



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank tienda 750 del distrito de Tarapoto de la provincia y región de San Martín en el año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Elton Jhon, Díaz García

ASESORA:

Dra. Yolanda, Navarro Barrera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas y Derecho Corporativo

TARAPOTO – PERÚ

2016

Página del jurado



.....
LIC.EDMAN J. SILVA HUAMANTUMBA
PRESIDENTE



.....
LIC. MIGUEL A. SALAZAR HIDALGO
SECRETARIO



.....
DRA. YOLANDA NAVARRO BARRERA
VOCAL

Dedicatoria

A Dios por la fe que me inspira y por la perseverancia que me da día a día.

A mi querida madre, que desde el cielo cuida mis pasos y acciones.

A mis buenos por sus orientaciones y experiencias invaluableles que aportaron en mi formación profesional y en la culminación de esta investigación.

Agradecimiento

A mis docentes de la universidad César Vallejo quienes me han apoyado para terminar con esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Díaz García Elton Jhon, con DNI N° 43132302 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de la Ciencias Empresariales, escuela profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 18 de diciembre de 2016.

Díaz García Elton Jhon

DNI. 43162302

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank oficina 750 del distrito de Tarapoto de la provincia y región de San Martín en el año 2016.”, el cual tiene como finalidad, determinar la influencia de la TCEA en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Interbank Oficina 750, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de Licenciado en Administración, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado.....	ii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Justificación del estudio.....	30
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación.	32
2.2. Operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	44

VII. REFERENCIAS	46
ANEXOS	48
- Matriz de consistencia I	
- ValidacionesI	
- Instrumento variable I	
- Instrumento variable II	
- Confiabilidad del Instrumnto	
- Turnitin	

Índice de tablas

Tabla 1: Resumen de las comisiones y gastos que cobra el banco Interbank	22
Tabla 2: TEA y TCEA por tarjeta de crédito Banco Interbank	25
Tabla 3: Otros costos relacionados con la TCEA en Tarjetas de crédito del Banco Interbank	26
Tabla 4: Tasa de Morosidad de tarjetas de crédito del banco Interbank Tienda 750.	26
Tabla 5: Población	28
Tabla 6: Desconocimiento de la TCE	33
Tabla 7: Valoración para tabulación	
Tabla 8: Escalas de medición	36
Tabla 9: Desconocimiento TCEA	37
Tabla 10: Endeudamiento	38

Índice de figuras

Figura 1: Descripción de la TCEA	22
Figura 2: Desconocimiento TCEA	37
Figura 3: Endeudamiento.....	38

RESUMEN

En la presente investigación “Influencia del desconocimiento de la TCEA en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Interbank oficina 750 del distrito de Tarapoto”. Cuyo objetivo general de Determinar la influencia del nivel de desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto. Teniendo como muestra tras aplicar la formula estadística, se ha obtenido una muestra de 188 clientes. Con un diseño de tipo descriptivo – correlacional. En base al desconocimiento de la TCEA de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del Banco Interbank el 56.1 % tiene alto desconocimiento de los gastos y comisiones que le genera su tarjeta de crédito por su utilización, consideran que el único cobro que le realiza el banco es la tasa de interés convencional. Respecto al nivel de endeudamiento de los usuarios de TC de la tienda 750 del banco Interbank se concluye que en base a la tasa de morosidad de tarjetas de crédito de 4.6% del banco Interbank tienda 750 y en base a los 188 encuestados se logró determinar que de los deudores de TC el 75.3% se encuentran en mora mayor a 30 días de atraso. La prueba de Kolgomorov – Smirnov, al tratarse de una muestra mayor de 50, siendo estas 188 personas. Podemos determinar que la significancia asintótica es menor al 0.05 siendo este valor el 0.000 así podemos afirmar que se acepta la hipótesis de investigación H_1 : El desconocimiento de la TCEA influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto.

Palabras clave: Desconocimiento de la TCEA, Nivel de endeudamiento., TEA.

ABSTRACT

In the present investigation "Influence of the ignorance of the TCEA in the level of indebtedness of the users of credit card of the bank Interbank office 750 of the district of Tarapoto". Whose general objective is to determine the influence of the level of ignorance of the annual effective cost rate in the level of indebtedness of the users of credit cards of the 750 store of Interbank bank of the district of Tarapoto. Taking as a sample after applying the statistical formula, a sample of 188 clients was obtained. With a descriptive - correlational design. It is concluded on the basis of the unawareness of the TCEA of the credit card users of Interbank Bank's 750 store that 56.1% have a high ignorance of the expenses and commissions that generates their credit card for the use of the same, le they consider that the only charge made by the bank is the conventional interest rate. With respect to the level of indebtedness of the credit card users of Interbank Bank's 750 store, it is concluded that based on the credit card delinquency rate of 4.6% of the bank Interbank store 750 and based on the 188 respondents Was able to determine that 75.3% of the TC debtors are in arrears more than 30 days late. The Kolgomorov - Smirnov test, being a sample of more than 50, being these 188 people. Within which we can determine that the asymptotic significance is less than 0.05, being this value 0.000, for which we can affirm that the research hypothesis is accepted. Hi: The unawareness of TCEA significantly influences the level of indebtedness of card users Of Interbank Bank of the 750 Tarapoto store.

Keywords: Lack of awareness of TCEA, Level of indebtedness, TEA.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las tarjetas de crédito se han convertido desde un tiempo a esta parte en el medio más usado para pagar y afrontar deudas. Puesto que le permite al usuario realizar variadas operaciones financieras con gran facilidad. Es evidente que presenta muchas ventajas, pero también hay que estar conscientes de los problemas que se pueden generar por no aprender a usarlas. Como el incumplimiento de pagos en fechas no programadas o el tan temido sobreendeudamiento.

Es alarmante cuando revisamos cifras de endeudamiento por tarjetas de crédito en E.E.U.U. las cuales ascienden en promedio al 5 % esto debido a la facilidad con que actualmente se puede acceder a una tarjeta de crédito en el mundo. Bancos como el gigantesco JP Morgan se ven abrumados con sus elevadas tasas de morosidad la cual es del 8.18 %. Toda esta cifra de una deuda incobrable.

Según Galbraith (2014), la unión europea tampoco está exenta a esta problemática se podría decir que el panorama europeo es más complicado puesto que la mayoría de sus países miembros no presentan cifras de endeudamiento por debajo del 6% con respecto a las tarjetas de crédito otorgadas en ese territorio. Pese a los esfuerzos de crear políticas de crédito menos flexibles. Además, menciona que en Latinoamérica los países que muestran mayor endeudamiento por tarjetas de crédito son Brasil, Argentina, Venezuela y Chile. La tasa de morosidad que manejan los bancos de estos países no baja del 8% anual esto aparentemente puede indicar que es un mal negocio para los bancos en Latinoamérica, nada más alejado de la realidad puesto que las tasas de interés que cobran en algunos casos supera hasta el 200 %. Es una práctica abusiva que en países como Brasil no tiene ninguna regulación.

El otorgamiento de tarjetas de crédito por parte de las entidades financieras a nivel nacional ha aumentado considerablemente desde sus inicios en el años 2003 que se contaba en promedio con 3 millones de tarjetas de crédito colocadas en el mercado a los 8 millones con los que se cuentan

actualmente, cabe resaltar que 7 millones de ellas del total de tarjetas de crédito colocadas pertenecen a créditos de consumo, esto implica que las políticas de crédito han sido flexibilizadas a tal punto que existen muchos usuarios que pueden tener hasta más de tres tarjetas de crédito y que se les está otorgando dinero plástico a personas que antes no tenían acceso a crédito, esto se puede verificar con el último reporte de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) que indica que en el transcurso de este año se incrementó en 21.1% el total de colocación de tarjetas de crédito a nivel nacional con respecto al año pasado. La misma ASBANC advierte que entre marzo y junio de este año, la morosidad en tarjetas de crédito del sistema bancario subió a 4,26%, en promedio 1 millón ochocientos mil usuarios en todo el Perú, lo cual refleja el incremento en las deudas impagas de nueve bancos del sistema, según reporta la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

De los 12 bancos que ofrecen tarjetas de crédito, solo tres mejoraron sus indicadores de cumplimiento de pagos. Estos fueron el BBVA Continental, GNB y el banco Falabella. En cambio, los bancos Azteca, Cencosud, Scotiabank, Financiero, el Banfbif, Ripley e Interbank empeoraron.

El no ser responsables con el uso de las tarjetas de crédito puede convertirse en algo realmente peligroso para el futuro financiero de cualquier persona. Un gran número de tarjetahabientes no se informan de las condiciones en las que obtienen estas tarjetas y si realmente les es conveniente obtenerlas a esto hay que sumarle que los bancos realmente no muestran interés en brindar información relacionada con las tasas de interés y sobre todos los cobros que se les realizaran en el transcurso del pago de la deuda. Esto por obvias razones es muy conveniente para los bancos ya que la desinformación de sus clientes ocasionará que incurran en más deuda con ellos.

Es necesario para el usuario mantenerse informado de la Tasa de Costo Efectivo Anual o más conocida como TCEA, que es la suma de la tasa de interés efectiva anual (TEA), comisiones y gastos que una entidad financiera puede llegar a cobrar por el uso de las tarjetas de crédito. Cabe

resaltar que este costo varía de un banco a otro. Y de una tarjeta de crédito a otra. Muchas de las entidades financieras, por no decir todas, cobran sumas muy elevadas en las comisiones y gastos que se les aplica a los usuarios por usar el dinero plástico.

Interbank es una de las mayores firmas de servicios financieros de Perú, con 230 sucursales y más de 1.500 cajeros automáticos en funcionamiento en todo el país. Fue el primer banco en establecer el horario corrido para brindarle un mejor servicio al cliente. Busca que el cliente sienta que accede a un banco confiable y sólido. A pesar de que ha realizado una serie de innovaciones en sus servicios y de caracterizarse por ser un banco que se muestra más amigable al usuario posee una de las tasas de interés más altas en sus productos financieros. Entre ellos las tarjetas de crédito. Y la información de los costos que se generan por el uso de las tarjetas de crédito se brinda con una explicación por parte del funcionario del banco que resulta ser escueta e insuficiente. Con respecto a su nivel de morosidad en tarjetas de crédito a nivel nacional este banco posee un considerable 9% lo cual es preocupante.

La tienda 750 del banco Interbank de la ciudad de Tarapoto posee una colocación aproximada de 8000 tarjetas de crédito en toda la ciudad de Tarapoto, la cual muestra una morosidad del 4.6% aproximadamente haciendo un total de 368 usuarios en mora.

Esto puede conllevar a que los usuarios de tarjetas de crédito se vean perjudicados con el aumento de sus deudas, caigan en sobreendeudamiento y sean reportados a las centrales de riesgo como clientes con una mala calificación crediticia. Lo cual les impedirá, como ya es sabido, seguir siendo un sujeto de crédito confiable para las entidades bancarias.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

- Bermúdez y Montalvo (2006), en su investigación titulada: *Medición de la tasa de interés efectiva que cobran las tarjetas de crédito en Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil-Ecuador, llegó a las siguientes conclusiones:
 - Usualmente es más caro sacar un adelanto en efectivo que hacer compras con su tarjeta de crédito. Utilice los adelantos de efectivo solamente para emergencias.
 - El 52.30% de los 156 encuestados cancela las cuotas mínimas sin saber que el crédito rotativo es la forma más cara de cancelar sus deudas. Pagar exclusivamente el mínimo requerido es la forma más cara de pagar su deuda. Mientras más pague cada mes, más corto será el tiempo que le lleve pagar su deuda y le costará menos en intereses.
 - El 51.74% de los encuestados no sabe cuáles son los servicios adicionales que le ofrece la tarjeta. Por ejemplo el costo del seguro de desgravamen es un cargo fijo detallado en los estados de cuenta. Si los clientes no desean estos servicios deben cancelarlos, de otra forma se los cobrarán.
- Sandoval (2011), en su investigación titulada: *Importancia de reformar el código de comercio de Guatemala para ampliar la regulación en relación al uso y emisión de la tarjeta de crédito*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, llegó a las siguientes conclusiones:
 - Debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha permitido un crecimiento de nuevas líneas de crédito en Guatemala y consecuentemente un incremento en las actividades de los operadores de tarjetas de crédito, los cuales han llegado al extremo

de obsequiar la tarjeta plástica para entrapar a la población en importantes deudas, que han generado a estas empresas cuantiosas utilidades.

- El mecanismo usado por las empresas emisoras de tarjetas de crédito ha venido a frenar la expansión monetaria, sustituyendo fuentes de crédito de menor cuantía y colocando en manos de los usuarios un crédito potencial y no real, cuyo destino en caso de ser usado irá a satisfacer necesidades de bienes de consumo, y no a crear una expansión del circulante por el desvío de recursos a entidades financieras.
 - Actualmente no existe en Guatemala, una normativa legal que proteja a los usuarios de tarjetas de crédito de los cobros excesivos y abusivos que las empresas emisoras realizan más allá de la tasa de interés anual promedio ponderado de las operaciones activas que cobra el sistema bancario nacional y que publica periódicamente la Superintendencia de Bancos.
- Andrés (2012), en su investigación titulada: *El sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas de clase media por el uso de las tarjetas de crédito*. (Tesis de Pregrado) Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador, llegó a las siguientes conclusiones:
 - El propósito de la siguiente tesis fue demostrar que las tarjetas de crédito han repercutido en la economía de las familias ecuatorianas haciéndolas dependientes de ellas tanto en la adquisición de bienes como en la disposición de efectivo.
 - La investigación realizada en los períodos 2007-2012 permite evidenciar la mayor cobertura y emisiones de tarjeta de crédito realizadas por las entidades financieras, lo que refleja que son la herramienta de consumo más utilizadas por las personas, siendo visa la de mayor volumen de emisiones.
 - La población de tarjetas de crédito al 2007 fue de casi 5 millones lo que muestran la gran acogida que han tenido en el medio ecuatoriano. Mediante encuestas realizadas a personas

ecuatorianas se puede determinar que las tarjetas de crédito han sustituido al efectivo como medio de adquirir bienes de consumo, destinan casi la totalidad de su sueldo para realizar los pagos de sus cuotas, el sobreendeudamiento los ha llevado a tener cuotas impagas, sus cupos oscilan entre \$ 500.00 a \$25000.00, lo cual nos demuestra la capacidad que tienen las personas para endeudarse sin medir su nivel de solvencia.

A nivel Nacional

- Ferrer (2009), en su investigación titulada: *El impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas del sistema financiero peruano*. (Tesis de Doctorado) Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú, llegó a las siguientes conclusiones:
 - El costo efectivo de las tarjetas de crédito para consumo varía desde 79.38% hasta 158.17% anual y el costo para disponibilidad de efectivo varia de 82.27% hasta el 202.72% anual mostrando de esta manera una excesiva tasa de interés especialmente por el uso de tarjeta de crédito clásica.
 - El Estado con el poder de imperio que tiene, debería establecer las pautas necesarias para establecer controles que limiten el establecimiento desmedido de las tarjetas de crédito a fin de preservar en el futuro, por un lado el crecimiento de la morosidad y por otro lado reducir los altos costos que implican su uso.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Sistema financiero peruano

Según Rodríguez (2012), son todas las entidades financieras que se encargan de la circulación del dinero y que tiene como responsabilidad principal la de dirigir el dinero de los que ahorran hacia los que deseen hacer alguna inversión. Las entidades que tienen esta tarea se llaman “intermediarios financieros” o “mercados

financieros”. Mientras mayor sean los recursos destinados del ahorro a la inversión este sistema será más efectivo.

También Rodríguez (2012), indica que el sistema financiero se divide en:

Sistema bancario: Conformado por todos los bancos del sistema financiero, el BCRP y el Banco de la Nación. Tiene como característica principal la elaboración de dinero circulante mediante todas las operaciones financieras que realizan.

Sistema no bancario: Conformado por todas las instituciones que no califican como bancos pero que captan y canalizan recursos financieros. Son las financieras, cajas de ahorro, etc.

1.3.2 Tasa de interés

Según Fuente (2009), la tasa de interés es el costo que se paga por utilizar el capital de cualquier persona o entidad durante un lapso de tiempo específico. La tasa de interés es la diferencia que se paga por un préstamo de dinero. Es la aplicación de un porcentaje a un monto determinado. Es el precio que se paga por tener la oportunidad de usar dinero.

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2015), indica que las tasas de interés con que se trabajan dentro del sistema financiero son:

Tasas de interés activas: Es el porcentaje que los bancos, financieras, cajas, etc., teniendo en cuenta las condiciones económicas del mercado y las disposiciones legales del banco central, cobran por todos los tipos de servicios de crédito que brindan a sus usuarios. Son activas porque son recursos a favor de la banca. Tasas de interés pasivas: Es el porcentaje que un usuario de la banca paga a una institución bancaria por el depósito de dinero que se haga a través de los instrumentos financieros que existen.

1.3.3 Teorías de la tasa de interés de Keynes.

Según Backhouse y Bateman (2014), existen múltiples teóricos de la tasa de interés debido a su vital importancia para la sociedad contemporánea tales como Keynes, Fisher, Marshall, etc.

Tenemos por un lado las teorías neoclásicas que surgieron a finales del siglo XIX Marshall, Wicksell y Mill las cuales propusieron que la tasa de interés es el precio que se paga por el uso de un capital determinado en un tiempo estipulado previamente. Esta tasa de interés es el precio que va equilibrar la demanda de inversiones y los ahorros.

También Backhouse y Bateman (2011) mencionan la teoría clásica de la tasa de interés, John Maynard Keynes, economista del siglo XX, en su teoría propone que es un error teorizar la tasa de interés según el postulado clásico, debido a que la tasa de interés es el medio por el cual los cambios en el flujo de dinero generan cambios en la demanda y en el ingreso del mismo, es decir, el dinero tiene efectos directos sobre el ingreso, e influye en la tasa de interés, un aumento en la cantidad de dinero en el mercado produce una baja de la tasa de interés, esto estimula la demanda y la producción. Es así que Keynes propone que el interés no es la recompensa por la privación de consumo, es más bien el premio por renunciar a la liquidez. Dicho de otra manera, la tasa de interés no es el premio al ahorro, es el precio que equilibra que se conserve el dinero en efectivo (demanda de dinero).

Ortiz (2008). Explica, acerca de las dos tasas: Toda tasa de interés activa que es pagada por los usuarios de algún tipo de crédito va depender directamente de las tasas pasivas, esto es, de todos los gastos de otorgamiento del crédito, del riesgo de morosidad y de los costos económicos de operación por la transacción financiera realizada.

Ortiz (2008). Asimismo menciona que una tasa pasiva viene a formar parte de una tasa activa mediante el costo porcentual promedio de operación (CPP), que viene a ser el promedio de las tasas pasivas pagadas en un tiempo establecido por el sistema financiero en relación con los ahorros que se obtienen de los usuarios del sistema financiero en las distintas modalidades que existen, esto se promedia por el valor asociado a cada denominación. Es así que la tasa activa necesariamente va depender de este costo porcentual promedio de ahorros. Si el ahorro aumenta, la tasa activa aumentará. La relación se comprende en la medida que, para el sistema financiero es un costo importante el pago de los rendimientos, que surgen de la aplicación de las tasas pasivas a los depósitos o capitales captados.

Ortiz (2008). También menciona que la tasa pasiva de interés es la que representa el rendimiento que el intermediario paga a los propietarios del capital o fondos que se están prestando. Tasa activa de interés es la que representa el rendimiento que el usuario del crédito paga al intermediario por la utilización de los fondos. Esto nos lleva a reconocer que la tasa pasiva y la tasa activa, si bien están muy relacionadas, no son iguales. La diferencia está representada tanto por los costos de la intermediación, como por los riesgos que involucran las operaciones de crédito.

1.3.4 Tasa de costo efectiva anual

Según la Resolución de Superintendencia de Banca y Seguros N° 8181-2012, es la tasa que le va permitir saber a todo usuario de un producto financiero cuánto será el costo total que pagará al solicitar un préstamo o al hacer uso de una tarjeta de crédito. Esto indicará a los usuarios cual crédito le puede convenir más.

Asimismo se indica que la tasa de costo efectivo anual (TCEA) es la tasa donde se incluyen todos los montos que se tendrán que pagar por la adquisición de un préstamo financiero. Dentro de la TCEA se

incluye la Tasa Efectiva Anual, las Comisiones que la entidad financiera cobra por el otorgamiento del crédito y por último los Gastos que son los cargos que le hacen al banco por cuenta de terceros. Como por ejemplo cargos por servicios brindados por la entidad y asumidos por el cliente.

También menciona que esta tasa le permite a todo cliente del sistema financiero poder determinar cuánto realmente le va costar un préstamo o cuánto pagará por la utilización de su tarjeta de crédito, puesto que se incluyen la TEA y todos los cobros que normalmente se hacen en un crédito.

Además se indica que la TCEA le permitirá al cliente igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Para este cálculo se incluirán todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la empresa, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros, cuando corresponda.

La tasa de costo efectivo anual (TCEA)



Figura 1: Descripción de la TCEA

Fuente: ASBANC

Tabla 1

Resumen de las comisiones y gastos que cobra el banco Interbank:

comisiones	gastos
Membresía	seguro desgravamen
Envío estados de cuenta físicos	2% del total de la deuda por incumplimiento de pago.
Operaciones en ventanilla.	ITF

Fuente: Cartilla de crédito por tarjeta de crédito Interbank

Se aplica TCEA a los siguientes productos financieros que son ofrecidos por las entidades financieras:

Crédito Personal, Crédito de consumo, Crédito Vehicular, Crédito hipotecario, Tarjetas de crédito, Crédito para capital de trabajo.

Pasos para determinar la TCEA de un crédito.

Se tienen que determinar tres fórmulas que son las siguientes:

Paso 1: Convertir una TEA a una TEM.

$$TEM = [(1 + TEA) ^ { (1 / 12) } - 1] \times 100$$

Paso 2: Convertir de una TEM en una TEA.

$$TEA = [((1 + TEM) ^ { 12 }) - 1] \times 100$$

Paso 3: Calcular de la TCEM mediante una suma de Tasas.

$$TCEM = [TEM + SEGURO DE DESGRAVAMEN] \times 100$$

Posteriormente se realiza la determinación de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) para ello es necesario convertir la Tasa de Costo Efectivo Mensual (TCEM) empleando la fórmula 2.

$$TCEA = [((1 + TCEM) ^ { 12 }) - 1] \times 100$$

1.3.5 Tarjeta de crédito

Según Sandoval,(2011). La tarjeta de crédito es el producto financiero que le permite al usuario realizar operaciones financieras donde el emisor ya sea un banco o una institución financiera le brinda al titular de la tarjeta un monto de crédito establecido previamente según la capacidad de pago del cliente con la finalidad de que lo utilicen en comprar bienes o en el pago de servicios que proporcionan las tiendas afiliadas al sistema de pagos con tarjetas de crédito, vinculados al emisor por un contrato de responsabilidad financiera, que exige a dichas tiendas comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y al banco a pagar, dentro de un determinado tiempo, por lo que se haya comprado o por el servicio utilizado por el cliente.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (2015) en todo el territorio nacional las entidades bancarias ofrecen tarjetas de crédito, todas con gran aceptación y que tienen el mercado financiero copado; tanto en usuarios como en el monto de las líneas de crédito; los bancos con mayor mercado son: BCP, Falabella, Scotiabank, BBVA, Interbank, Ripley. Y las principales tarjetas ofrecidas son: Visa, mastercard y American Express.

Según Superintendencia de Banca y Seguros (2015) se pueden determinar las siguientes causas:

Deficiente control de fechas de vencimientos: El deficiente control de las fechas de vencimiento es una causa muy común en las deudas por tarjetas de crédito. Además dichas fechas suelen ser muy mal escogidas o simplemente se confunde la fecha de cierre con la fecha de facturación. Es así, si el crédito vence el día 1 y el sueldo del mes se paga con retraso, el pago de la deuda será imposible pagarla.

No tomar conciencia de la capacidad financiera real. Es sabido que toda tarjeta de crédito otorga un poder de compra por encima de la

capacidad de los usuarios. La línea de crédito dispuesta se convierte automáticamente en una deuda pendiente de pago. Es por eso que se crea el llamado espejismo económico de bienestar que no permite contemplar el gasto real que se está realizando.

Impagos de pagos mínimos: El no hacer pagos mínimos es el tipo de acumulación de deudas por tarjetas de crédito más comunes. Puesto que se entra en mora y todo esto queda registrado en los distintos informes de impagos. Adicionalmente se le aplican intereses muy altos.

Dejarse engañar por las ofertas Especiales: Según Norman (2008) Casi todas, por no decir todas, las tarjetas de crédito siempre ofrecen campañas y promociones por determinados espacios de tiempo, a supuestas bajas tasas de interés. El problema surge cuando no se liquida la deuda en el tiempo estipulado, se acumulan intereses por lo general más elevados que el préstamo inicial.

Demasiados Intereses: Asimismo Norman (2008) menciona que el incumplimiento de las obligaciones financieras con respecto a las tarjetas de crédito hace que poco a poco se acumulen los intereses de forma exponencial. Eso hace que una deuda pequeña se convierta en una realmente impagable.

Desconocimiento del interés real que se aplica: La mayoría de personas que hacen uso de tarjetas de crédito desconocen la TCEA y se dejan llevar por la TEA ya que la segunda no incluye ciertos tipos de cobros.

Según el Interbank (2015) se presenta el siguiente cuadro de la conformación de su TCEA.

Tabla 2

TEA y TCEA por tarjeta de crédito Banco Interbank

Tarjeta	TEA			TCEA		
	consumo	Efectivo	gastos	comisiones	consumo	efectivo
Visa Oro	69.78%	99.86%	S/228.8	S/94.8	105.13%	105.13%
Visa Platinum	59.73%	89.90%	S/370.8	S/94.8	120.13%	120.13%
Visa Signature	49.89%	89.90%	S/470.8	S/94.8	143.13%	143.13%
Cashback Oro	69.78%	98.95%	S/228.8	S/94.8	105.13%	105.13%
Cashback Platinum	59.73%	89.90%	S/370.8	S/94.8	120.13%	120.13%
Cashback Signature	49.89%	89.90%	S/470.8	S/94.8	143.13%	143.13%
Mastercard Clásica	79.38%	98.95%	S/121.8	S/94.8	105.79%	105.79%
Mastercard Oro	69.78%	98.95%	S/228.8	S/94.8	120.79%	120.79%
Mastercard Platinum	59.73%	89.90%	S/370.8	S/94.8	140.79%	140.79%

Fuente: Memoria Anual 2015 Interbank.

Tabla 3:

Otros costos relacionados con la TCEA en Tarjetas de crédito del Banco Interbank

Tarjeta	Penalidad por incumplimiento de pago.	Cobranza prejudicial y judicial.	ITF
Visa Oro	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Visa Platinum	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Visa Signature	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Cashback Oro	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Cashback Platinum	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Cashback Signature	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Mastercard Clásica	2% Deuda total / S/35 a S/100	20.23% Deuda total	0.01 %
Mastercard Oro	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %
Mastercard Platinum	1.2% Deuda Total/ S/35 a S/120	20.23% Deuda total	0.01 %

Fuente: Memoria Anual 2015 Interbank

1.3.6 Teoría de la deuda de Fisher.

Según Argandoña (2013), Fisher postula que cuánto más gana el consumidor en cada momento es irrelevante, ya que puede ahorrar o endeudarse entre periodos, esta evidencia teórica pone por primera vez gran relevancia al tema de la deuda en el desempeño cotidiano de la vida del ser humano y será el pilar junto con el estudio la teoría keynesiana sobre el tema del consumo.

Además Nasar (2012) complementa que Fisher mencionaba que el consumidor es un ahorrador, el aumento en su renta lo beneficia, lo que tiende a acelerar su consumo en el presente y futuro, por tanto si el aumento en su renta eleva el costo de oportunidad del consumo presente, este tiende a reducirlo hoy y en el futuro.

Iniciadores de la deuda de Fisher.

Según Roll (2014) Fisher propone que el sobreendeudamiento tiene un origen específico y tiene que haber comenzado por diversas razones, una de las más comunes es la necesidad por aprovechar nuevas oportunidades de inversión con la esperanza de poder obtener ganancias.

También Fisher menciona que otro de los grandes causantes de la deuda es el dinero fácil frente a inversiones que pueden reditar el 100% anual de retorno del capital mientras se paga por un préstamo entre un 6 a 25 % anual.

Según Perdices (2009) Fisher menciona que la solución lógica al sobreendeudamiento es reducir los gastos y despojarse de activos que le puedan dar liquidez, esto con la constante de poder generar mayor cantidad de oportunidades de inversión que le permitan generar ganancias en el corto, mediano o largo plazo.

1.3.7 El endeudamiento

Según Lawrence y Chad (2012) se considera endeudamiento a la capacidad que tiene cualquier ser humano para deber dinero sin caer en impagos. Las entidades financieras utilizan este concepto en el momento de decidir si se otorga o no un crédito. En otras palabras se trata de un porcentaje que relaciona el monto que puede percibir una persona mensualmente con los gastos que esta hace. Sin embargo pueden existir varias fórmulas para el endeudamiento, la más común y completa es la siguiente:

Endeudamiento = Gasto diario / Ingresos Mensuales Netos
Entre los gastos diarios se pueden tener en cuenta la hipoteca, la letra del préstamo del auto, los pagos de un crédito, etc.

Según Resolución Superintendencia de Banca y Seguros 11356-2008

Categorías de clasificación del deudor de créditos.

Los deudores en nuestro sistema financiero pueden clasificarse en:

Categoría normal (0 días de retraso)

Los deudores son capaces de cumplir holgadamente con todas sus obligaciones financieras. Implica que posee una buena situación financiera. Con liquidez y bajo nivel de endeudamiento patrimonial. Es capaz de ganar más de lo que gasta.

Es puntual con el pago de las cuotas establecidas, esto significa que los clientes cancelan las deudas sin tener que realizar ningún préstamo adicional.

Categoría con problemas potenciales. CPP (9 a 30 días)

Los clientes pueden cumplir con sus obligaciones financieras, pero existen ciertas situaciones que no les permitirán controlar sus deudas. Lo cual podría terminar en que comprometiera su capacidad futura de financiación.

Categoría deficiente. (31 a 60 días)

Los deudores tienen complicaciones para cumplir con sus compromisos económicos y de no ser precavidos podrían terminar siendo sujetos de no crédito.

Categoría dudosa. (61 a 120 días)

Los deudores muestran una alta probabilidad de no poder cumplir con la totalidad de sus compromisos financieros. Posee préstamos vencidos y en cobranza judicial en el sistema financiero.

Categoría perdida. (121 a más)

Los deudores poseen deudas que son incobrables. Sus ingresos no alcanzan para coberturar todas sus obligaciones financieras.

A continuación se presenta el cuadro de morosidad de la Tienda 750 del Banco Interbank que representa el 4.6 % del total de usuarios de tarjetas de crédito que asciende a 8000 usuarios:

Tabla 4

Tasa de Morosidad de tarjetas de crédito del banco Interbank Tienda 750.

Categoría	Porcentaje	N° de Usuarios
Problema		
Potencial	24.70%	91
Deficiente	27.90%	103
Dudosa	37.20%	137
Pérdida	10.10%	37
Total	100	368

Fuente: Memoria Anual 2015 Banco Interbank.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye el desconocimiento de la TCEA en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Por conveniencia

Debido a que va a servir para profundizar los conocimientos respecto a la calidad de producto y satisfacción del cliente.

1.5.2 Implicancias prácticas

El trabajo ayuda a la solución de las interrogantes surgidas de la realidad problemática realizada en la investigación; es por ello que el trabajo se realiza con el único fin de que ayude a solucionar cada uno de los objetivos propuestos en la investigación.

1.5.3 Valor teórico.

Para el desarrollo de la base teórica y el estudio de la variable Tasa de costo Efectivo Anual se utilizará la teoría de Keynes (1936)

sostenida además por la SBS 2015 y la variable nivel de endeudamiento la teoría de Fisher (1931) sostenida además por la SBS 2015. De esta manera lograr resolver los objetivos propuestos en el presente estudio.

1.5.4 Utilidad metodológica

La investigación se fecunda en que se creará una nueva aplicación de instrumentos en base a la creación de conocimientos para la simplificación de datos para la medición del desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual y el endeudamiento de usuarios de tarjetas de crédito, además el trabajo se realizará a través de una formulación de problema, objetivos, hipótesis, discusiones y conclusiones respectivas de los resultados obtenidos.

1.6. Hipótesis

Hi: El desconocimiento de la TCEA influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto

Ho: El desconocimiento de la TCEA no influye en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto en el año 2015.

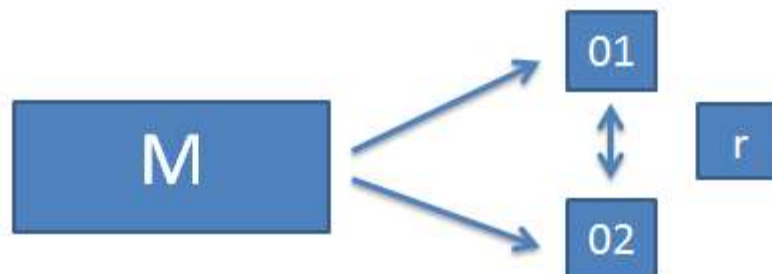
1.7.2. Objetivos específicos

- Conocer la proporción de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank que desconocen la tasa de costo efectivo anual.
- Conocer el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto.
- Analizar la influencia del desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

La presente investigación es de tipo **descriptiva correlacional**, según Hernández (2014).



Dónde:

M: Muestra.

O1: Nivel de desconocimiento de la TCEA.

O2: Nivel de endeudamiento.

r: Relación.

2.2. Operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tasa de Costo Efectiva Anual	Según la Resolución S.B.S N° 8181-2012. Es la tasa que te permite saber cuál será el costo total que deberás pagar al pedir un préstamo o al usar una tarjeta de crédito. Comprende el interés del crédito y todos los cobros en los que se incurrirá por el otorgamiento del crédito	Son los costos totales que te puede generar un crédito. Es el costo real que terminarás pagando por el crédito.	TEA Gastos Comisiones	Porcentaje de usuarios tienen pleno conocimiento de lo que realmente es TCEA.	Nominal
Nivel de endeudamiento	Según Resolución SBS 11356-2008 Son las categorías a las que son asignadas las personas según su comportamiento de pago.	Es una clasificación de cuan buen pagador eres de los créditos que posees.		Categoría Problema Potencial Categoría Deficiente Categoría Dudosa Categoría Pérdida	Razón

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Según los datos recogidos de los clientes del Banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto, dicha cartera cuenta con 8000 usuarios de tarjetas de crédito. De los 8000 se toma la tasa de morosidad que posee la tienda que es el 4.6% lo que nos da un total de 368 usuarios en mora.

Tabla 5:
Población

Categoría	Porcentaje	N° de Usuarios
Problemática		
Potencial	24.70%	91
Deficiente	27.90%	103
Dudosa	37.20%	137
Pérdida	10.10%	37
Total	100	368

Fuente: Memoria Anual 2015 Banco Interbank.

2.3.2 Muestra

Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población. = 368

e: Error muestral = 0.05 -> 10% = 0.1

Z: Nivel de confianza 95 % = 1.96 – 90% = 1.64

P: Probabilidad de que se tenga éxito (0.50).

Q: Probabilidad de que no se tenga éxito (0.50).

$$n = \frac{368 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(368 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{353.4}{1.8779}$$

$$n = 188.20$$

El total la muestra es de 188 usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank en la ciudad de Tarapoto, provincia y región de San Martín.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Informantes
Encuesta	Cuestionario de Preguntas	Tasa de Costo Efectiva Anual	Clientes de la tienda 750 de Interbank Reporte de morosidad en
Revisión documental	Guía de Revisión documental	Nivel de endeudamiento	Tarjetas de crédito de la tienda 750 del Interbank

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
.860	9

Estadísticas de total de elemento

jj	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	12.63	2.171	.447	.862
p2	12.20	1.545	.339	.811
p3	12.10	1.955	.415	.804
p4	11.93	1.651	.326	.832
p5	12.17	1.730	.180	.811
p6	11.87	2.189	.403	.837
p7	11.83	1.799	.483	.770
p8	11.93	1.857	.539	.734
p9	12.67	2.230	.579	.768

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos a utilizar para el análisis y procesamiento de los datos, se utilizará programas estadísticos que nos permitan realizar los gráficos y tablas para la sistematización del análisis los cuales son el SPS 22, Microsoft Excel. El análisis de los resultados provenientes del procesamiento de los datos será contrastado con la hipótesis y los objetivos específicos propuestos en la investigación

2.6. Aspectos éticos

Se respetará el principio de privacidad y confidencialidad con los encuestados, además todos los autores serán respetados en base a sus conocimientos plasmados sin ser modificados de acuerdo a juicio crítico del investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Conocer la proporción de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank que desconocen la tasa de costo efectivo anual.

Para poder lograr este objetivo se aplicó una encuesta a 188 usuarios de tarjetas de crédito de la Tienda 750 del banco Interbank dicha encuesta arrojó los siguientes resultados:

Tabla 6

Desconocimiento de la TCEA

Preguntas	Usuarios	Escala Máxima	Escala Mínima
9	188	3	1

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de tarjeta de créditos de Interbank

La encuesta fue realiza a 188 usuarios, un total de 9 preguntas a cada uno de ellos y se evaluó en base a 3 escalas de medición del instrumento, los cuales fueron: Sí y No. Más o menos.

Tabla 7

Valoración para tabulación.

Valores para tabulación	
Valor Máx	27
Valor Min	9
Razón	18
Dist.	6

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de tarjeta de créditos de Interbank

Tabla 8

Escalas de medición

Escalas de medición	desde	hasta
Bajo	9	14
Medio	15	20
Alto	21	27

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de tarjeta de créditos de Interbank.

La escala para evaluar el desconocimiento de la TCEA se da en base a tres escalas de medición, los cuales son compatibles con la encuesta.

Tabla 9

Desconocimiento TCEA

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	1.6
	Medio	79	42.2
	Alto	106	56.2
	Total	188	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de tarjeta de créditos de Interbank

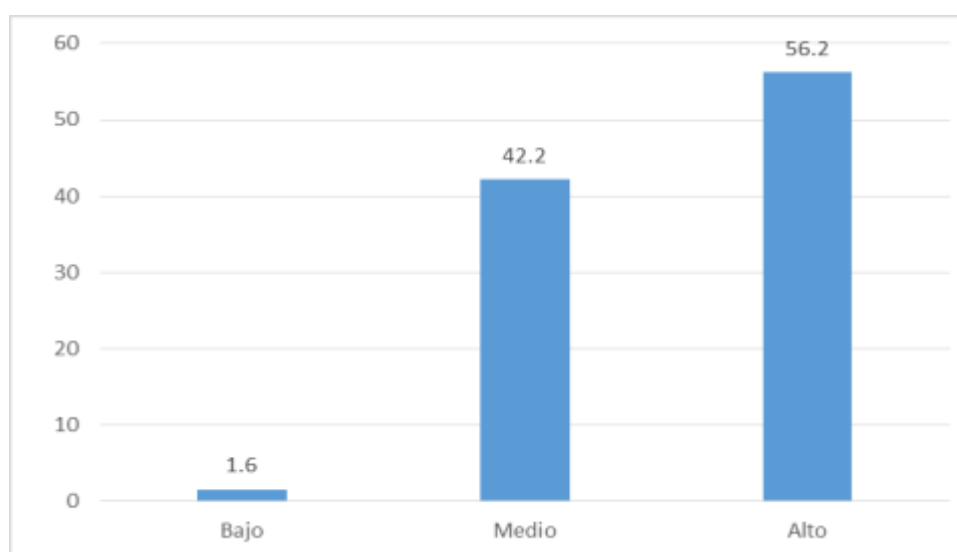


Figura 2: *Desconocimiento TCEA*

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de tarjeta de créditos de Interbank

Interpretación

En el presente gráfico se puede observar los resultados de la encuesta realizada para el análisis del desconocimiento de la TCEA aplicado a los usuarios de tarjeta de crédito en la tienda 750 del Banco Interbank. En estos resultados se observa que en base a 188 clientes el 56.1 % tiene un alto desconocimiento de los gastos y comisiones que le genera su tarjeta de crédito por la utilización de la misma, es decir consideran que el único cobro que le realiza el banco es la tasa de interés convencional. El 42.2%

tiene un medio desconocimiento de la TCEA ya que conocían ciertos cobros que se les realiza por el uso de su tarjeta tales como membresía y estados de cuenta físicos y solo un mínimo 1.6% conoce realmente todos los cobros que incluye la TCEA. Esto pone de manifiesto la desinformación que los usuarios tienen con respecto a los cobros por la utilización de sus tarjetas de crédito.

3.2. Conocer el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto.

Para poder lograr este objetivo se realizó la revisión documentaria de la tasa de morosidad en Tarjetas de crédito que la tienda 750 del banco Interbank nos proporcionó. La cual en base a los 8000 usuarios de tarjeta de crédito que existen en la región San Martín es de 4.6% el cual representa a 368 usuarios de tarjetas de crédito que se encuentran en morosidad. De todos ellos se determinó una muestra de 188 usuarios. El cuadro se detalla a continuación:

Tabla 10

Endeudamiento.

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Categorías	Problema Potencial	46	24.7	24.7
	Categoría Deficiente	53	27.9	52.6
	Categoría Dudosa	70	37.3	89.9
	Categoría Pérdida	19	10.1	100
	Total	188	100	

Fuente: Reporte de morosidad de TC del banco Interbank Tienda 750

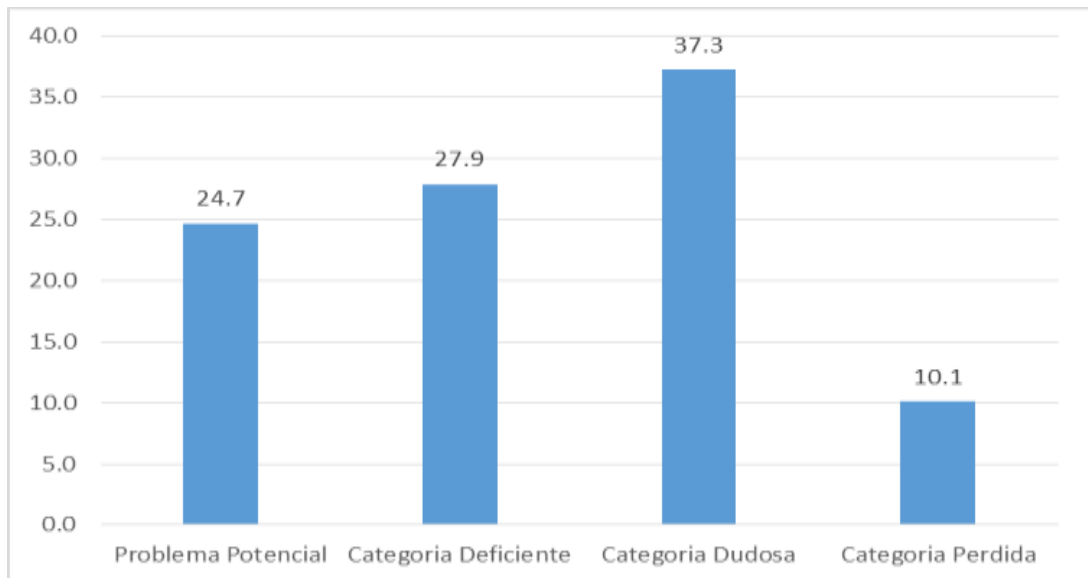


Figura 3: Endeudamiento.

Fuente: Reporte de morosidad de TC del banco Interbank Tienda 750

Interpretación:

En base a la tasa de morosidad de tarjetas de crédito de 4.6% del banco Interbank tienda 750 y en base a los 188 encuestados se logró determinar que de los deudores de TC el 75.3% se encuentran en mora mayor a 30 días de atraso. Lo cual implica que tienen en promedio de un mes a más de atraso. Lo cual indicaría que estos usuarios se quedaron sin capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones financieras.

3.3. Analizar la influencia del nivel de desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank.

Para la evaluación del presente objetivo, se tuvo consigo pruebas estadísticas para analizar la influencia del desconocimiento de la TCEA en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank. El cual se presenta de la siguiente manera.

Prueba de Normalidad

		desconocimiento	endeudamiento
N		188	188
Parámetros normales ^{a,b}	Media	19,84	2,33
	Desviación estándar	2,594	,958
	Absoluta	,237	,231
Diferencias más extremas	Positiva	,161	,162
	Negativa	-,237	-,231
Estadístico de prueba		,237	,231
Sig. asintót. (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

c. Corrección de significación Liliefors.

Interpretación:

Se puede observar que dentro de la prueba de normalidad aplicada, el cual es la prueba de Kolgomorov – Smirnov, al tratarse de una muestra mayor de 50, siendo estas 188 personas. Dentro de lo cual podemos determinar que la significancia asintótica es menor al 0.05 siendo este valor el 0.000 por lo cual podemos afirmar que se acepta la hipótesis de investigación que dice El desconocimiento de la TCEA influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto en el año 2016.

IV. DISCUSIÓN.

Dentro de los resultados presentados con respecto al desconocimiento de la TCEA de los usuarios de tarjeta de crédito del banco Interbank, se observa que en base a 188 clientes el 56.1 % tiene un alto desconocimiento de los gastos y comisiones que le genera su tarjeta de crédito por la utilización de la misma, es decir consideran que el único cobro que le realiza el banco es la tasa de interés convencional. El 42.2% tiene un medio desconocimiento de la TCEA ya que conocían ciertos cobros que se les realiza por el uso de su tarjeta tales como membresía y estados de cuenta físicos. y sólo un mínimo 1.6% conoce realmente todos los cobros que incluye la TCEA. Esto pone de manifiesto la desinformación que los usuarios tienen con respecto a los cobros por la utilización de sus tarjetas de crédito. Esto se contrasta con la investigación realizada por Bermúdez y Montalvo (2008), afirman, en base a 157 encuestados, que El 51.74% de los encuestados no sabe cuáles son los servicios adicionales que le ofrece la tarjeta. Por ejemplo el costo del seguro de desgravamen es un cargo fijo detallado en los estados de cuenta. Si los clientes no desean estos servicios deben cancelarlos, de otra forma se los cobrarán.

Con respecto a Conocer el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto. Se determinó que en base a la tasa de morosidad de tarjetas de crédito de 4.6% del banco Interbank tienda 750 y en base a los 188 encuestados se logró determinar que de los deudores de TC el 75.3% se encuentran en mora mayor a 30 días de atraso. Lo cual implica que tienen en promedio de un mes a más de atraso. Lo cual indicaría que estos usuarios se quedaron sin capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones financieras. Esta información se complementa con la investigación de Andrés, H. (2012) que concluye que no existe una normativa legal que proteja a los usuarios de tarjetas de crédito de los cobros excesivos y abusivos que las empresas emisoras realizan más allá de la tasa de interés anual promedio ponderado de las operaciones activas que cobra el sistema bancario nacional y que publica

periódicamente la Superintendencia de Bancos. Asimismo Ferrer, R. (2009) en su investigación manifiesta que el Estado con el poder de imperio que tiene, debería establecer las pautas necesarias para establecer controles que limiten el establecimiento desmedido de las tarjetas de crédito a fin de preservar en el futuro, por un lado el crecimiento de la morosidad y por otro lado reducir los altos costos que implican su uso.

Dentro de la prueba de normalidad aplicada, el cual es la prueba de Kolgomorov – Smirnov, al tratarse de una muestra mayor de 50, siendo estas 188 personas. Dentro de lo cual podemos determinar que la significancia asintótica es menor al 0.05 siendo este valor el 0.000 por lo cual podemos afirmar que se acepta la hipótesis de investigación que dice H_1 : El desconocimiento de la TCEA influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto, todo ello se relaciona con la investigación de Bermúdez, M. y Montalvo, D. (2006) que indica que los usuarios de tarjetas de crédito no sabe cuáles son los servicios adicionales que le ofrece la tarjeta. Y que al final incrementan su crédito y por ende repercute en el nivel de endeudamiento y en la morosidad de los usuarios de estas tarjetas.

V. CONCLUSIONES.

- Se concluye en base al desconocimiento de la TCEA de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del Banco Interbank que el 56.1 % tiene un alto desconocimiento de los gastos y comisiones que le genera su tarjeta de crédito por la utilización de la misma, es decir consideran que el único cobro que le realiza el banco es la tasa de interés convencional. El 42.2% tiene un medio desconocimiento de la TCEA ya que conocían ciertos cobros que se les realiza por el uso de su tarjeta tales como membresía y estados de cuenta físicos. y sólo un mínimo 1.6% conoce realmente todos los cobros que incluye la TCEA. Esto pone de manifiesto la desinformación que los usuarios tienen con respecto a los cobros por la utilización de sus tarjetas de crédito.
- Con respecto al nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito de la tienda 750 del banco Interbank se concluye que en base a la tasa de morosidad de tarjetas de crédito de 4.6% del banco Interbank tienda 750 y en base a los 188 encuestados se logró determinar que de los deudores de TC el 75.3% se encuentran en mora mayor a 30 días de atraso. Lo cual implica que tienen en promedio de un mes a más de atraso. Lo cual indicaría que estos usuarios se quedaron sin capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones financieras.
- La prueba de Kolgomorov – Smirnov, al tratarse de una muestra mayor de 50, siendo estas 188 personas. Dentro de lo cual podemos determinar que la significancia asintótica es menor al 0.05 siendo este valor el 0.000 por lo cual podemos afirmar que se acepta la hipótesis de investigación.Hi: El nivel de desconocimiento de la TCEA influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto.

VI. RECOMENDACIONES

- En base al desconocimiento de la TCEA por parte de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank se le recomienda el banco les brinde la información pertinente por los medios de difusión más populares acerca de los cobros que incluyen la TCEA no sólo incidir en la TEA sino también en el resto de conceptos que incluyen la TCEA los cuales incrementan considerablemente el crédito.
- En base al nivel de endeudamiento, se le recomienda al banco Interbank no otorgue con tanta facilidad una tarjeta de crédito a sus usuarios para que así no caigan en sobreendeudamiento. También que el banco instruya a sus usuarios con respecto a las consecuencias del sobreendeudamiento.
- En base a la influencia del desconocimiento de la TCEA en el nivel de endeudamiento se les recomienda al banco Interbank que se elabore un plan que permita difundir de manera sencilla y didáctica los conceptos primordiales de la TCEA y las consecuencias del endeudamiento.

VII. REFERENCIAS

- Andrés, H. (2012). *El sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas de clase media por el uso de las tarjetas de crédito*. (Tesis de pregrado) - Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Argandoña, A. (2013). *Irving Fisher: Un gran economista*. España: IESE Business School
- Backhouse, R. y Bateman, B. (2011). *Capitalist Revolutionary: John Maynard Keynes. John Maynard Keynes: Un capitalista revolucionario*. EEUU: The Harvard College
- Bermúdez, M y Montalvo, (2008). *Medición de la tasa de interés efectiva que cobran las tarjetas de crédito en Guayaquil*. (Tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Ferrer, R. (2009). *El impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas del sistema financiero peruano*. (Tesis de Doctorado en Contabilidad y Finanzas) - Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Fuente, E. (2009). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. (4ta ed.). México: Trillas
- Galbraith, J. (2014). *El dinero: de donde vino y a donde fue*. (5ta ed.). España: Ariel.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*, (6ta ed.). Colombia: Panamericana Formas e Impresos
- Lawrence, J. y Chad J. (2012). *Principios de administración financiera*, (12va ed.). México: Learson,
- Memoria Anual (2015) Banco Internacional del Perú - Interbank.
- Memoria Anual (2015) Banco Central de Reserva del Perú BCRP.
- Nasar, S. (2012). *La gran búsqueda: Una historia del pensamiento económico*. España: Debate.

- Norman, H. (2008). *How To Settle Your Debts: Without Committing Financial Suicide. Cómo resolver sus deudas: Sin Cometer suicidio financiero*, (2da ed.). EEUU: Southern Mountains Press Book
- Ortiz, O. (2008). *El dinero: la teoría, la política y las instituciones*. (3era ed.). México: UNAM
- Perdices, L. (2009). *Escuelas de pensamiento económico*. (4ta ed.). España: Ecobook,
- Resolución de Superintendencia de Banca y Seguros N° 8181-2012, "Reglamento de Transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero"
- Resolución de Superintendencia de Banca y Seguros n° 11356-2008.
- Rodríguez, K. (Octubre de 2012). Sistema financiero peruano. *Actualidad Empresarial, Lima*. vol. 265, p. 7-9. Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/265_9_KLHHWEYODZXIJ_WLUQCGUXCBKSZOMAEPLPXSMBRAFRXNBTZVJCB
- Roll, E. (2014). *Historia de las doctrinas económicas*, (4ta ed.). México: Fondo de cultura económica
- Sandoval, R. (2011). *Tarjeta de Crédito Bancaria*, (3ra ed.). Chile: Jurídica de Chile
- Sandoval, G. (2011). *Importancia de reformar el código de comercio de Guatemala para ampliar la regulación en relación al uso y emisión de la tarjeta de crédito*. (Tesis de pregrado)-Universidad de San Carlos de Guatemala.

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo influye el desconocimiento de la TCEA en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto?	Determinar la influencia del nivel de desconocimiento de la tasa de costo año 2015. efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto en el Año 2015	Hi: El desconocimiento de la TCEA influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto	Tasa de Costo Efectiva Anual	TEA	Porcentaje de usuarios tienen pleno conocimiento de lo que realmente es TCEA.	
	Específicos			GASTOS		
				COMISIONES		
	Conocer la Tasa de Costo Efectivo Anual que aplica el banco Interbank para las tarjetas de crédito.	Ho: El desconocimiento de la TCEA no influye significativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto	Variable			
	Conocer la proporción de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank que desconocen la tasa de costo efectivo anual.			Nivel de endeudamiento	Categoría de Endeudamiento	Problema Potencial
	Conocer el nivel de endeudamiento de los usuarios					Deficiente

	<p>de tarjeta de crédito de la tienda 750 del banco Interbank del distrito de Tarapoto.</p> <p>Analizar la influencia del nivel de desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del banco Interbank.</p>				<p>Dudosa</p> <hr/> <p>Pérdida.</p>
Diseño	Población		Muestra		
Correlacional	<p>Según la base de datos de clientes del Banco Interbank de la tienda 750 Tarapoto, dicha cartera cuenta con 8000 usuarios de tarjetas de crédito y una tasa de morosidad de 4.6% que hacen una población de 368 usuarios de tarjetas de crédito en mora.</p>		<p>El total la muestra es de 188 usuarios de tarjetas de crédito en situación de mora de la tienda 750 del banco Interbank en la ciudad de Tarapoto, provincia y región de San Martín.</p>		

Anexo 2 Validaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo Filial Tarapoto
 Especialidad : Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre tasa de costo efectivo anual
 Autor (s) del instrumento (s): Elton Jhon Díaz García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

		INDICADORES				
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tasa de costo efectivo anual en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Tasa de costo efectivo anual .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Tasa de costo efectivo anual de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Tasa de costo efectivo anual .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

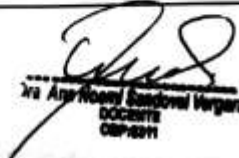
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y confiable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 04 de enero de 2018



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DOCENTE
CSP-2011



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Anita Gatica Vela
 Institución donde labora : Agencia de viajes y turismo Angave Tours
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre tasa de costo efectivo anual
 Autor (s) del instrumento (s): Elton Jhon Díaz García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tasa de costo efectivo anual en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Tasa de costo efectivo anual .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Tasa de costo efectivo anual de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Tasa de costo efectivo anual .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

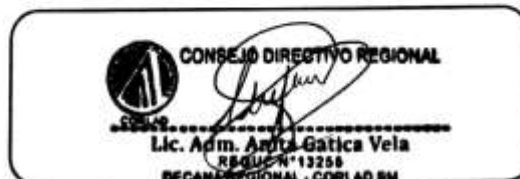
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y confiable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 22 de setiembre de 2016



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo Filial Tarapoto
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre tasa de costo efectivo anual
 Autor (s) del instrumento (s): Elton Jhon Díaz García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tasa de costo efectivo anual en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Tasa de costo efectivo anual .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Tasa de costo efectivo anual de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Tasa de costo efectivo anual .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

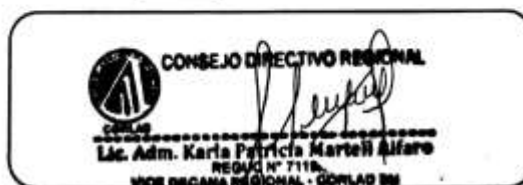
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL instrumento es válido y Confiable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 22 de setiembre de 2016



Anexo N° 03. Instrumentos de la Variable I

Anexo N°2

ENCUESTA.

¡Por favor bríndenos su opinión más sincera!

DATOS GENERALES:

Nombre y Apellidos:.....

Sexo:.....

Edad:.....

INSTRUCCIONES: Por favor marcar con una (X) la(s) alternativa(s) que usted considere más apropiada.

1. ¿Sabe usted que por hacer uso de su tarjeta de crédito se le cobra intereses, gastos y comisiones sea por consumo o por retiro de efectivo; y que a todos esos cobros se los conoce como Tasa de Costo Efectivo Anual, TCEA?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos
 - c) No

COMISIONES

2. ¿Sabe usted que el banco le cobra una membresía por la utilización de su tarjeta de crédito?
 - a) Sí
 - b) Más o menos
 - c) No
3. ¿Sabe usted que el banco le cobra el envío físico del estado de cuenta de su tarjeta de crédito?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No
4. ¿Sabe usted que el banco le cobra por realizar operaciones en ventanilla con su tarjeta de crédito?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No

GASTOS

5. ¿Sabe usted que el banco le cobra un seguro de desgravamen por su tarjeta de crédito?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No
6. ¿Sabe usted que el banco le cobra una penalidad que asciende al 2 % del total de su deuda por el incumplimiento del pago que generó con su tarjeta de crédito?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No
7. ¿Sabe usted que el banco le cobra el impuesto a las transacciones financieras (ITF) por las operaciones que realice con su tarjeta de crédito?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No
8. ¿Sabía usted cuánto es la TCEA que le cobra el banco por su tarjeta de crédito por cada consumo o retiro de efectivo que realice?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No
9. ¿Sabe usted de algún medio de difusión de información que el banco utilice para dar a conocer todos los cobros que le hace el banco como tasas de interés, comisiones y gastos referentes a su tarjeta de crédito?
 - a) Sí.
 - b) Más o menos.
 - c) No.

Anexo N° 04. Instrumentos de la Variable II

INSTRUMENTO N° 2

Cuadro para la revisión documentaria de la calificación crediticia de los clientes que poseen tarjetas de crédito.

Categoría	Descripción	Número de encuestados.
CPP	Atraso de 9 a 30 días.	
Categoría deficiente	Atraso de 31 a 60 días.	
Categoría dudosa	Atraso de 61 a 120 días.	
Categoría pérdida	Atraso de 120 a más días.	

Anexo N° 05. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.860	9

Estadísticas de total de elemento

jj	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	12.63	2.171	.447	.862
p2	12.20	1.545	.339	.811
p3	12.10	1.955	.415	.804
p4	11.93	1.651	.326	.832
p5	12.17	1.730	.180	.811
p6	11.87	2.189	.403	.837
p7	11.83	1.799	.483	.770
p8	11.93	1.857	.539	.734
p9	12.67	2.230	.579	.768

Anexo N° 06. Turnitin

INFLUENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LA TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO INTERBANK OFICINA 750 DEL DISTRITO DE TARAPOTO DE LA PR

INFORME DE ORIGINALIDAD

%20 INDICE DE SIMILITUD	%20 FUENTES DE INTERNET	%0 PUBLICACIONES	%9 TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	%6
2	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	%2
3	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	%2
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	%2
5	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	%1
6	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	%1
7	www.felaban.com Fuente de Internet	%1
8	www.scribd.com	

	Fuente de Internet	%1
9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<%1
10	potopstop.ru Fuente de Internet	<%1
11	www.elizabethlizardo.com Fuente de Internet	<%1
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	<%1
13	www.interbank.com.pe Fuente de Internet	<%1
14	www.megachapines.blogspot.com Fuente de Internet	<%1
15	testmegachap.wordpress.com Fuente de Internet	<%1
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<%1
17	www.authorstream.com Fuente de Internet	<%1
18	"En Estados Unidos aumenta el indice de universitarios hispanos que no terminan de estudiar; Expertos", CNN Espanol / En Efectivo, August 24 2010 Issue Publicación	<%1

19	Submitted to Universidad Católica de Santa María	<% 1
	Trabajo del estudiante	
20	repositorio.ucv.edu.pe	<% 1
	Fuente de Internet	
21	eventos.forolacfr.org	<% 1
	Fuente de Internet	
22	www.pasca.org	<% 1
	Fuente de Internet	
23	es.slideshare.net	<% 1
	Fuente de Internet	

EXCLUIR CITAS
EXCLUIR
BIBLIOGRAFÍA

APAGADO
APAGADO

EXCLUIR
COINCIDENCIAS

< 15 WORDS



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo ELTON JHON DÍAZ GARCÍA, identificado con DNI N° 43162302, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DE LA TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CREDITO DEL BANCO INTERBANK DEL CINA 750 DEL DISTRITO DE TAMPOTO DE LA PROVINCIA Y REGION DE SAN MARTIN EN EL AÑO 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 43162302

FECHA: Tampoto 23 de enero del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------