



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú Distrito de Trujillo -2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

Luis Laurencio, Anais Aracely

ASESORES:

Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto

Dra. Culquichicón de Bravo, Edith Luz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del jurado

Mg. Wilder Adalberto, Araujo Calderón

Presidente

Dr. Marco Antonio, Sevilla Gamarra

Secretario

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva

Vocal

Dedicatoria

A Dios que supo guiarme e iluminarme en esta proyecto de investigación, por motivarme a no desmayar.

A mis padres Salustiano Luis Sacramento y Olga Laurencio Pumari-
cra por su apoyo incondicional en los momentos difíciles.

Agradecimientos

A Dios por guiarme en la culminación de la elaboración con éxito de la Tesis

A los docentes y asesores por brindarnos todos los conocimientos a aplicar en este trabajo de investigación su apoyo y guía.

A mi maravillosa familia porque siempre me ha estado apoyando en el desarrollo de la Tesis.

Declaración de autenticidad

Yo, Anais Aracely Luis Laurencio, identificado con DNI N°45897551, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es veras y autentica

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

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.

Así mismo autorizó a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2016

Luis Laurencio Anais Aracely

DNI: 45897551

Presentación

Señores:

Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo – 2015 para poder obtener el título profesional de Contador público.

Esperando cumplir con los requisitos necesarios para la aprobación.

La Autora

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	2
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	4
1.3.1 Sistema Financiero.	4
1.3.2 Mercado Financiero.	4
1.3.3 Empresas del Sistema Financiero.....	5
1.3.4 Tipos de Productos.....	7
1.3.5 Entidades Reguladoras de Control del Sistema Financiero.....	9
1.3.6 Tasa de Costo Efectivo Anual.	10
1.3.7 El Endeudamiento.	12
1.3.8 Sobreendeudamiento.....	13
1.3.9 Banco Scotiabank Perú.....	13
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del Estudio	17
1.6 Hipótesis.....	18

1.7	Objetivos	18
1.7.1	Objetivo General.	18
1.7.2	Objetivos Específicos:.....	18
II.	Método	20
2.1	Tipo de investigación.....	20
2.2	Diseño de investigación.....	20
2.3	Variables, operalización	20
2.3.1	Variables.....	20
2.3.2	Operacionalización de variables.....	21
2.4	Población y muestra.....	23
2.5	Técnicas e instrumentos.....	23
2.6	Métodos de análisis de datos.....	24
2.7	Aspectos éticos.....	24
III.	Resultados	26
3.1	Generalidades	26
3.1.1	Ruc.	26
3.1.2	Reseña histórica.	26
3.2	Magnitud del desconocimiento de la tasa costo efectivo anual en los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo.....	26
3.3	Nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo.....	30
3.4	Incidencia del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo - 2015.	32
IV.	Discusión	36
V.	Conclusiones	40
VI.	Recomendaciones	42
VII.	Propuesta	44
	Referencias.....	47

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de analizar la incidencia del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015, realizando encuestas a los usuarios de tarjetas de crédito del banco, se trabajó con un diseño no experimental, con una población de 14,920 usuarios y una muestra de 194 usuarios, se utilizó la técnicas e instrumento, entrevista al gerente de agencia del real plaza y encuestas a los usuarios de tarjetas de crédito, se llegó a la conclusión que el desconocimiento de la Tasa costo efectivo anual incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú Distrito de Trujillo año 2015.

Palabras Clave: Tasa de costo efectivo anual, endeudamiento, tarjetas de crédito.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the lack of knowledge of the Annual Cost Effective Rate in the level of indebtedness of credit card users of Banco Scotia-bank Peru district of Trujillo year 2015, Conducting surveys to the bank's credit card users, We worked with a non-experimental design, with a population of 14,920 users and a sample of 194 users, Was used the techniques and instrument, interview to the manager of agency of the real square and surveys to the users of credit cards, It was concluded that the lack of knowledge of the annual cost effective rate negatively affects the level of indebtedness of users of credit cards of Banco Scotiabank Peru District of Trujillo year 2015.

Keywords: annual effective cost rate, debt, credit cards.

INTRODUCCION

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad los medios de pago han ido evolucionando juntamente con la tecnología y una de esas herramientas más utilizadas mundialmente son las tarjetas de crédito, a simple vista se muestran inofensivas, una tarjeta de crédito es una manera más rápida y sencilla de tener efectivo a la mano, como también puede convertirse en una pesadilla si es que no se le da un uso adecuado.

En el Perú existen problemas de endeudamiento a causa del uso indebido e irresponsable de los consumidores. En algunos casos es debido a la facilidad comercial que se dan dentro del mercado financiero al colocar este producto. A consecuencia de esto han facilitado el acceso a los usuarios sin medir su nivel de endeudamiento, además de esto progresivamente les han ido ampliando el límite del crédito.

Según un estudio de la consultora Neuro Innovación (2015). En Trujillo El 74 % de los consumidores trujillanos usan tarjeta de crédito al comprar sus alimentos, ropa y otros productos que adquieren en los centros de ventas instalados en diversas zonas de nuestra ciudad.

En un estudio que se hizo en el centro de Trujillo en el Distrito de La Esperanza y El Porvenir, se sostuvo que los consumidores son más impulsivos y están dispuestos a realizar la mayor cantidad de sus compras mediante el uso del dinero plástico, según el especialista en Marketing y gerente de Neuro Innovación, Ronald Guevara. Respecto al consumidor de Trujillo, precisó que su línea de crédito es más alta que la de El Porvenir y La Esperanza.

Hoy en día la mayoría de las personas que utilizan tarjetas de crédito ignoran acerca de las condiciones que se tiene al adquirir estas tarjetas de crédito, sin evaluar los intereses, portes, comisiones y otros gastos que pueden contraer al adquirir este medio de pago en efectivo, aunque ahora las entidades financieras están obligadas a dar a conocer la Tasa Costo Efectivo Anual a sus consumidores, pero aun así muchos de los usuarios ignoran el significado de la misma.

Es importante que los usuarios de tarjeta de crédito tengan conocimiento o estén bien informados sobre los intereses, comisiones y gastos que las entidades financieras cobran al adquirir estas tarjetas, la cual permitirá que los usuarios puedan reducir el nivel de sus deudas y así evitar sobreendeudamiento con los bancos.

1.2 Trabajos Previos

Según Vásquez (2013) en su investigación *“La influencia del desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de Crédito del distrito de Trujillo en el año 2013”*, utilizando el diseño descriptivo no experimental concluye:

Según la investigación realizada se llegó a la conclusión que al ignorar esta tasa afecta la nivelación de endeudamiento de las personas que utilizan tarjetas de crédito. Y que la mayoría de personas encuestadas no perciben una formación adecuada por parte de los bancos acerca de su tarjeta adquirida. En la investigación la mayor parte de los sujetos encuestados no recibe formación por parte de la institución y esto se evidencia en un 73%, de personas que no cuentan con información por parte de los bancos, a pesar que existen, medios de información para conocer todo sobre lo que respecta a sus tarjetas no toman importancia estos medios (p.118).

Según Castro (2014) en su investigación *“Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo Enero-Julio del 2013”*. Utilizando el diseño descriptivo no experimental concluye:

Un punto importante en cuanto a conocimientos de conceptos se refiere, es el conocimiento de los conceptos de las tasas aplicadas a los diversos productos financieros a los que el cliente accede. Muchas veces, cuando un consumidor va al banco, no solo se debe guiar por la TEA sino debe fijarse en la TCEA, que revela el verdadero monto que pagará por un crédito, o tarjeta de crédito. Cuando el cliente encuestado no conoce a la perfección los conceptos de tasas y cuáles son las tasas que se aplican, es posible que este se endeude de una

manera equivocada, puesto que termina pagando más de lo que puede pagar, a eso tomamos en cuenta la ausencia de una planificación de la finanzas personales(p.75). .

Según Fernández (2015) en su tesis *“Nivel de desconocimiento de las obligaciones crediticias con la Banca Comercial y como incide en la liquidez de los consumidores en la ciudad de Puno en los períodos 2013 – 2014”*, utilizando el diseño descriptivo no experimental concluye:

Llego a concluir lo siguiente, el nivel de formación de las personas que tienen obligaciones con las entidades financieras es bajo. Y se debe que al momento que se le entrega al usuario su tarjeta no se les brinda la información necesaria, es decir los conceptos básicos que deben conocer los ciudadanos de Puno. Concluye también que los costos y gastos financieros, que se generan en el momento de la emisión de la tarjeta y los costos y gastos que incurrirán al momento de usar este servicio influyen en forma directa en su economía.

Según Murillo (2014) en su tesis *“Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil 2014”* utilizando el diseño descriptivo no experimental concluye:

El propósito de esta tesis surgió de la necesidad de presentar un análisis sobre el grado de conocimiento, actitud y práctica que tienen los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, y de otros indicadores como el nivel de endeudamiento, morosidad que ha reflejado la tarjeta de crédito emitidas por instituciones financieras en Guayaquil en los últimos años.

El comportamiento en la entrega de tarjetas de crédito por parte de las instituciones oferentes no está acorde con el conocimiento que debe haber en el correcto uso, ya que la mayoría estuvo en desacuerdo, con un 46% de haber recibido la información sobre intereses y costos que generan un crédito, lo que corrobora la hipótesis y objetivos planteados en el presente estudio. De las personas encuestadas, el 41% que corres-

ponde a la mayoría no conoce cuánto paga por intereses y otros gastos de la tarjeta de crédito, es decir hay un desconocimiento que evidencia el problema planteado en este estudio (p.68).

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Sistema Financiero.

Ferrer (2004) el sistema financiero está conformado por los mercados financieros; los instrumentos financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas, las cuales deben cumplir con requisitos para funcionar en el país de manera de intermediarios financieros y organismos de supervisión. La Superintendencia de Banca, Seguro y AFP es el delegado de dar la autorización para el funcionamiento de las entidades del sistema financiero (p.11).

El sistema financiero está conformado por 59 empresas y tienen en su dominio activos por S/.392 mil millones.

Empresas de operaciones Múltiples

- ✓ Banca Múltiples 17 empresas, monto en millones 358,820, participación 91.50 %
- ✓ Empresas financieras 11 empresas, monto en millones 11, 127, participación 2.84%
- ✓ Cajas municipales(CM) 12 empresas, monto en millones 18,993, participación 4.85%
- ✓ Cajas rurales de ahorro y crédito(CRAC) 7 empresas, monto en millones 639, participación 0.16%
- ✓ Pequeña microempresa (Edpyme) 12 empresas, monto en millones 2, 117,participacion 0.54%

1.3.2 Mercado Financiero.

Ferrer (2004) define que es el lugar donde no existe un límite de territorio físico, y vienen hacer un canal que facilita el encuentro de proveedores de fondos (ahorristas) y solicitantes de fondos (prestamistas) donde

se intercambian instrumentos financieros estos mercados pueden ser de dinero a corto plazo y mercado de capital a largo plazo (p.11).

1.3.2.1 Mercado de intermediación indirecta.

Ferrer (2004) nos dice que en este mercado el intermediario, otorga créditos a corto plazo o a largo plazo al agente deficitario en forma de préstamo según las normas que establece la ley que controla el sistema financiero, es decir el agente superavitario no conoce al agente deficitario (p.12).

1.3.2.2 Mercado de intermediación directa.

Ferrer (2004) Nos dice que el intermediario tiene instrucciones del agente superavitario de entregar su capital al agente deficitario que crea conveniente. Donde se negocian bonos, acciones, papeles comerciales etc. (P.13).

1.3.3 Empresas del Sistema Financiero.

1.3.3.1 Empresas bancarias.

Ferrer (2004) nos dice que las entidades bancarias negocian con el dinero del público a través de los depósitos bajo cualquier modalidad contractual que ellos realicen, este dinero recaudado lo utilizaran como su capital propio y los que obtenga de otras fuentes de financiamiento, las cuales las aplicara a las actividades que están relacionadas al riesgo de mercado (p.23).

1.3.3.2 Empresa financiera.

Ferrer (2004) “su principal actividad es captar dinero del país y se especializa en realizar operaciones, transacciones en el mercado financiero” (p.24).

1.3.3.3 Caja municipal de ahorro y crédito.

Ferrer (2004) indica que “esta institución atrae capitales de las personas tanto naturales como jurídicas y se especializa en efectuar operaciones de financiamiento, de preferencia a las pequeñas y micro empresa” (p.24).

1.3.3.4 Caja rural de ahorro y crédito.

Ferrer (2004) define que “es la institución que capta recursos del público y se especializa en ayudar en la inversión a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural” (p.25).

1.3.3.5 Caja municipal de crédito popular.

Ferrer (2004) nos dice que “esta institución es especialista en otorgar crédito pignoraticio a un público general, y también indica que tiene la facultad de realizar transacciones activas y pasivas con las provincias y distritos y organizaciones del municipio y brinda otros servicios bancarios” (p.25).

1.3.3.6 Empresa de desarrollo de la pequeña y microempresa (EDPYME).

Ferrer (2004) Señala que “que esta institución tiene la especialización en conceder financiamiento principalmente a los propietarios de la pequeña y microempresa para mejorar su inversión” (p.26).

1.3.3.7 Cooperativas de ahorro y crédito.

Ferrer (2004) nos dice “que son establecimientos buscan proteger y suplir las necesidades de inversión de sus socios y clientes a través de sus propios recursos que son recaudados” (p.26).

1.3.3.8 Empresa de arrendamiento financiero.

Ferrer (2004) nos dice que “consiste en adquirir activos ya sean muebles o inmuebles, que serán utilizados por personas naturales o jurídicas, las cuales pagaran una cuota mensual, trimestral etc., según sea el contrato de arrendamiento, la cual le permitirá al finalizar el contrato la compra o el traspase del activo” (p26).

1.3.3.9 Empresas de seguros.

Ferrer (2004) su operatividad consiste en celebrar contratos donde se les obliga a los clientes sean naturales o jurídicas a cumplir con los límites y cambios de una prima, a indemnizar los accidentes, perjuicios que puedan acontecer en el futuro (p.27).

1.3.4 Tipos de Productos.

1.3.4.1 Depósitos y ahorros.

Según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).señala en su página, existen diferentes clases de depósitos los más comunes son las Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo y las Cuentas de Haberes ,las mencionadas tienen en particular característica habituales.

1.3.4.2 Depósitos de ahorro.

Según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).señala que son los depósitos efectuados por un ahorrista en una cuenta corriente, el ahorrista puede retirar su dinero en cualquier momento. Las empresas del sistema financiero establecen cuales son los montos mínimos a retirar y abonar, lo costos de mantenimiento de la cuenta corriente, establecen también cuanto es el tope de retiro a través de los cajeros automáticos.

1.3.4.3 Créditos hipotecarios.

En su página la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).señala que son créditos otorgado a personas naturales que buscan mejorar su condicione de vida como por ejemplo crédito para construcción de viviendas, remodelación etc. El crédito adquirido por las personas naturales tendrá como garantía la hipoteca del terreno o la propiedad que se ha adquirido asegurando de esa manera el dinero que ha sido prestado.

1.3.4.4 Compensación por tiempo de servicios.

En su página Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).señala que es aquel depósito que perciben los trabajadores de una empresa por el tiempo laborado, por lo tanto el empleador está obligado según disposición legal a realizar el deposito, la función principal es suplir las necesidades del trabajador al término de su relación laboral, de esa manera el trabajador se beneficiara él y su familia.

1.3.4.5 Cuenta corriente.

En su página la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.) señala, es un medio en el cual una empresa tiene la obligación de abonar dinero a su cliente por el servicio prestado, esta cuenta corriente permitirá efectuar pagos o hacer ingresos. Las cuales pueden ser girados a través de cheques.

1.3.4.6 Tarjetas de crédito.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.) nos dice que a través de este instrumento las personas naturales o jurídicas acceden a una línea de crédito la cual deben cancelar en un plazo programado. El usuario de la tarjeta se compromete a devolver el dinero que ha sido utilizado y cancelar los intereses, comisiones y gastos acordados.

1.3.4.6.1 Cómo solicitar una tarjeta de crédito.

- La persona interesada se acercara a una agencia bancaria.
- Suscribir una solicitud o contrato.
- Si la persona interesada fuera jurídica aparte de la solicitud deberá presentar una autorización de los usuarios que podrán utilizar esta herramienta.

1.3.4.6.2 Línea de crédito máximo que una institución bancaria puede ofrecer.

- Para esto el titular deberá presentar la documentación requerida por la entidad financiera como por ejemplo el monto de sus ingresos y gastos de esa forma se podrá calcular su línea de crédito.
- La línea de crédito puede ser efectuada según la conveniencia del titular sea en soles o dólares.
- Los cargos u operaciones que se efectuó en la línea de crédito influenciaran en la misma línea, las operaciones que se realice reducirá el total de la línea disponible.

1.3.4.6.3 Activación de la tarjeta de crédito.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).Indica, la activación de una tarjeta de crédito recae en el titular, por la tanto la las empresas no están en la obligación de activarlas ni a proporcionar información relacionada a las centrales de riesgos públicas o privadas si es que no existe un contrato firmado por el cliente. A menos que el titular comunique a la empresa que se le entregue a una persona autorizada.

1.3.4.6.4 El cliente debe tener en cuenta al respecto del exceso de línea de crédito.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).nos dice que los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos aplicables serán comunicados al titular e incluidos dentro del contrato, dicha información debe ser difundida al cliente a través de la transparencia Resolución SBS N° 8181-2012.El otorgamiento de los excesos en la línea de crédito será fijado a un monto razonable que el titular este en la capacidad de cancelarlo.

1.3.5 Entidades Reguladoras de Control del Sistema Financiero.

1.3.5.1 Banco Central de Reserva del Perú.

Ferrer (2004) señala, que es el sistema encargado de cuidar la moneda en el Perú, es decir es aquella que hace posible que la moneda no pierda su valor, para que pueda cumplir con la estabilidad monera la constitución política le brinda autonomía, informa al estado la situación económica de forma periódica (p.20).

1.3.5.2 Superintendencia De Banca Y Seguros (SBS) Y AFP.

En su página nos dice que esta institución es autónoma por el poder que le brinda el estado, tiene por finalidad regularizar y supervisar todas las empresas bancarias de seguros y administradoras de fondos de pensiones, así como también de todas las instituciones que reciban ahorros del público, Su objetivo principal es proteger las inversiones

de los ahorristas y pensionistas y controla el crecimiento del terrorismo, y está amparado en la Ley 26702.

1.3.5.3 Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

En su página nos indica que tiene por objetivo custodiar la seguridad de los capitalistas, supervisando la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, además brinda información al público según sea su necesidad sobre precios y otros intereses, es un mercado de intermediación directa.

1.3.5.3.1 Sus funciones.

- Velar por la protección de los inversionistas porque ellos asumen riesgos de rentabilidad y liquidez con las empresas que necesitan financiamiento.
- Brindar información oportuna a las empresas emisoras o listadas en bolsa para que puedan cumplir.
- Divulga en su portal toda información actualizada para la protección del inversionista.

1.3.6 Tasa de Costo Efectivo Anual.

1.3.6.1 Definición.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f). Nos dice que esta tasa indica cuánto cuesta un producto financiero. Nos permite saber cuál es el costo real al adquirir una tarjeta de crédito, crédito vehicular, hipotecario o préstamo personal. En base a este porcentaje se determina la cuota a cancelar.

Dentro de la TCEA podemos encontrar:

- Tasa Efectiva Anual (TEA) que son los intereses al adquirir un crédito.
- Las comisiones que cobran las entidades financieras por los servicios prestados.
- Los gastos por seguros de desgravamen.

1.3.6.2 Productos a los que se aplica la TCEA

- ✓ Créditos de consumo
- ✓ Créditos personales
- ✓ Créditos vehiculares Créditos hipotecarios
- ✓ Tarjeta de Crédito
- ✓ Crédito en efectivo
- ✓ Crédito para capital de trabajo
- ✓ créditos para estudios.

1.3.6.3 Informes para elegir un crédito - TCEA

En su página la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.).
Señala:

- El interesado deberá pedir información acerca de los costos que generan percibir un crédito, no solo debe fijarse en la Tea porque existe otros costos como comisiones, mantenimiento y gastos.
- El cliente deberá pedir información sobre la TCEA y así comparar con los demás bancos cual tasa le conviene.
- Las entidades financieras están obligadas a comunicar a sus clientes sobre la TCEA de su crédito.
- El cliente evaluará el plazo del crédito y las cuotas mensuales según le convenga de acuerdo a sus necesidades y pago de la misma.
- El cliente debe reclamar una copia del acuerdo realizado como también el cronograma del crédito y la hoja resumen.
- El cliente podrá acceder al portal web de la SBS donde podrá adquirir información sobre la TCEA de los diferentes bancos.

1.3.6.4 Medios de difusión para conocer sobre la TCEA

- Folletos
- Internet (páginas web del banco)
- Contrato o formulario contractual
- Revistas

1.3.7 El Endeudamiento.

1.3.7.1 Definición.

Vásquez (2013) indica que “es la capacidad que tiene un individuo sea persona natural o jurídica de deber dinero sin caer en la morosidad, en muchas ocasiones, la falta de educación financiera es una de las razones principales de los problemas de morosidad” (p. 71).

1.3.7.2 Endeudamiento con tarjetas de crédito.

Según el diario Perú 21 (2013) público en su portada que aproximadamente 300 mil peruanos están sobre endeudados por el uso del dinero de plástico, El 25% de usuarios en todo el país ha empezado a registrar retrasos en sus pagos, según la central de riesgos crediticios Sentinel.

La central de riesgo crediticios Sentinei indico que en la actualidad hay dos millones de personas que utilizan este medio de pago, sumando un total de 294.346 que están sobre endeudados es decir en alerta roja y 647.182 están en luz ámbar al no estar cumpliendo con sus pagos, según Yanina Cáceres gerente de negocios.

El diario el Comercio (2016) crece de manera errónea, la deuda con tarjetas, Sentinel indica que el número de personas con tarjeta va en aumento de a poco, pero su uso está aumentando y no de la forma más sana. A pesar que no aumento mucho en relación al año pasado, el uso que le están dando ha crecido considerablemente y no de la mejor manera, es decir los usuarios no están siendo responsables ni cuidadosos al momento de usar sus tarjetas. Según Yanina Cáceres incremento de 1.98% a consideración de Abril del año pasado, nos dice también que el saldo deudor llego a 16.913.500 millones de soles, la cual aumentó a 21.57% respecto al mes de Abril del 2015.

El diario Gestión (2016) La institución Indecopi puso en marcha su campaña “Hacemos Patria protegiendo los derechos del consumidor”, con el fin de exhortar a los ciudadanos a no excederse en sus gastos evitando el sobreendeudamiento.

- Donde se aconseja a las personas que si quieren obtener una tarjeta, primero debe leer con atención las cláusulas del contrato y la hoja

resumen. Por qué a través de estos documentos se disponen las tasas de interés, comisiones y gastos que serán aplicados al producto que adquirirá.

- Debe considerar también que al momento de cancelar sus productos con la tarjeta serán más costosos, también debe evaluar el monto a cancelar incluido los intereses.
- El usuario debe conocer el monto real a pagar es decir esto resulta del precio al contado, los intereses, comisiones y gastos administrativos adicionales.
- El usuario debe aceptar deudas por montos que estén a su capacidad de pago.
- Se recomienda no retirar dinero en efectivo de su tarjeta debido a que la tasa de los intereses es muy alto.

1.3.8 Sobreendeudamiento.

García (2001) afirma. “El sobreendeudamiento no es una situación nueva en nuestras vidas, lo que realmente es nuevo es que se da en personas y no en empresas y, sobre todo, que sea un riesgo que pueda afectar a un número significativo de ellas” (p.13).

1.3.9 Banco Scotiabank Perú.

Scotiabank Perú. (s.f.). Nos dice que esta institución está constituida por un conjunto de entidades financieras que funcionan de manera sistemática y autónoma, las cuales buscan desarrollar sus actividades, en comunicación con el resto de los participantes del conjunto empresarial, cuyo objetivo es complementar la oferta de valor de sus productos y servicios, desarrollando una táctica comercial completa.

1.3.9.1 Tarjetas de crédito que ofrece.

1.3.9.1.1 Visa Clásica.

Requisitos:

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta Visa Clásica consiste en que el ingreso mínimo del solicitante no sea menor de 600.00 soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicará al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.2 Visa Oro.

Requisitos.

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta Visa Oro consiste en que el ingreso mínimo del solicitante no sea menor de 2,150.00 soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicará al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.3 Visa Platinum.

Requisitos.

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta Visa Platinum consiste en que el ingreso mínimo del solicitante no sea menor de 4,600.00 soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que

la tarjeta está aprobada por el banco se comunicara al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.4 *Visa Signature.*

Requisitos.

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta Visa Signature consiste en que el ingreso mínimo del solicitante no sea menor de 8,000.00 soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicara al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.5 *MasterCard Clásica.*

Requisitos

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta MasterCard Clásica consiste en que el ingreso mínimo del solicitante no sea menor \$350 dólares o S/.1,000.soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicara al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.6 *MasterCard Oro.*

Requisitos:

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta MasterCard Oro consiste en que el ingreso mínimo del solicitante no sea menor \$350 dólares o S/.1,000.soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicara al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.7 MasterCard Platinum.

Requisitos

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta MasterCard Platium consiste en que el ingreso minino del solicitante no sea menor \$350 dólares o S/.1,000.soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicara al cliente en un set de bienvenida.

1.3.9.1.8 MasterCard Black.

Requisitos

Uno de los requisitos para obtener la tarjeta MasterCard Black consiste en que el ingreso minino del solicitante no sea menor S/.8,000.soles.

El banco evaluará al cliente y de esa manera podrá aprobar la tarjeta y la línea de crédito que le corresponda. Al momento que la tarjeta está aprobada por el banco se comunicara al cliente en un set de bienvenida.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera el desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015?

1.5 Justificación del Estudio

Teniendo en cuenta los criterios de Hernandez, Fernandez y Baptista (2010 pp.40-41)

Implicaciones prácticas. Este Proyecto de Investigación ayuda a resolver el problema de endeudamiento que muchos usuarios de tarjetas de crédito están pasando con las entidades bancarias, podemos observar que hoy en día la mayoría de trujillanos utilizan estas tarjetas de créditos y desconocen el costo real de los créditos que obtienen.

Es importante que las personas puedan conocer esta tasa, de esa manera podrán presupuestar sus gastos y ver si pueden cumplir con los pagos mensuales de su tarjeta de crédito. Para eso se está realizando un estudio sobre la mala formación que tienen los usuarios en respecto a la Tcea.

Implicaciones Teórico. Esta investigación por consiguiente puede servir de gran ayuda para nuevas investigaciones como teorías, puesto que en Trujillo El 74 % de los consumidores trujillanos usan tarjeta de crédito, y mucho de ellos desconocen acerca de la TCEA, el propósito de este estudio es generar reflexión sobre el nivel de endeudamiento al desconocer la TCEA.

Utilidad Metodológica. Esta investigación servirá como instrumento para medir otras variables u otros temas de investigación, y como modelo para realizar otras investigaciones de variables similares.

Conveniencia. Esta investigación ayudará a las personas que tienen tarjetas crédito. No solo a los del Banco Scotiabank Perú, sino también de los demás bancos, a tener en cuenta que antes de adquirir una tarjeta de crédito se debe revisar bien el contrato e informarse adecuadamente sobre cuál es el costo total del crédito es decir la TCEA que van a percibir.

Relevancia Social. Esta investigación es de importancia ya que permitirá a los usuarios conocer el nivel de endeudamiento en que se encuentran. De esta manera les ayudaría a informarse y a tomar buenas decisiones sobre sus finanzas, de esta manera estaría evitando un nivel muy alto de endeudamiento.

1.6 Hipótesis

El desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General.

Analizar la incidencia del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo - 2015.

1.7.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la magnitud del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo.
- Medir cuál es el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo.
- Proponer campañas información para mejorar la formación de la TCEA en los usuarios.

METODO

II. Método

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva.

2.2 Diseño de investigación

No experimental descriptivo.

2.3 Variables, operalización

2.3.1 Variables

- Variable independiente. desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual.
- Variable dependiente. nivel de endeudamiento.

2.3.2 Operacionalización de variables.

Tabla 2.1

Operalización de variables

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual Independiente	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). Nos dice que esta tasa indica cuánto cuesta un producto financiero.	Esta variable se midió con encuesta y entrevista.	Conocimientos de la TCEA	-Porcentaje de personas que desconocen acerca de la TCEA -Género y edad -Tipos de difusión de información.	Ordinal

Nivel de endeudamiento	<p>Vásquez (2013) indica que “es la Capacidad que tiene un individuo sea persona natural o jurídica de deber dinero sin caer en la morosidad, en muchas ocasiones, la falta de educación financiera es una de las razones principales de los problemas de deuda. El endeudamiento se calcula en un porcentaje que se relaciona a los ingresos de una persona con sus gastos periódicos” (p. 71).</p>	<p>Esta variable se midió con encuesta.</p>	<p>Nivel económico y demográfico de los usuarios de tarjetas de crédito.</p>	<p>-Ingresos mensuales. --Porcentaje de Línea de crédito utilizada. -Tipos de servicios en que utiliza su línea de crédito.</p>	Ordinal
------------------------	--	---	--	---	---------

2.4 Población y muestra

➤ Población.

- Descripción: usuarios de tarjetas crédito del banco Scotiabank
- Ámbito geográfico. distrito de Trujillo año 2015
- Población. 14,920 usuarios de tarjetas de crédito

➤ **Tamaño de la muestra.** se utilizó la fórmula estadística para determinar el tamaño de una población finita.

$$n = \frac{z^2 \times p \times N \times Q}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

N = población (14,920)

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

P = (probabilidad de éxito 0.50)

Q = (probabilidad de fracaso (0.50))

E = nivel de error (7%)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (14,920) \times (0.50)}{(14,920 - 1)(0.07^2) + (1.96^2) \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 193.47$$

n = 193 usuarios del Banco Scotiabank.

2.5 Técnicas e instrumentos

Se recolecto los datos necesarios por medio de cuestionarios a los usuarios y entrevista al gerente de agencia. Como criterio de exclusión la investigación se realizó únicamente a los usuarios de tarjetas de crédito del banco Scotiabank Perú.

Tabla 2.1

Técnicas e instrumentos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTES Y/O INFORMANTES
• Entrevista	Guía de Entrevista	Gerente de agencia Banco Scotiabank Perú sucursal Real plaza Trujillo
• Encuesta	Cuestionario	Usuario de tarjetas de crédito en el Banco Scotiabank Perú - Trujillo

Nota: Los expertos que validaron el cuestionario y entrevista fueron:

- Mg. Da Cruz Moreno Katy
- Mg. Valladares Tanda Ciro
- Prof. Acrianzan Jiménez Alex

2.6 Métodos de análisis de datos

Esta investigación se realizó utilizando técnicas de análisis de datos cualitativo y cuantitativo. Según las escalas de las variables de este estudio se procederá a calcular el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito al no tener una formación sobre la tasa de costo efectivo anual del Banco Scotiabank Perú Trujillo – 2015. Dichos datos se insertaran en tablas, gráficos etc. Según la naturaleza de los resultados obtenidos.

Se utilizó la prueba Chi cuadrado y evidencias estadísticas para demostrar la hipótesis planteada. Para determinar el nivel de endeudamiento se utilizó los siguientes pesos de 0% a 35% de línea de crédito utilizada bajo endeudamiento, de 35% a 65% medio endeudamiento, de 65% a 100% alto nivel de endeudamiento o sobreendeudamiento.

2.7 Aspectos éticos

La investigación se realizó respetando la autenticidad de los resultados encontrados, la confiabilidad de las respuestas proporcionados por los usuarios de tarjetas de crédito del banco Scotiabank Perú, respecto a la privacidad protegerá la identidad de los individuos encuestados. La investigación es confiable porque cumplirá con las normas APA al ser autentica.

RESULTADOS

III. Resultados

3.1 Generalidades

3.1.1 Ruc.

20100043140

3.1.2 Reseña histórica.

Según la página Scotiabank Perú S.A.A. (s.f) es una sociedad anónima abierta, constituida por Escritura Pública de fecha 02 de Febrero de 1943 y que actúa con estricta sujeción a este Estatuto y a la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702) y, en forma supletoria, a la Ley General de Sociedades y a las demás disposiciones legales peruanas, en cuanto sean aplicables.

El Capital Social íntegramente suscrito y pagado es de S/ 4,816'668,860.00 (Cuatro mil ochocientos dieciséis millones seiscientos sesenta y ocho mil ochocientos sesenta y 00/100 Soles), representado por 481'666,886 (cuatrocientos ochenta y un millones seiscientos sesenta y seis mil ochocientos ochenta y seis) acciones comunes y nominativas, con derecho a voto, de un valor nominal de S/ 10.00 (Diez Soles) cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos. En el año 2006 inicia sus actividades en Perú.

3.2 Magnitud del desconocimiento de la tasa costo efectivo anual en los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo.

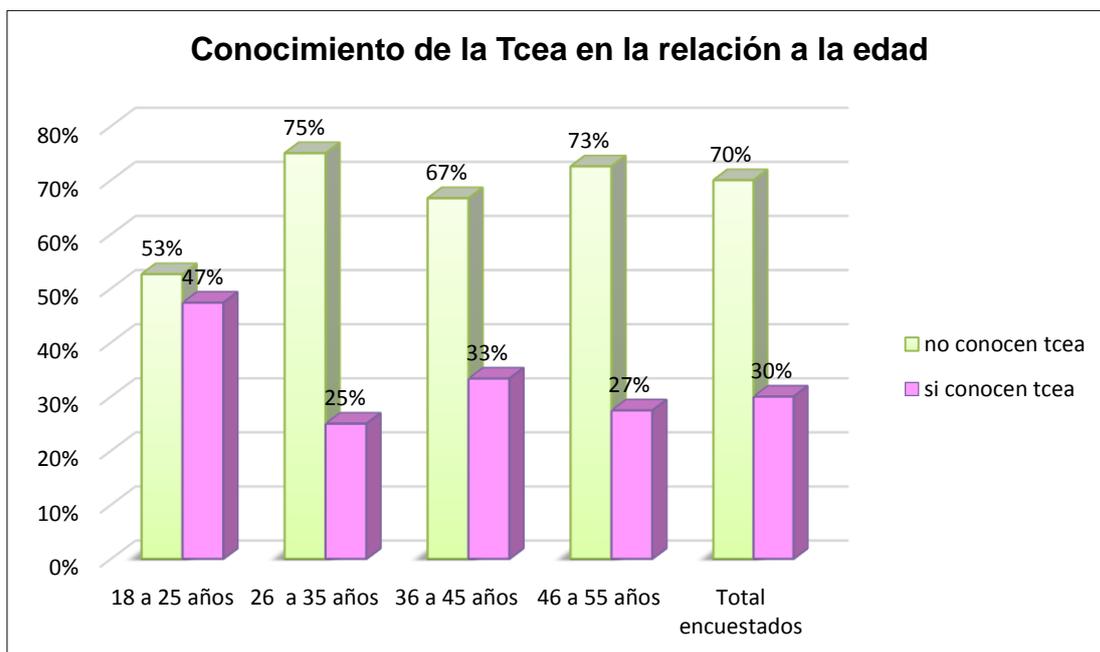
Tabla 3.1

Conocimiento de la tasa de costo efectivo anual en los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú.

Conocimiento de la TCEA	fi	hi %
Si	58	30%
no	135	70%
Total	193	100%

Nota: De las 193 encuestas, el 30% conoce acerca de la tasa de costo efectivo anual y un 70% no conoce.

Figura 3.1 Conocimiento de la tasa de costo efectivo anual en relación a la edad



De las 193 personas encuestadas, 19 personas tienen entre 18 a 25 años y solo 9 personas conocen sobre la Tcea, 72 tienen entre 26 y 35 años y solo 18 personas conocen sobre la Tcea, 51 tienen entre 36 y 45 años y solo 17 personas conocen sobre la Tcea, 34 tienen de 46 años a más y solo 14 conocen sobre la Tcea.

Tabla 3.2

Medio de difusión de información para conocer todo lo referente a los detalles de la tarjeta

Conocimiento de medios de difusión	fi	hi %
Si	168	87%
no	25	13%
Total	193	100%

Nota: De las 193 encuestadas, el 87% respondió que conoce medios de información para conocer lo relacionado con su tarjeta, mientras que el 13% respondió que no.

Tabla 3.3

Medios de difusión más adecuada para conocer los detalles de las tarjetas según los encuestados.

Medios de difusión	fi	hi %
Internet	158	82%
Contrato	5	3%
revistas	25	13%
otros	5	3%
Total	193	100%

Nota: De las 193 personas encuestadas, el 82% de las personas indicaron que para ellos el más adecuado para conocer todo referente a su tarjeta es el internet, y el 13% las revistas, 3% los contratos y otros medios difusión.

Tabla 3.4

Frecuencia de las capacitaciones que reciben los usuarios del banco para el uso de su tarjeta

Frecuencia de las capacitaciones	fi	hi %
Siempre	2	1%
casi siempre	17	9%
casi nunca	165	85%
nunca	9	5%
Total	193	100%

Nota: De las 193 personas encuestadas, el 85% de las personas indicaron que casi nunca reciben capacitación, 9% casi siempre, 5% nunca y el 1% siempre recibe capacitación.

Tabla 3.5

Información proporcionada del banco Scotiabank Perú sobre la tasa de costo efectivo anual

N°	Item	Respuesta	Opinión
1.	¿Qué es la Tasa de Costo Efectiva Anual (T.C.E.A.)?	<i>“Es la tasa que indica el costo total que se deberá cancelar por el uso de la línea de crédito que proporciona el banco. A partir del 01 de mayo del 2013 solo se deberá informar al cliente la TCEA, y no utilizar el término de TEA”.</i>	-Al realizar las encuestas a los usuarios, del 100% de las personas encuestadas, solo el 30% conoce acerca de esta tasa. Por lo cual se concluye que los usuarios no reciben capacitación o indicaciones para conocer acerca de la TCEA.
2.	¿En qué se diferencian las comisiones y los gastos?	<i>“Las comisiones se le cobran al cliente por la prestación de servicios. Los gastos son aquellos que incurre el banco con terceros por cuenta del cliente”.</i>	-La mayoría de los usuarios encuestados no conocen acerca de estos conceptos.
3.	¿Qué es el formulario Contractual?	<i>“También conocido como contrato son los documentos que contienen todos los derechos y obligaciones que asumen tanto el cliente como el banco respecto de un producto”.</i>	-La normativa de transparencia exige que los formularios contractuales o contratos deben ser firmados por los clientes por duplicado. Si el banco no cumple será sancionado.
4.	¿Qué información debe tener el tarifario del Banco?	<i>“La tasa efectiva anual, La tasa de interés moratorio presentada solo en forma efectiva anual o penalidad aplicable en caso de incumplimiento. Las comisiones, considerando las categorías, Los gastos, -Los tributos”.</i>	-En este documento el banco pone a disposición de los clientes toda la información requerida.
5.	¿Cómo se le comunica al cliente, sobre T.C.EA de su tarjeta?	<i>“La TCEA no se muestra en el tarifario, sino al realizar la simulación de un crédito e individualizar los costos de un producto”.</i>	-Se le comunica en forma personal antes de firmar el contrato. Y son inspeccionados por la SBS e INDECOPI.

Nota: En la tabla n° 3.5 se presentan 5 preguntas las cuales nos darán información acerca de la Tasa de Costo Efectivo Anual del Banco Scotiabank Perú. Entrevista realizada a la Gerente de Agencia CC. Real Plaza Trujillo Sra. Mercedes Villanueva Costa.

3.3 Nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo.

Tabla 3.6

Aspectos más utilizados por los usuarios de tarjetas de créditos del banco Scotiabank Perú

Aspectos utilizados por los usuarios	fi	hi %
Alimentos	124	64%
Vestimenta	34	18%
Electrodoméstico	5	3%
Diversión	2	1%
Otros	28	15%
Total	193	100%

Nota: De las 193 personas encuestadas, en alimentos 64%, en vestimenta 18%, en electrodomésticos 3%, en diversión 1%, en otros (pago de mensualidades a colegios, universidad etc.) 15%.

Tabla 3.7

Análisis de la frecuencia del uso de las tarjetas de crédito en los usuarios encuestados

Frecuencia del uso de la tarjeta de crédito	fi	hi %
Muy frecuente	9	5%
Frecuente	91	47%
Poco frecuente	88	46%
Nada frecuente	5	3%
Total	193	100%

Nota: De las 193 personas encuestadas, un 5% muy frecuente, un 47% frecuente, 46% poco frecuente, 3% nada frecuente.

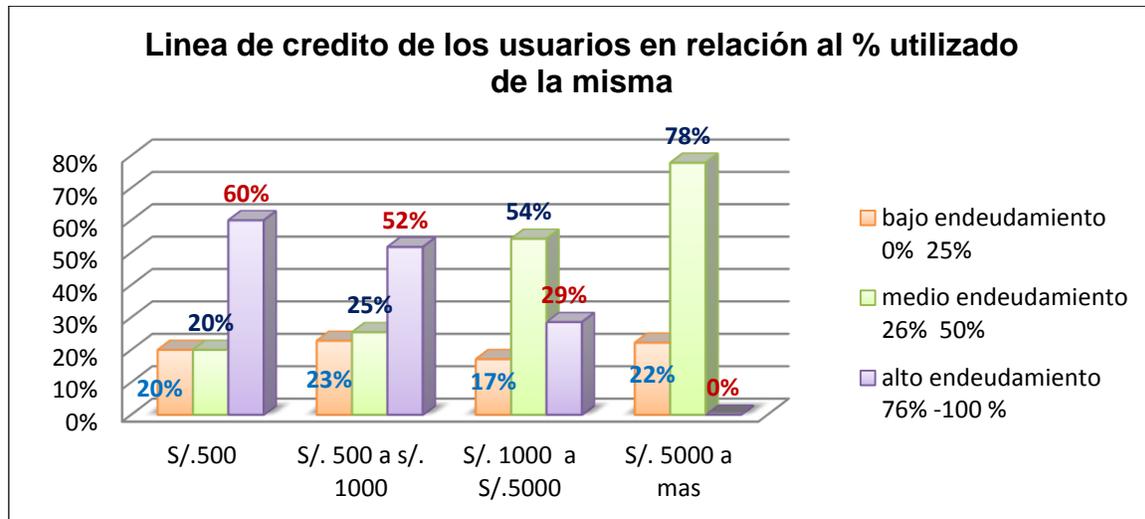
Tabla 3.8

Línea de crédito utilizada por los usuarios

Porcentaje de línea de crédito utilizado	fi	hi %	Nivel de endeudamiento
0%-35%	41	21%	bajo endeudamiento
36%-65%	62	32%	medio endeudamiento
66%-100%	90	47%	alto endeudamiento
Total	193	100%	

Nota: De las 193 personas encuestadas, el 21% utiliza entre 0% y 35% (bajo endeudamiento), el 32% utiliza entre 36% y 65% (medio endeudamiento), el 47% entre 66% y 100% (alto endeudamiento).

Figura 3.2 Línea de crédito proporcionado a los usuarios de tarjetas de crédito en relación al porcentaje utilizado de su tarjeta



De las 193 personas encuestadas, 35 personas tienen una línea de crédito de s/.500.00, 7 usuarios consume de 0% a 25% (bajo endeudamiento) de su línea de crédito, 7 usuarios consume de 26% a 50% (medio endeudamiento) y 21 usuarios consume de 76% a 100% (alto endeudamiento)

114 personas tienen una línea de crédito de s/.500.00 a S/. 1000.00, 26 usuarios consume de 0% a 25% (bajo endeudamiento) de su línea de crédito, 29 usuarios consume de 26% a 50% (medio endeudamiento) y 59 usuarios consume de 76% a 100% (alto endeudamiento)

35 personas tienen una línea de crédito de s/.1000.00 a S/. 5000.00, 6 usuarios consume de 0% a 25% (bajo endeudamiento) de su línea de crédito, 19 usuarios consume de 26% a 50% (medio endeudamiento) y 10 usuarios consume de 76% a 100% (alto endeudamiento)

9 personas tienen una línea de crédito de s/. 5000.00a mas, 2 usuarios consume de 0% a 25% (bajo endeudamiento) de su línea de crédito, 7 usuarios consume de 26% a 50% (medio endeudamiento)

3.4 Incidencia del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo - 2015.

Para poder desarrollar el último objetivo se utilizó la fórmula estadística Chi Cuadrado.

Tabla 3.9

Tabla con los datos observados

Nivel de endeudamiento	tasa de costo efectivo anual		
	Si	No	Total
Bajo Endeudamiento	19	22	41
Medio Endeudamiento	19	43	62
Alto Endeudamiento	20	70	90
Total	58	135	193

- **Formular hipótesis**

HO (Hipótesis nula). El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual no incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito.

H1 (Hipótesis alternativa). El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide negativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito.

- **Calcular las frecuencias esperadas o teóricas**

19 =12.32, 19 =18.63, 20=27.05, 22=28.68, 43=43.37, 70= 62.95

- **Calcular el grado de libertad**

$$(2-1) (3-1) =2$$

- **Chi cuadrado calculado. 7.81**

- **Chi cuadrado de la tabla**

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8160	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,6339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418

Con un 95% de probabilidad, un nivel de significación de 0.05 y un grado de libertad de 2 observamos:

$$X^2 \text{ tabla} = 5.99$$

Por lo tanto:

$$X^2 \text{ calc} > X^2 \text{ tabla}$$

$$7.81 > 5.99$$

Comentario:

Podemos observar que 7.81 (chi cuadrado calculado) es mayor que 5.99 (chi cuadrado de la tabla), por lo cual rechaza la hipótesis nula, por lo tanto podemos decir que el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide de manera negativa elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú del distrito de Trujillo en el año 2015.

3.5 Contrastación de hipótesis

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: El desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.

Según la investigación desarrollada a los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú, se determinó que al desconocer la tasa de costo efectivo anual los usuarios están más propensos a elevar su nivel de endeudamiento, por lo tanto aceptamos la hipótesis planteada. A través de fórmula estadística se puede observar donde el Chi cuadrado calculado (7.81) es mayor al Chi cuadrado de la tabla (5.99).

DISCUSIÓN

IV. Discusión

Al desarrollar la investigación se realizó encuestas a los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú, y se determinó a través de la misma lo siguiente, de las 193 usuarios encuestados el 30% tiene una formación sobre la tasa de costo efectivo anual y un 70% contestó que no conoce, esto se ve reflejado en la tabla 3.1, también se encontraron que de las 193 personas encuestadas, el 85% de las personas indicaron que casi nunca reciben capacitación sobre los detalles referente a su tarjeta, 9% casi siempre, 5% nunca y el 1% siempre recibe capacitación según la tabla 3.4.

También se realizó una entrevista al gerente de agencia real plaza del banco, y se determinó en la entrevista que a través del formulario Contractual se le comunica al usuario de los derechos y obligaciones que asume tanto el cliente como el banco respecto a la línea de crédito de su tarjeta.

Así mismo se midió el nivel de endeudamiento de los usuarios al desconocer la Tasa de costo efectivo anual. De las 193 personas encuestadas, el 21% utiliza su línea de crédito entre 0% a 35% (bajo endeudamiento), el 32% utiliza de 36% a 65% (medio endeudamiento), y el 47% de 66% a 100% de su línea de crédito (alto endeudamiento). Y se puede ver reflejado en la tabla 3.8

Por otro lado a través de la encuesta se demostró cual es la frecuencia del uso de sus tarjetas de crédito en los usuarios encuestados en, un 5% muy frecuente, un 47% frecuente, 46% poco frecuente, 3% nada frecuente en la tabla 3.7.

Con respecto a la Incidencia del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito, se realizó la formula estadística Chi Cuadrado donde se analizó la incidencia como podemos observar en la tabla 3.9 donde 7.81 (chi cuadrado calculado) es mayor que 5.99 (chi cuadrado de la tabla), de esa manera se rechazó la hipótesis nula, determinando que el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide de

manera negativa elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú del distrito de Trujillo en el año 2015.

Así mismo los resultados encontrados en la investigación se puede confirmar con la investigación realizada por Vásquez (2013) en su tesis la influencia del desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de Crédito del distrito de Trujillo en el año 2013, concluyo de una muestra de 382 usuarios, donde un 11% de usuarios conoce el significado de la TCEA y un 89% no conoce, en la encuesta que realizo el investigador un 5% está en bajo endeudamiento, 10% medio endeudamiento, 27% alto endeudamiento, 58% muy alto endeudamiento. Por lo cual recomienda a los usuarios a poner atención y cuidado al momento de utilizar sus tarjetas de crédito y sobre todo conocer acerca de la Tcea y evitar un nivel alto de endeudamiento con el banco.

Así También confirma la investigación según Castro (2014) en su tesis *“Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo Enero-Julio del 2013”* donde da a conocer que un punto importante en cuanto a conocimientos de conceptos se refiere, es el conocimiento de los conceptos de las tasas aplicadas a los diversos productos financieros a los que el cliente accede. Muchas veces, cuando un consumidor va al banco, no solo se debe guiar por la TEA sino debe fijarse en la TCEA, que revela el verdadero monto que pagará por un crédito, o tarjeta de crédito. Cuando el cliente encuestado no conoce a la perfección los conceptos de tasas y cuáles son las tasas que se aplican, es posible que este se endeude de una manera equivocada, puesto que termina pagando más de lo que puede pagar, a eso tomamos en cuenta la ausencia de una planificación de las finanzas personales .

Podemos confirmarla también en la investigación de Fernández (2015) en su tesis *nivel de desconocimiento de las obligaciones crediticias con la Banca Comercial y como incide en la liquidez de los consumidores en la ciudad de Puno en los períodos 2013 – 2014* donde llego a concluir lo siguiente, el nivel de formación

de las personas que tienen obligaciones con las entidades financieras es baja. Y se debe que al usuario al momento que se le entrega su tarjeta no se les brinda la información necesaria, es decir los conceptos básicos que deben conocer los ciudadanos de Puno. Concluye también que los costos y gastos financieros, que se generan en el momento de la emisión de la tarjeta y los costos y gastos que incurrirán al momento de usar este servicio influyen en forma directa en su economía si no se tiene una formación de los conceptos básicos de las obligaciones.

De la misma manera lo confirma el diario el Comercio (2016) donde menciona, crece de manera errónea, la deuda con tarjetas, Sentinel indica que el número de personas con tarjeta va en aumento de a poco, pero su uso está aumentando y no de la forma más sana. A pesar que no aumento mucho en relación al año pasado, el uso que le están dando ha crecido considerablemente y no de la mejor manera, es decir los usuarios no están siendo responsables ni cuidadosos al momento de usar sus tarjetas. El nivel de endeudamiento de los usuarios ha ido incrementando, es decir los ingresos percibidos por los usuarios no es lo suficiente para satisfacer sus necesidades y se ven a obligados a endeudarse de una manera equivocada sin considerar el costo real (TCEA) que deberán cancelar por el servicio prestado, y como indica el diario Perú 21 (2013) público en su portada que aproximadamente 300 mil peruanos están sobre endeudados por el uso del dinero de plástico, El 25% de usuarios en todo el país ha empezado a registrar retrasos en sus pagos.

CONCLUSIONES

V. Conclusiones

1. El desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.
2. La magnitud del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo en los usuarios, un 30% tienen conocimiento sobre la Tcea y un 70% respondió que no conoce.
3. El nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú va en aumento al desconocer la Tasa de costo efectivo anual, según las 193 personas encuestadas, el 21% utiliza su línea de crédito entre 0% y 35% (bajo endeudamiento), el 32% utiliza entre 36% y 65% (medio endeudamiento), y el 47% entre 66% y 100% de su línea de crédito (alto endeudamiento).
4. Se concluyó según que la mayoría de los usuarios suelen utilizar el 100% de su línea de crédito, endeudándose en gran manera perjudicando su futuro.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

1. Analizar las cláusulas del contrato y la hoja resumen, a través de estos documentos se disponen las tasas de interés, comisiones y gastos que serán aplicados al producto que adquirirá, de esa manera estará evitando un alto endeudamiento con el banco.
2. Los usuarios del Banco Scotiabank Perú, deberán fijarse en la TCEA y no en la TEA al adquirir su línea de crédito, de esa manera podrán conocer cuál es el costo real del producto que van a percibir.
3. Los usuarios del Banco Scotiabank Perú, deberán tomar conciencia sobre el uso que le están dando a su tarjeta de crédito y aceptar deudas por montos que estén de acuerdo a su capacidad de pago de esa manera evitaren sobre endeudarse.
4. Se recomienda a los usuarios del Banco Scotiabank Perú, antes de adquirir un producto con alguna entidad exigir a las instituciones que le brinden la información sobre cuánto es la Tcea que están cobrando y compararlas y elegir la que más le convenga.

PROPUESTA

VII. Propuesta

1. Título

Propuesta de campañas para mejorar la formación de la Tasa de costo efectivo anual y otros temas relacionado a su tarjeta en los usuarios distrito de Trujillo

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Dar a conocer a los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú temas relacionados con la Tcea y el uso de su tarjeta en el distrito de Trujillo

2.2 Objetivos específicos:

- Proporcionar información relevante sobre la Tcea y el uso de su tarjeta.
- Dar a conocer a los usuarios la importancia de conocer sobre la Tcea y otros temas relacionados con su tarjeta.
- Proporcionar materiales físicos y virtuales para mejorar la formación en los usuarios.

3. Alcance

Tiene por finalidad formar a los usuarios sobre la Tcea y temas relacionados con su tarjeta, para evitar el sobreendeudamiento con los bancos.

4. Meta

- Los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú
- Usuarios de otros bancos

5. Estrategias

- Exposición de expertos
- Charlas
- Videos
- Folletos

6. Recursos a utilizar

Humanos, estará compuesto por los especialistas en el tema

Materiales:

- Las capacitaciones se realizaran en lugares donde recurra mucha audiencia (mall plaza, Real plaza)
- El equipo estará conformado por un proyector multimedia.
- Se repartirá folletos relacionados al tema.

7. Financiamiento

Recursos propios del investigador

8. Presupuesto

Tabla 7.1

Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Pasaje de expositores	pasaje	4	S/.5.00	S/.20.00
Alquiler Proyector	unidad	2	S/.40.00	S/.80.00
Refrigerio	unidad	2	S/.15.00	S/.30.00
Pagos Expositores	H/día	2	S/.0.00	S/.0.00
Impresiones	unidad	2	S/.0.20	S/.0.40
copias de los folletos	unidad	200	S/.0.05	S/.10.00
Total				S/.140.40

9. Cronograma de actividades

Tabla 7.2

Cronograma

n°	actividades	responsable	participantes	n° de horas
1	diferencia TCEA y TEA	Exponente Contratado	Todos los interesados	1/2 hora
2	gastos y comisiones que cobra el banco	Exponente Contratado	Todos los interesados	1/2 hora
3	consejos sobre el uso de su tarjeta de crédito	Exponente Contratado	Todos los interesados	1 hora

REFERENCIAS

Referencias

- Castro Romero, P. (12 de Setiembre de 2014). Influencia de la Cultura Financiera en los Cliente del Banco de Crédito en el período Enero - Julio del 2013.
- Diario Gestión. (05 de Julio de Julio de 2016). *Diario gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/tarjetas-credito-siete-recomendaciones-indecopi-evitar-sobreendeudarse-2164817>
- El Comercio. (Viernes 01 de Julio de 2016). *diario el Comercio*. Obtenido de http://elcomercio.pe/economia/negocios/aumenta-peor-forma-deuda-tarjeta-credito-noticia-1913669?ref=flujo_tags_515281&ft=nota_5&e=titulo
- Fernandez Mita, R. (2015). Nivel de Conocimiento de las obligaciones Crediticias con la Banca Comercial y como Incide en la Liquidez de los Consumidores en la Ciudad de Puno en los periodos 2013 - 2014. Puno.
- Ferrer Quea, A. (2004). *Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero*. Peru: Instituto de Investigacion el Pacifico EIRL.
- Garcia Martinez, R. (2011). *El sobreendeudamiento de los consumidores de servicios financieros*.
- Peru 21. (Jueves 17 de octubre de 2013). *Peru 21*. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/hay-cerca-300-mil-peruanos-sobreendeudados-tarjetas-2153801>
- Murillo Laz, L. (2014). Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil. Quito.
- SCOTIABANK PERU. (2016). <http://www.scotiabank.com.pe/Personas/Default>.
- SCOTIABANK PERU. (2016). <http://www.scotiabank.com.pe/Tarjetas>.
- SUPERINTEDECNCIA DE MERCADO DE VALORES. (2016). <http://www.smv.gob.pe/>.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS) Y AFP. (2016). <http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx?p=C#>.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, S. Y. (2016). <http://www.sbs.gob.pe/>.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGURO Y AFEP. (2016). http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/3/jer/aprendiendo_historietas/SBS_Transparencia-RETASAS_Marcos.pdf.
- Vasquez Arriaga, J. E. (Marzo de 2014). La Infuencia del desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual en el nivel de Endeudamiento de los usuarios de tarjetas de Credito del Distrito de Trujillo año 2013. Trujillo.

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:

Nombre del Participante:

Cargo:

Conociendo sobre la Tasa de costo efectivo anual

1. ¿Qué es la Tasa de Costo Efectiva Anual (T.C.E.A.)?
2. ¿Cuál es la diferencia entre comisión y gasto?
3. ¿Por qué es importante el sustento del cobro de las comisiones y Gastos realizados?
4. ¿Qué es el formulario Contractual?
5. ¿Qué tipo de información debe contener el tarifario del Banco?
6. ¿Cómo se informa al cliente, el costo efectivo anual en el caso de Tarjetas de crédito?
7. ¿Cuál es el plazo a tener en cuenta para comunicar las modificaciones acerca de tasas de intereses, comisiones, gastos y condiciones contractuales?
8. ¿Es necesario contar con un Área de Atención de Reclamos?

OBSERVACIONES:

Encuesta a usuarios de tarjetas de crédito

Estamos realizando un proyecto de investigación acerca del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú y su incidencia en el nivel de endeudamiento.

Indicación: por favor conteste el presente según su criterio.

1. Genero

Masculino Femenino

2. Edad

3. ¿Cómo se siente en el Banco Scotiabank Perú?

Satisfecho Muy satisfecho Poco satisfecho
Insatisfecho

4. ¿Cuál es la forma de financiamiento que Ud. Mas utiliza?

Pago mínimo Pago parcial pago total

5. Sabe Ud. ¿Qué es la tasa de Costo efectiva anual?

Si no

6. ¿Sabes Ud. Cuanto es la TCEA que le está cobrando el Banco Scotiabank Perú?

Si no

7. Sabe Ud. ¿Cuál es la diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito?

Si no

8. ¿Conoce Ud. algún medio de difusión de información para conocer todo lo referente a su tarjeta?

Si no

9. ¿Cuál es el medio de difusión de información que le parece más adecuado para conocer los detalles de su tarjeta?

Internet folletos revistas
Contrato otros

10. ¿Recibe Ud. Capacitación o indicaciones por parte del banco al uso de su tarjeta y los distintos aspectos que influyen en ella?

Siempre casi siempre casi nunca nunca

11. ¿Sabe usted que puede pagar, antes de su fecha de facturación para no incurrir a intereses?

Si no

12. ¿A cuántos ascienden aproximadamente sus ingresos mensuales?

S/. 850 -1200 s/.1201-1800 s/. 1801- más

13. ¿En qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?

Alimentos Vestimenta
Electrodoméstico Diversión Otros

14. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

Muy frecuente Poco frecuente
Frecuente Nada frecuente

15. ¿Qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?

0%-25% 51%-75%
26%-50% 76%-100%

16. ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales?

10%-30% de sus ingresos 30%-60% de sus ingresos
60%-100% de sus ingresos

17. ¿A cuánto asciende su línea de crédito aproximadamente?

500 500-1000 1000-5000 5000 a mas

Anexo 03

Inicio



Costo y Rendimiento de Productos Financieros

Esta herramienta le permitirá identificar los precios de los principales productos financieros y elegirlos de manera informada. La información contenida en este aplicativo es referencial, para información detallada sírvase contactarse con la entidad de su elección.

Al 02/11/2016

1. Seleccione la Región
LA LIBERTAD

2. Seleccione el Tipo de Operación
CREDITOS

3. Seleccione el Producto
TARJETA DE CREDITO

4. Seleccione las Condiciones
TARJETA DE CREDITO CLASICA - SISTEMA REVOLVENTE



Entidad	TCEA(*)
BANCO CONTINENTAL	100.25 %
CREDISCOTIA	103.68 %
BANBIF	110.08 %
CITIBANK DEL PERU	110.97 %
SCOTIABANK PERU	112.98 %
BANCO FALABELLA	113.92 %
BANCO CENCOSUD	114.52 %
BANCO RIPLEY	115.68 %
FINANCIERA OH S A	120.75 %
BANCO DE CREDITO	123.71 %
BANCO GNB	130 %
BANCO FINANCIERO	132.95 %

*Se registra la TCEA máxima aplicable al producto.
TCEA: Tasa de Costo Efectivo Anual
MAS INFORMACION: [Comisiones, Seguros, tasas moratorias y mucho más.](#)

El gráfico muestra información de los 10 primeros registros, acceda [aquí \(MAS INFORMACION\)](#) para ver el gráfico con todos los registros.



La TCEA es la tasa que incluye todos los costos de un crédito

Anexo 04

2/11/2016

Retasas

Al 02/11/2016

DEPARTAMENTO: LA LIBERTAD
 TIPO DE PRODUCTO: CREDITOS
 PRODUCTO: TARJETA DE CREDITO
 CONDICIONES: TARJETA DE CREDITO CLASICA - SISTEMA REVOLVENTE

Entidad	TCEA(*)
BANCO CONTINENTAL	100.25 %
CREDISCOTIA	103.68 %
BANBIF	110.08 %
CITIBANK DEL PERU	110.97 %
SCOTIABANK PERU	112.98 %
BANCO FALABELLA	113.92 %
BANCO CENCOSUD	114.52 %
BANCO RIPLEY	115.68 %
FINANCIERA OH S A	120.75 %
BANCO DE CREDITO	123.71 %
BANCO GNB	130 %
BANCO FINANCIERO	132.95 %

La TCEA es la tasa que incluye todos los costos de un crédito

*Se registra la TCEA máxima aplicable al producto.

TCEA: Tasa de Costo Efectivo Anual

MAS INFORMACIÓN: [Comisiones, Seguros, tasas moratorias y mucho más.](#)

Anexo 05

2/11/2016

Relisas

Al 02/11/2016

DEPARTAMENTO: LA LIBERTAD
 TIPO DE PRODUCTO: CREDITOS
 PRODUCTO: TARJETA DE CREDITO
 CONDICIONES: TARJETA DE CREDITO CLASICA - CUOTAS

Entidad	TCEA(*)
CITIBANK DEL PERU	105.11 %
BANCO CONTINENTAL	109.86 %
CREDISCOTIA	120.04 %
BANCO FALABELLA	123.62 %
BANBIF	124.52 %
BANCO CENCOSUD	124.55 %
BANCO RIPLEY	125 %
SCOTIABANK PERU	125.84 %
FINANCIERA OH S A	128.48 %
BANCO GNB	130 %
BANCO DE CREDITO	136.03 %
BANCO FINANCIERO	144.6 %
BANCO AZTECA	150.7 %

La TCEA es la tasa que incluye todos los costos de un crédito

*Se registra la TCEA máxima aplicable al producto.

TCEA: Tasa de Costo Efectivo Anual

MAS INFORMACIÓN: [Comisiones, Seguros, tasas moratorias y mucho más.](#)

Anexo 06

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA

Id	1. GENER	2. EDAD	3. COMO SE SINTI EN EL BANCO	4. ¿Cuál es la forma de financiamiento que Ud. Mas utiliz	5. Sabe Ud. ¿Qué es la tasa de Costo efectiva anual?	6. ¿Sabe Ud. Cuanto es la TCEA que le está cobrando el Banco?	7. Sabe Ud. ¿Cuál es la diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito?	8. ¿Conoce Ud. algún medio de difusión de información para conocer todo lo referente a su tarjeta?	9. ¿Cuál es el medio de difusión que le parece más adecuado para conocer los detalles de su tarjeta?	10. ¿Recibe Ud. Capacitación o indicaciones por parte del banco al uso de su tarjeta y los distintos aspectos que influyen en ella?	11. ¿Sabe usted que puede pagar, antes de su fecha de facturación para no incurrir a intereses?	12. ¿A cuántos ascienden aproximadament e sus ingresos mensuales?	13. ¿En qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?	14. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	15. ¿Qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?	16. ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales?	17. ¿A cuánto asciende su línea de crédito aproximadament e?
1	1	4	3	2	2	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2
2	1	4	3	2	2	2	1	2	5	3	1	3	1	2	2	2	3
3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2	3
4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	3	2	3
5	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	5	2	2	3	1	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2
7	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	5	2	1	3	3	3
8	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3
9	2	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2
10	1	2	3	2	2	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	3
11	2	1	3	2	2	2	1	4	3	1	1	1	2	1	2	3	3
12	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	5	2	2	2	1	4
13	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3
14	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1	2	2	4
15	1	3	1	1	1	1	1	2	4	1	3	5	2	2	1	3	3
16	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	4	3	3	3
17	1	3	1	3	2	2	1	1	4	3	1	2	1	2	1	2	3
18	1	4	1	2	2	2	1	1	4	3	1	3	1	3	2	2	3
19	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	4
20	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	4	1	2	2
21	1	3	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3
22	1	3	1	2	2	2	1	2	4	1	2	1	3	2	2	3	3
23	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	1	3	2	1	1	2	1
24	2	1	3	2	2	2	2	2	4	1	1	5	2	1	1	1	1
25	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2
26	2	1	2	2	2	1	1	1	4	2	1	2	4	2	3	2	2
27	2	1	1	2	2	2	1	2	5	4	1	1	2	2	1	1	1
28	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3
29	2	2	4	1	2	2	2	1	4	3	2	1	3	2	1	1	2
30	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	5	3	3	3	2
31	1	4	1	1	2	2	1	2	4	3	1	2	1	2	2	2	4
32	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	3	1
33	1	1	3	2	1	2	2	1	4	3	1	2	5	2	1	2	2
34	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
35	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	2	3
36	1	2	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2
37	1	2	1	3	1	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3

FICHA DE VALIDACIÓN

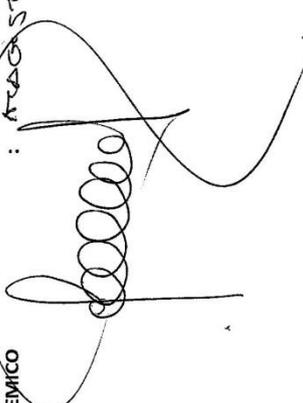
TÍTULO: Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo – 2015

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar.

Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, Amplitud de contenido, Redacción de los ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
VARIABLE INDEPENDIENTE: MEDIOS DE PAGO desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual	Conocimientos de la TCEA	-Información proporcionada de los Bancos.	1. Género de los encuestado	-Masculino -Femenino	B	B	B	B	B	
			2. edad de los encuestados		B	B	B	B	B	
			3. ¿cómo se siente en el Banco Scotiabank Perú?	Satisfecho Muy satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	B	B	B	B	B	
	Nivel económico y demográfico de los usuarios de tarjetas de crédito.	Monto de ingresos. -Género y edad.	4. ¿cuál es la forma de financiamiento que Ud. Mas utiliza?	-cuotas diferidas -media cuota -pago cero -pago mínimo	B	B	B	B	B	
			5. ¿Sabe Ud. Que es la tasa de Costo efectiva anual?	si / no	B	B	B	B	B	
			6. ¿sabes Ud. Cuanto es la TCEA que le está	si / no	B	B	B	B	B	

VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de créditos del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.	-Causas del endeudamiento.	Endeudamiento = $\frac{\text{Gastos periódicos}}{\text{Ingresos mensuales netos}} \times 100\%$	11. ¿a cuántos ascienden aproximadamente sus ingresos mensuales?	S/. 850 - 1200 S/. 1201 - 1800 S/. 1801 - mas	B	B	B	B	B
	-Síntomas del endeudamiento		12. ¿en qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?	-alimentos electrodoméstico -vestimenta -diversión	B	B	B	B	B
			13. ¿con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	muy frecuente frecuente poco frecuente nada frecuente	B	B	B	B	B
			14. ¿qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?	0%-25% - bajo endeudamiento 26%-50% - medio endeudamiento 51%-75% - alto endeudamiento 76%-100% - muy alto endeudamiento	B	B	B	B	B

FECHA DE REVISIÓN: 05.05.16
 NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: KATI DAZO SUAREZ
 GRADO ACADÉMICO: MAESTRO
 FIRMA: 

FICHA DE VALIDACIÓN

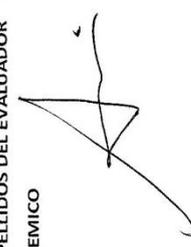
TÍTULO: Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo – 2015

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar.

Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, Amplitud de contenido, Redacción de los ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
VARIABLE INDEPENDIENTE: PAGO desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual	Conocimientos de la TCEA	-Información proporcionada de los Bancos.	1. Género de los encuestado	-Masculino -Femenino	B	B	B	B	B	
			2. edad de los encuestados			B	B	B	B	
			3. ¿cómo se siente en el Banco Scotiabank Perú?	Satisfecho Muy satisfecho Poco satisfecho insatisfecho	B	B	B	B	B	
	Nivel económico y demográfico de los usuarios de tarjetas de crédito.	-porcentaje de personas que desconocen acerca de la TCEA	4. ¿cuál es la forma de financiamiento que Ud. Mas utiliza?	-cuotas diferidas -media cuota -pago cero -pago mínimo	B	B	B	B	B	
			5. ¿Sabe Ud. Que es la tasa de Costo efectiva anual?	si / no	B	B	B	B	B	
			6. ¿sabes Ud. Cuanto es la TCEA que le está	si / no	B	B	B	B	B	

VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de créditos del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.	-Causas del endeudamiento.								
	Endeudamiento=Gastos periódicos/Ingresos mensuales netos= %	11. ¿a cuántos ascienden aproximadamente sus ingresos mensuales?	S/ 850-1200 S/ 1201-1800 S/ 1801- mas	B	B	B	B	B	B
		12. ¿en qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?	-alimentos electrodoméstico -vestimenta -diversión	B	B	B	B	B	B
		13. ¿con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	muy frecuente frecuente poco frecuente nada frecuente	B	B	B	B	B	B
-Síntomas del endeudamiento	14. ¿qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?	0%-25% - bajo endeudamiento 26%-50% - medio endeudamiento 51%-75% - alto endeudamiento 76%-100% - muy alto endeudamiento	B	B	B	B	B	B	

FECHA DE REVISIÓN: 23-06-2016
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Alex Adrian zen Jimenez
GRADO ACADEMICO : Maestró
FIRMA 

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo – 2015

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E= Excelente / B= Bueno / M= Mejor / X= Eliminar / C= Cambiar.

Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, Amplitud de contenido, Redacción de los ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
VARIABLE INDEPENDIENTE: MEDIOS DE PAGO desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual	Conocimientos de la TCEA	-Información proporcionada de los Bancos.	1. Genero de los encuestado	-Masculino -Femenino	B	B	B	B	B	
			2. edad de los encuestados			B	B	B	B	
			3. ¿cómo se siente en el Banco Scotiabank Perú?	Satisfecho Muy satisfecho Poco satisfecho insatisfecho	B	B	B	B	B	
	Nivel económico y demográfico de los usuarios de tarjetas de crédito.	-porcentaje de personas que desconocen acerca de la TCEA	4. ¿cuál es la forma de financiamiento que Ud. Mas utiliza?	-cuotas diferidas -media cuota -pago cero -pago mínimo	B	B	B	B	B	
			5. ¿Sabe Ud. Que es la tasa de Costo efectiva anual?	si / no	B	B	B	B	B	
			6. ¿sabes Ud. Cuanto es la TCEA que le está	si / no	B	B	B	B	B	

VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de créditos del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.	-Causas del endeudamiento.	Endeudamiento=Gastos periódicos/Ingresos mensuales netos= %	11. ¿a cuántos ascienden aproximadamente sus ingresos mensuales?	S/. 850 -1200 S/. 1201-1800 S/. 1801- mas	B	B	B	B	B
	-Síntomas del endeudamiento		12. ¿en qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?	-alimentos -electrodoméstico -vestimenta -diversión	B	B	B	B	B
			13. ¿con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	muy frecuente frecuente poco frecuente nada frecuente	B	B	B	B	B
			14. ¿qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?	0%-25% - bajo endeudamiento 26%-50% - medio endeudamiento 51%-75% - alto endeudamiento 76%-100% - muy alto endeudamiento	B	B	B	B	B

FECHA DE REVISIÓN: 21.6.16
 NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *Erico Talladras Andra*
 GRADO ACADEMICO : MAESTRO
 FIRMA: 

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Luis Laurencio Anais Aracely

FACULTAD/ESCUELA: Ciencias Empresariales / Contabilidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015
PROBLEMA	¿De qué manera el desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.
HIPÓTESIS	El desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.
OBJETIVO GENERAL	Analizar la influencia del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Determinar la magnitud del desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual en los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo. Medir cuál es el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo. Proponer información clara, sencilla y puntual para mejorar la formación de la TCEA en los usuarios.
DISEÑO DEL ESTUDIO	No experimental
POBLACIÓN Y MUESTRA	Población: Personas que tiene tarjetas de crédito en el Banco Scotiabank Perú Muestra: 193 usuarios de tarjetas de créditos.
VARIABLES	<ul style="list-style-type: none"> •Variable independiente: desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual. •Variable dependiente: nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<p>Desconocimiento de la Tasa de Costo Efectiva Anual</p> <p>Independiente</p>	<p>Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (en.). Nos dice que esta tasa indica cuánto cuesta un producto financiero.</p>	<p>Esta variable se midió mediante encuesta y entrevistas.</p>	<p>- Porcentaje de personas que desconocen acerca de la TCEA</p> <p>-Género y edad</p> <p>-Tipos de difusión de información.</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Nivel de endeudamiento Dependiente</p>	<p>Vásquez (2013) indica que “es la Capacidad que tiene un individuo sea persona natural o jurídica de deber dinero sin caer en la morosidad, en muchas ocasiones, la falta de educación financiera es una de las razones principales de los problemas de deuda. El endeudamiento se calcula en un porcentaje que se relaciona a los ingresos de una persona con sus gastos periódicos” (p. 71).</p>	<p>Esta variable se midió mediante encuesta.</p>	<p>- Ingresos mensuales.</p> <p>--Porcentaje de Línea de crédito utilizada.</p> <p>-Tipos de servicios en que utiliza su línea de crédito.</p>	<p>Ordinal</p>

<p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p>	<p>Dichos datos se insertaran en tablas, gráficos etc. Según la naturaleza de los resultados obtenidos.</p> <p>Se utilizara la prueba y evidencias estadísticas para demostrar la hipótesis planteada. (Chi cuadrado)</p>
-------------------------------------	---