso único de ejecución. *Revista Actualidad Civil*, (68), 205-223. file:///D:/Downloads/LAS_HIPOTECAS_SABANAS_EN_EL_PROCESO_UNIC.pdf
- Suárez, G. (2020). Una mirada a la protección del consumidor en las operaciones mediante sistemas de financiación en Colombia. *Revista de derecho privado*, 38(1), 209-239. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01234366.n38.08>
- Ulloa, Y. (2023). Protección del consumidor en casas de empeño: Garantizando derechos y transparencia. *Revista Boliviana de Administración*, 5(3), 14-21. <https://revistareba.org/index.php/reba/article/view/1414/2977>

- Urbano, E. y Arista, M. (2024). Aportes para una estrategia de protección al consumidor a adquirientes de viviendas. *Revista de Derecho Corporativo*, 5(9). 150–164. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2024.v5n9.08>
- Van, D., Dao-Van, L. Duy, D. y Dung, P. (2023). Determinants affecting digital financial consumer protection: Evidence from 135 countries. *The Journal of Economic Asymmetries*, (27), e00301. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1703494923000130?via%3Dihub>
- Vásquez, M. (2005). *La inserción de la hipoteca general o sábana en cláusulas generales de contratación para créditos comerciales*. file:///D:/Downloads/Vasquez_Duharte_Mary_Celi_La_inserci%C3%B3n.pdf
- Yue, P., Korkmaz, A. G., Yin, Z., & Zhou, H. (2022). The rise of digital finance: Financial inclusion or debt trap. arXiv preprint arXiv:2201.09221. *Revista Cartas de Investigación Financiera*. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102604>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 5: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

ANEXO 6: BASE DE DATOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN MUESTRA MUESTREO
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024? Problemas específicos - ¿Cómo se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024? - ¿De qué manera se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera de protección del consumidor en el Perú, al año 2024? - ¿Qué relación existe entre la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación de protección del consumidor en el Perú, al año 2024? - ¿Cuál es la forma de relación de la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales de protección del consumidor en el Perú, al año 2024? - ¿En qué forma se relaciona la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento de protección del consumidor en el Perú al año 2024?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024 Objetivos específicos -Establecer la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024 -Identificar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024 -Analizar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación de protección al consumidor en el Perú, al año 2024 -Indagar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales de protección al consumidor en el Perú, al año 2024 -Averiguar la relación que existe entre la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento de la protección del consumidor en el Perú, al año 2024	Hipótesis general Existe relación significativa entre la hipoteca sábana y protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024 Hipótesis específicas -Existe relación significativa entre la hipoteca sábana y la dimensión transparencia y divulgación de la protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024 -Existe relación significativa entre la hipoteca sábana y la dimensión educación financiera de protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024. - Existe relación significativa entre la hipoteca sábana y la dimensión mecanismos de reclamación de protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024. -Existe relación significativa entre la hipoteca sábana y la dimensión protección de datos personales de protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024. -Existe relación significativa entre la hipoteca sábana y la dimensión supervisión y cumplimiento de protección del consumidor financiero en el Perú, al año 2024.	VARIABLE 1: Hipoteca sábana DIMENSIONES - Determinación de la obligación garantizada -Duración de la hipoteca -Responsabilidad hipotecaria -Partes intervinientes - Aplicación práctica y jurisprudencia VARIABLE 2: Protección del consumidor financiero DIMENSIONES -Transparencia y divulgación, -- Educación financiera, --Mecanismos de reclamación, -Protección de datos personales - Supervisión y cumplimiento.	ENFOQUE: Cuantitativo TIPO: Básica NIVEL: Descriptivo, correlacional DISEÑO: No experimental	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS -Cuestionario de hipoteca sábana -Cuestionario de protección del consumidor financiero	POBLACIÓN: 180 consumidores financieros. En los que se incluye consumidores del sector financiero, estudiantes de derecho, administración, abogados. MUESTRA: 80 trabajadores MUESTREO: No Probabilístico Por Conveniencia

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Hipoteca sábana	Rimaicuna (2023) es una garantía real que respalda de manera genérica todas las obligaciones que el deudor mantiene o pueda mantener con el acreedor hipotecario, sin necesidad de que dichas obligaciones estén determinadas al momento de la constitución de la hipoteca. Esta figura permite que una única hipoteca cubra múltiples obligaciones, presentes o futuras, facilitando así las operaciones financieras y reduciendo la necesidad de constituir nuevas garantías para cada obligación adicional.	Se aplicará un cuestionario de 15 preguntas cuyas dimensiones son:	Determinación de la obligación garantizada Duración de la hipoteca Responsabilidad hipotecaria Partes intervinientes Aplicación práctica y jurisprudencia	-Inclusión de obligaciones directa e indirecta -Cobertura de obligaciones presentes y futuras -Existencia de pluralidad de obligaciones -Indeterminación del plazo de duración -Necesidad de fijar un plazo máximo para evitar amortización perpetua -Relación con el principio de accesoriedad -Determinación de la cantidad máxima del bien hipotecado -Aplicación del principio de especialidad -Protección de acreedores hipotecarios posteriores -Identificación del acreedor -Identificación del deudor y del hipotecante -Posibilidad que el hipotecante sea distinto al deudor -Uso de la hipoteca sábana en contratos bancarios -Interpretación jurisprudencial de su vigencia y aplicación -debate sobre su congruencia con principios generales del derecho hipotecario	Ordinal Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Protección del consumidor financiero	Machuca (2021) Es el conjunto de normas, mecanismos e instituciones que garantizan el respeto de los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, mediante la transparencia informativa, el acceso a mecanismos de reclamo, la educación financiera, la protección de datos personales y la supervisión regulatoria. Este marco busca corregir el desequilibrio natural entre proveedor y consumidor, asegurando un sistema financiero más justo, seguro y transparente.	Se aplicará un cuestionario de 15 preguntas que contenga las dimensiones: Transparencia y divulgación, educación financiera, mecanismos de reclamación, protección de datos personales, supervisión y cumplimiento	Transparencia y divulgación Educación financiera Mecanismos de reclamación Protección de datos personales	-Claridad y comprensión de los contratos financieros -Disponibilidad y accesibilidad a la información -Comunicación efectiva -Implementación de programas de educación financiera -Conocimientos financieros de los consumidores -Acceso a los recursos -Existencia de canales para quejas y reclamos -Tiempo de respuesta y resolución de los conflictos -Satisfacción del consumidor con el proceso de reclamo -Políticas de privacidad y manejo de datos personales -Medidas de seguridad ante fraudes y delitos cibernéticos	Ordinal Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
---	---	---	---	--	---

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Variable 1: Hipoteca sábana

El presente instrumento tiene como finalidad de recolectar información pertinente relacionada a la hipoteca sábana

Instrucciones: Estimados participantes, tenga a bien marcar una de las alternativas de los ítems que se presenta en el siguiente cuestionario. Los mismos que serán anónimos y confidenciales que solo es de interés del investigador. Agradezco por anticipado su colaboración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	VALORES				
Dimensión 1: Determinación de la obligación garantizada		1	2	3	4	5
1	La hipoteca especifica si garantiza deudas futuras además de las actuales					
2	Se informa que el inmueble podría respaldar otras deudas que contraiga con la misma entidad					
3	Se comprende con claridad cuando hay hipoteca las obligaciones específicas que quedan garantizadas					
Dimensión 2: Duración de la hipoteca		1	2	3	4	5
4	En el contrato se precisa el plazo durante el cual estará vigente la hipoteca					
5	La hipoteca debe tener una duración limitada en el tiempo					
6	Se explica qué pasará con la hipoteca una vez cumplido el pago de la deuda principal					
Dimensión 3: Responsabilidad hipotecaria		1	2	3	4	5
7	El monto por el que se dio la hipoteca está claramente determinado en el contrato					
8	Se respeta el principio de que una hipoteca solo puede garantizar montos claramente definidos					
9	Considera usted que el contrato hipotecario protege adecuadamente a acreedores posteriores					
Dimensión 4: Partes intervinientes		1	2	3	4	5
10	El contrato identifica claramente a la entidad financiera como acreedora					
11	Se le explica que puede hipotecar un bien ajeno si es con consentimiento del propietario					
12	El contrato indica claramente si el deudor y el propietario del bien son personas distintas					
Dimensión 5: Aplicación práctica y jurisprudencia		1	2	3	4	5
13	Conoce si las entidades financieras siguen usando la figura de la hipoteca sábana actualmente					
14	Ha escuchado fallos judiciales que respaldan o cuestionan la validez de la hipoteca sábana					
15	Considera que esta figura contradice los principios generales del derecho hipotecario					

Variable 2: Protección del consumidor financiero

El presente instrumento tiene como finalidad de recolectar información pertinente relacionada a la protección del consumidor financiero

Instrucciones: Estimados participantes, tenga a bien marcar una de las alternativas de los ítems que se presenta en el siguiente cuestionario. Los mismos que serán anónimos y confidenciales que solo es de interés del investigador. Agradezco por anticipado su colaboración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMES	VALORES				
Dimensión 1: Transparencia y divulgación		1	2	3	4	5
1	Los contratos de productos financieros que usted firma son fáciles de entender					
2	Recibe información previa clara sobre tasas, comisiones y condiciones del producto financiero					
3	La entidad financiera le entrega información completa sobre los riesgos del producto					
Dimensión 2: Educación financiera		1	2	3	4	5
4	Ha recibido alguna capacitación o información sobre cómo manejar sus finanzas personales					
5	Comprende términos financieros básicos como intereses, moras, o comisiones					
6	Ha tenido acceso a asesoramiento antes de contratar un producto financiero					
Dimensión 3: Mecanismos de reclamación		1	2	3	4	5
7	Conoce los canales para presentar reclamos o quejas a su entidad financiera					
8	Ha presentado alguna queja o reclamo y recibió respuesta oportuna					
9	Se sintió satisfecho con la atención recibida durante el proceso de reclamo					
Dimensión 4: Protección de datos personales		1	2	3	4	5
10	La entidad financiera le informa sobre el uso de sus datos personales					
11	Siente que sus datos personales están seguros en la entidad financiera					
12	Ha recibido alertas o notificaciones sobre posibles fraudes o riesgos cibernéticos					
Dimensión 5: Supervisión y cumplimiento		1	2	3	4	5
13	Cree que la entidad financiera cumple con las normas de protección al consumidor					
14	Sabe si alguna autoridad supervisa las prácticas comerciales de la entidad financiera					
15	Está de acuerdo con que las entidades que no respeten los derechos del consumidor sean sancionadas					

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Hipoteca sábana y protección al consumidor financiero en el Perú, 2024”

Investigador: Marcy Priscila Ormeño Ormeño

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Hipoteca sábana y protección al consumidor financiero en el Perú, 2024” cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la hipoteca sábana y protección del consumidor en el Perú, al año 2024

La investigación esperamos que contribuya a la sociedad y al sistema financiero y sirva de protección al consumidor. Si usted decide participar en la investigación se realizará los siguientes procedimientos en el estudio:

1. Se empleará dos cuestionarios con el que se recogerá información sobre la hipoteca sábana y la protección al consumidor financiero
2. Estos cuestionarios tendrán un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en una fecha determinada. Las respuestas de los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y serán anónimas.

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema. No existe riesgo o daño de participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Se le informará que los resultados de la investigación se alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar de forma individual a la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para la comunidad.

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tienen preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (Nombres y apellidos)..... Email....., asesor
.....

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación. Nombres y apellidos.....

Fecha y hora:

Nombres y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

ANEXO 5: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Variable: Hipoteca sábana

Elementos muestrales	Variable 1: Hipoteca sábana														
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15
Encuestado 1	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5
Encuestado 2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
Encuestado 3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2
Encuestado 4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 5	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3
Encuestado 6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 7	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Encuestado 8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4
Encuestado 9	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 10	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 12	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3
Encuestado 13	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2
Encuestado 14	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Encuestado 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1
Encuestado 16	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3
Encuestado 17	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3
Encuestado 18	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3
Encuestado 19	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
Encuestado 20	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 21	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2
Encuestado 22	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2
Encuestado 23	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2
Encuestado 24	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Encuestado 25	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4
	0.6304	0.72	0.88	0.8416	1.0496	0.9664	1.1264	0.8896	0.9344	0.7904	0.4864	1.0464	0.9376	0.8	0.8

$\sum_{i=1}^{15} It_i$
45
39
36
46
40
30
32
63
47
55
44
31
32
33
30
29
32
27
23
41
32
57
35
32
33
94.5824

Sumatoria de las varianzas de los items

ΣSi^2 : 12.899

La varianza de la suma de los items

S_T^2 : 94.582

Número de items

K: 15

Coefficiente de Alfa de Cronbach

α : 0.925

Variable 2: Protección del consumidor financiero

Elementos muestrales	Variable 2: Protección del consumidor financiero														
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15
Encuestado 1	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Encuestado 2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4
Encuestado 3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5
Encuestado 4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	2	3	5	4	3
Encuestado 5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Encuestado 6	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	3	3
Encuestado 7	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4
Encuestado 8	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3
Encuestado 9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Encuestado 10	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
Encuestado 11	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Encuestado 12	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	1	4
Encuestado 13	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	4
Encuestado 14	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4
Encuestado 15	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2
Encuestado 16	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4
Encuestado 17	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5
Encuestado 18	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4
Encuestado 19	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2
Encuestado 20	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4
Encuestado 21	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	1	1	3
Encuestado 22	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2
Encuestado 23	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4
Encuestado 24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
Encuestado 25	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1
	0.726	0.646	0.81	0.96	0.806	1.238	0.87	0.81	0.966	0.73	0.64	0.57	1.126	1.05	0.982

$\sum_{i=1}^{15} It_i$
39
41
33
46
41
35
31
66
46
44
41
41
30
31
31
34
34
34
27
39
26
44
37
32
37
64.56

Sumatoria de las varianzas de los items

ΣSi^2 : 12.93

La varianza de la suma de los items

S_T^2 : 64.56

Número de items

K: 15

Coefficiente de Alfa de Cronbach

α : 0.857

ANEXO 6: BASE DE DATOS

Variable: Hipoteca sábana

Nº	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	T		D1	D2	D3	D4	D5	V1
1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	38		7	8	9	7	7	38
2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	35		7	5	7	9	7	35
3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	43		8	8	10	9	8	43
4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	47		9	8	12	9	9	47
5	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	41		7	9	10	7	8	41
6	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	58		10	13	12	12	11	58
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		6	6	6	6	6	30
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32		7	6	6	7	6	32
9	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	61		13	13	13	11	11	61
10	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	67		12	13	13	15	14	67
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47		10	9	10	9	9	47
12	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	48		10	9	10	9	10	48
13	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	56		13	12	10	11	10	56
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44		9	9	8	9	9	44
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45		9	9	9	9	9	45
16	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	29		5	5	7	5	7	29
17	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	30		8	7	4	5	6	30
18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	32		7	6	6	7	6	32
19	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	33		6	8	7	6	6	33
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	30		6	6	6	6	6	30
21	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	41		7	9	10	7	8	41
22	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	27		5	6	6	5	5	27
23	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	30		7	6	5	6	6	30
24	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	34		7	7	8	6	6	34
25	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	27		5	6	6	5	5	27
26	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	21		4	5	5	4	3	21
27	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	2	59		10	15	12	12	10	59
28	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	41		7	8	8	9	9	41
29	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	29		6	7	3	8	5	29
30	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	5	33		5	6	6	7	9	33

31	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	57		11	11	13	11	11	57
32	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	35		7	9	8	6	5	35
33	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	37		7	8	8	7	7	37
34	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	32		7	6	7	6	6	32
35	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	33		4	8	8	4	9	33
36	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	24		6	5	4	6	3	24
37	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	34		5	9	5	9	6	34
38	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	18		3	3	5	3	4	18
39	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	31		5	7	6	6	7	31
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15		3	3	3	3	3	15
41	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	45		6	10	9	9	11	45
42	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	39		7	8	9	8	7	39
43	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	36		7	6	7	9	7	36
44	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	46		9	8	11	9	9	46
45	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	40		7	9	9	7	8	40
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		6	6	6	6	6	30
47	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32		7	6	6	7	6	32
48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	63		12	13	13	13	12	63
49	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47		10	9	10	9	9	47
50	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	55		13	12	10	10	10	55
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44		9	9	8	9	9	44
52	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	31		5	5	7	7	7	31
53	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	32		8	7	6	5	6	32
54	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	33		6	8	7	6	6	33
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	30		6	6	6	6	6	30
56	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	29		5	6	6	5	7	29
57	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	32		7	6	5	6	8	32
58	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	27		5	6	6	5	5	27
59	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	23		6	5	5	4	3	23
60	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	41		7	8	8	9	9	41

61	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	32		7	7	5	8	5	32
62	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	57		11	11	13	11	11	57
63	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	35		7	9	8	6	5	35
64	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	32		7	6	7	6	6	32
65	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	33		4	8	8	4	9	33
66	1	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	35		5	9	6	9	6	35
67	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	20		5	3	5	3	4	20
68	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	17		3	3	4	4	3	17
69	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	45		6	10	9	9	11	45
70	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	34		6	8	7	6	7	34
71	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	38		7	8	9	7	7	38
72	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	35		7	5	7	9	7	35
73	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	43		8	8	10	9	8	43
74	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	47		9	8	12	9	9	47
75	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	41		7	9	10	7	8	41
76	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	58		10	13	12	12	11	58
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30		6	6	6	6	6	30
78	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32		7	6	6	7	6	32
79	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	61		13	13	13	11	11	61
80	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	67		12	13	13	15	14	67

Variable 2: Protección al consumidor financiero

Nº	Π1	Π2	Π3	Π4	Π5	Π6	Π7	Π8	Π9	Π10	Π11	Π12	Π13	Π14	Π15	T		D1	D2	D3	D4	D5	V2
1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	41		7	7	9	8	10	41
2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	33		5	5	5	8	10	33
3	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	3	39		6	8	10	7	8	39
4	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	1	3	5	4	3	45		8	9	9	7	12	45
5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41		7	8	9	8	9	41
6	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	49		8	9	10	11	11	49
7	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	3	3	35		6	10	6	5	8	35
8	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	31		6	5	8	5	7	31
9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	51		10	10	11	10	10	51
10	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70		15	13	15	12	15	70
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47		10	9	9	9	10	47
12	3	3	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	41		7	6	6	11	11	41
13	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	44		11	8	9	9	7	44
14	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40		7	7	9	8	9	40
15	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	38		8	8	7	7	8	38
16	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	1	3	1	4	39		8	9	8	6	8	39
17	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	28		7	5	5	4	7	28
18	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	28		5	6	3	6	8	28
19	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	31		7	4	5	7	8	31
20	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	31		7	10	4	5	5	31
21	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	4	28		5	6	6	4	7	28
22	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4	34		7	6	7	6	8	34
23	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5	34		7	7	5	6	9	34
24	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4	29		6	7	4	4	8	29
25	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	34		8	5	6	7	8	34
26	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	25		5	5	5	5	5	25
27	5	3	3	5	5	1	2	5	1	1	5	3	4	5	3	51		11	11	8	9	12	51
28	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	38		7	7	8	6	10	38
29	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	21		3	4	4	5	5	21
30	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	35		8	6	8	5	8	35

31	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	44		10	7	8	10	9	44
32	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	36		8	5	7	7	9	36
33	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	40		7	7	9	8	9	40
34	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	31		6	6	7	6	6	31
35	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	36		10	6	9	6	5	36
36	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	19		4	4	3	4	4	19
37	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	39		6	6	7	9	11	39
38	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	1	1	5	30		4	9	5	5	7	30
39	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	33		9	9	5	6	4	33
40	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	21		5	3	4	3	6	21
41	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	39		9	5	9	9	7	39
42	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	41		7	7	9	8	10	41
43	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	33		5	5	5	8	10	33
44	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	2	3	5	4	3	46		8	9	9	8	12	46
45	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41		7	8	9	8	9	41
46	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	3	3	35		6	10	6	5	8	35
47	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	31		6	5	8	5	7	31
48	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	66		13	13	15	12	13	66
49	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46		10	8	9	9	10	46
50	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	44		11	8	9	9	7	44
51	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41		8	7	9	8	9	41
52	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	1	4	41		8	9	8	8	8	41
53	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	4	30		7	5	5	6	7	30
54	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	31		7	4	5	7	8	31
55	2	2	3	2	3	5	1	1	2	1	1	3	1	2	2	31		7	10	4	5	5	31
56	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	4	34		7	6	7	6	8	34
57	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	5	34		7	7	5	6	9	34
58	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	34		8	5	6	7	8	34
59	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	27		5	5	5	7	5	27
60	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	39		7	7	8	7	10	39

61	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	3	1	1	3	26		4	6	4	7	5	26
62	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	3	2	44		10	7	8	10	9	44
63	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	4	37		8	6	7	7	9	37
64	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	32		6	6	7	6	7	32
65	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	37		10	7	9	6	5	37
66	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	39		6	6	7	9	11	39
67	1	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	2	1	5	31		4	9	5	5	8	31
68	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	25		7	4	4	4	6	25
69	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	40		9	6	9	9	7	40
70	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	32		7	5	5	7	8	32
71	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	41		7	7	9	8	10	41
72	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	5	33		5	5	5	8	10	33
73	2	2	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	3	39		6	8	10	7	8	39
74	3	2	3	2	5	2	2	2	5	3	1	3	5	4	3	45		8	9	9	7	12	45
75	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41		7	8	9	8	9	41
76	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	49		8	9	10	11	11	49
77	2	2	2	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	3	3	35		6	10	6	5	8	35
78	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	31		6	5	8	5	7	31
79	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	51		10	10	11	10	10	51
80	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70		15	13	15	12	15	70