



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Las tasas de interés y su relación con el balance transfer en el Banco de
Crédito, Cercado de Lima 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

Dávila Castillo Alexander

ASESORA

Mg. Rosales Domínguez, Ediht Geobana

LINEA DE INVESTIGACION

Finanzas y Derecho Corporativo

LIMA – PERU

2018-I

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, que siempre me inculcaron el sentido de superación y cumplimiento de metas. A mi asesora que me apoyo en todo el trayecto de la investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir esta experiencia que me conduce a lograr el objetivo anhelado. A mi alma mater por brindarme todas las herramientas y facilidades para poder terminar mi investigación. Finalmente, a mi asesora, Mag. Rosales Domingo Edith, por quien siento gran respeto y admiración, gracias por haber guiado esta investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alexander Dávila Castillo con DNI N° 47027340, 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 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.

Lima, Julio del 2018

Alexander Dávila Castillo

D.N.I: 47027340

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada Las tasas de interés y su relación con el balance transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Los Olivos, 18 de Mayo del 2018

.....

Alexander Dávila Castillo

DNI N.º 47027340

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del problema	19
1.5 justificación del estudio	19
1.6 Hipótesis	20
1.7 Objetivo	20

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	21
2.2 Variables, operacionalización	22
2.3 Población y muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.6 Aspectos éticos	27

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivos de los resultados estadísticos	28
3.2 Análisis inferencial	32
3.2.1 Prueba de normalidad de la hipótesis	32

IV. DISCUSION

V. CONCLUSION

VI. RECOMENDACIONES

VII. PROPUESTA

VIII. REFERENCIAS

RESUMEN

La presente Investigación titulada Las tasas de interés y su relación con el balance transfer en el Banco de Crédito sucursal Cercado de Lima, 2018 tuvo como finalidad establecer la relación entre la tasa de interés y su relación con el Balance Transfer en la empresa del Banco de Crédito – Sucursal Cercado de Lima, año 2018. Se alcanzó dicha finalidad profundizando diversas teorías relacionadas con La tasa de interés compuesto por los siguientes elementos: Activa, Efectiva y Preferencial. Asimismo, el Balance Transfer este compuesto por las Tarjetas de Crédito y el Perfil del Cliente. El tipo de estudio fue aplicada con un nivel de investigación descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. La población y muestra estuvo conformada por 140 clientes del Banco de Crédito; se utilizó el Alfa de Cronbach y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y validación del instrumento, la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta dirigida a través de un cuestionario de 19 preguntas con 5 alternativas, posteriormente se procesó la información con el programa estadístico SPSS versión 22.0 y se procedió a elaborar la discusión, conclusión y recomendaciones.

ABSTRACT

This research of this research entitled Interest rates and their relationship with the transfer balance at the Banco de Crédito branch of Cercado de Lima, 2018, was to establish the relationship between the interest rate and its relation to the Balance Transfer at the Bank's company. Credit - Branch Cercado de Lima, year 2018. This purpose was reached by deepening various theories related to the interest rate composed of the following elements: Active, Effective and Preferential. Likewise, the Balance Transfer is composed of the Credit Cards and the Client Profile. The type of study was applied with a level of correlational descriptive research, of non-experimental and transversal design. The population and sample consisted of 140 Banco de Credito customers; Cronbach's Alpha was used and the validity of experts to determine the reliability and validation of the instrument, data collection was obtained through the survey conducted through a questionnaire of 19 questions with 5 alternatives, afterwards the information was processed with the statistical program SPSS version 22.0 and proceeded to elaborate the discussion, conclusion and recommendations.

I INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

La tarjeta de crédito es un medio de pago muy utilizado para movilizar efectivo o pagar compras y servicios, pero al utilizarlo de manera incorrecta puede llevar a un nivel muy alto de endeudamiento. A nivel internacional hay nada menos que 69,35 millones de tarjetas en circulación, las cuales un 64% son de crédito y el resto de débito. Quienes tienen algunas deudas con entidades del sistema financiero y no son muy cuidadosos en mantener al día en sus pagos, caen en morosidad y la entidad se cobra de la cuenta del cliente, incluso si esta es una cuenta donde la persona recibe su remuneración (Banco de Brasil).

Actualmente en el Perú aumenta el número de población que solicita algún tipo de Crédito Personal o Tarjeta de Crédito debido a una emergencia o para cumplir algún gusto, sin percatarse que acceden a una tasa de interés muy elevada.

Las tarjetas de crédito pueden traer varios problemas que se generan cuando este producto se lo utiliza sin la información y sin la educación financiera suficientes, problemas como el endeudamiento financiero.

Los problemas de sobre-endeudamiento no es solo al uso irresponsable de las tarjetas de crédito por parte del consumidor, sino también, en gran medida, a la agresividad comercial de las entidades financieras para colocar este producto. Tanto es así, que no solo han facilitado el acceso a personas que por su nivel de ingresos difícilmente podrán asumir las deudas contraídas, sino que progresivamente les amplían el límite del crédito. Decir que han convertido en necesidad, lo que tradicionalmente era un capricho para un ciudadano medio.

Los bancos siempre van intentar ofrecer una gran variedad de productos para atraer a los consumidores, uno de esos servicios que brinda es conocido como Balance Transfer o también conocido como compra de deuda. La mayoría de la población peruana desconoce de que se trata este servicio y los que lo conocen se aprovechan de él, pero para acceder a este beneficio debes contar con una tarjeta de crédito y un buen historial crediticio, ya que como cualquier producto del banco estará sujeto a evaluación.

La falta de información sobre este producto los perjudica, pues pierden una alternativa que los puede beneficiar a la hora de realizar los pagos sobre todo en los intereses.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 NACIONALES

Pretell y Marcelo (2012). En su Tesis Titulada “Capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito de nuestra señora del rosario en la provincia de Cajabamba” – departamento de Cajamarca. Tesis estudio que realizó para obtener el título de profesional de Licenciado en Administración de la facultad de ciencias económicas de la universidad Privada Antenor Orrego; El objetivo principal fue demostrar que la aplicación de un taller en inteligencia emocional en el área de atención al cliente mejoro la calidad de servicio brindada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Se utilizo el diseño en sucesión o en línea donde se usó un solo grupo que sirve como grupo experimental y testigo de si mismo, empleando la técnica de la encuestada, para lo cual se elaboró un cuestionario. Se considero como muestra a 370 socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario.

La tesis de Pretell y Marcelo fue importante ya que permitió tener un enfoque claro en lo que respecta al servicio al cliente, concluyeron que esta variable se relaciona con el área de atención al cliente en donde existe la problemática vinculada a la calidad de servicio puesto que los trabajadores de la cooperativa no cuenta con capacitación adecuada en inteligencia emocional generado insatisfacción a los socios por motivos de falta de empatía, falta de comunicación efectiva, escasez de habilidades que proporcionen confianza entre colaborador y el socio.

Uceda y Villacorta (2014). En su Tesis “Las políticas de venta de crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L en la ciudad de Lima perdido 2013”, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrengo de la facultad de ciencias económicas, con el fin de obtener el título profesional de Contador Público; tuvo como objetivos principal, determinar si

las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuales son las causas que originan los elevados índices de morosidad. La investigación presento metodología descriptiva, se utilizaron las técnicas de la observación, revisión documental entrevista y los instrumentos fueron la guía de entrevista, el cuestionario, las fichas bibliográficas. La población estuvo conformada por los clientes de la empresa Import Export Yomar y la muestra estaba conformada por 100 clientes de la empresa; Según los resultados obtenidos de dicha evaluación, se concluyó que el incumplimiento de los requisitos establecidos en la tres políticas de crédito de la empresa; clientes nuevos, clientes con créditos establecidos y clientes con sanción y recuperación, influyen en la morosidad de los clientes, demostrando ello falta de seriedad por parte del responsable de ventas.

Mesta (2010). En su tesis Determinantes del Crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú, Tesis realizado para optar el grado de Bachiller en Economía y Finanzas. En la Universidad de Piura en la facultad de ciencias económicas y empresariales, con el objetivo de determinar, describir y analizar los factores económicos que rigen el comportamiento del crédito consumo, segmentado por solo tres tipos de institución financiera: Banca múltiple, Cajas Municipales y Cajas rurales; La investigación presenta según el autor características cuantitativa, de tipo experimental empleando el método estadístico. La muestra se conformó por 300 clientes de la empresa. Se concluyo considerando que el crédito de consumo se encuentra estrechamente ligado a los efectos fácilmente ajustable del consumo en el ciclo económico. Observándose que solo en las cajas municipales se presenta una estacionalidad mensual negativa en los meses de abril y julio debido a que el público objetivo presenta disponibilidad de efectivo para esos meses (escolaridad y gratificación), y por otro lado, se presenta una estacionalidad mensual positiva en Agosto debido a los efectos consumistas características de nuestra economía.

Ricketts (2015). En su tesis Tarjetas de Crédito Adicionales para menores de edad incapaces relativos. Tesis realizada para optar por el grado de Magister en Derecho Bancario y Financiero con Mención en Gestión Financiera. En la Pontifica Universidad Católica del Perú, se concluyó a través de la entrevista a algunos actores del sistema financiero nacional si es que ellos permiten el otorgamiento de

este tipo de producto y de no ser el caso, cuáles serían los requerimientos para que puedan implementar el mismo. Se concluyó La tarjeta de crédito adicional es una especie de tarjeta de crédito cuya única diferencia radica en que faculta a un tercero designado por el Titular a realizar consumos en los Establecimientos Afiliados, haciéndose este último responsable de pagar por ellos a la Emisora en el plazo estipulado, por lo que tendría la naturaleza jurídica de un contrato en favor de tercero analizando la relación entre el Titular, la Emisora y el Usuario.

1.2.2 INTERNACIONALES

Gonzales (2013). En su tesis “La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días” en la Universidad Federal de Santa Catarina, Brasil. Tesis realizada para obtener el título de licenciado en finanzas. La investigación presentó metodología descriptiva, se utilizaron las técnicas de la observación. El objetivo de su trabajo es la de dar a conocer la forma en que una empresa tiene que conocer su capacidad de pago y como solventar en caso no haya liquidez para adquirir bienes y servicios.

Se concluyó que una empresa es solvente cuando es capaz de cubrir sus deudas. Habrá empresas mejor calificadas que otras al respecto. Los indicadores financieros que se obtienen a partir del análisis de los estados contables permiten evaluar la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones, y es un dato no menor que debe contrastarse con las referencias comerciales y los antecedentes negativos de las organizaciones. Una correcta valoración de la relación entre lo que la empresa tiene (activo) y lo que la empresa debe (pasivo) permite tomar decisiones más ajustadas respecto a la posibilidad de repago de la posibilidad de hacer frente a las obligaciones en el corto plazo, esto es, conocer la liquidez de la empresa (la posibilidad de disponer de recursos en forma inmediata a los efectos de hacer efectivo un pago o cumplir una obligación).

Castillo (2012). En su tesis “Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través de ciclo de conversión de efectivo” en la Universidad San Pablo de Guatemala. Tesis que realizó para obtener el grado de Maestro de ciencias. Se usó un solo grupo que sirve como grupo experimental y su objetivo general es analizar la situación financiera de la liquidez

a través de las razones financieras. Analizar la liquidez a través del ciclo de conversión en efectivo, para determinar excedentes, o necesidades del capital de trabajo. Analiza prospectivamente la liquidez a través proyecciones y de la aplicación de análisis razones financieras y el ciclo de conversión de efectivo.

Concluyo que, mediante la utilización de la herramienta del ciclo de conversión de efectivo, permite a las empresas del sector que distribuyen productos farmacéuticos conozcan sus necesidades de la compañía. La administración de la liquidez depende de la planificación estratégica de cada compañía, lo cual debe incluir la administración eficiente de todos los recursos, pero en el tema de liquidez se debe poner mayor énfasis en el rubro de inventarios y cuentas por cobrar.

Hernández (2002). En su tesis “Opciones reales; el manejo de las inversiones estratégicas en las finanzas corporativas” en la Universidad de Guadalajara, México. Para obtener el título de Licenciado en Economía. El objetivo del presente trabajo está orientada a la administración de estrategias financieras para el manejo de las oportunidades de negocios, de tal manera que el inversionista y el empresario tenga conocimientos de que las opciones financieras y las opciones reales les ayudan en el control de sus operaciones y les facilitan así la toma de decisiones.

El autor concluye que se ha comprobado la gran flexibilización de operación de las opciones financieras y el cómo las empresas pueden utilizarlas para realizar la cobertura del riesgo cambiario. Ante la latente incertidumbre y riesgo que priva en los mercados financieros, hay que identificar claramente la operación financiera que desea cubrir, así como el conocer las respuestas que podemos dar ante los movimientos del mercado, pero sin duda no hay que dejar de tener las alternativas posibles, porque estos nos darán una visión más exacta de cómo debemos actuar.

Santacruz (2014). En su tesis Mostrar evidencia respecto al nivel de conocimiento de términos relacionados financieros y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancaria pertenecientes al centro económico administrativa en la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Para obtener el Grado de Maestría en Administración en el área de Finanzas. El objetivo de este trabajo es formar

contadores públicos altamente capacitados en las áreas de contabilidad a través de la elaboración, verificación e interpretación de la información financiera para una adecuada toma de decisiones y para el debido cumplimiento de las obligaciones fiscales, legales y administrativas, con una perspectiva ética, humanista, emprendedora y con responsabilidad social. Se concluye que no existe una preparación de los alumnos referentes a glosarios financieros y el correcto uso de una tarjeta de crédito.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Variación de las tasas de interés

La Teoría Clásica de la tasa de interés

Según Keynes (1936 p.116)

“La tasa de interés ha sido considerada durante mucho tiempo por la teoría clásica como el factor que equilibra la demanda de inversores con la inclinación al ahorro; en cualquier economía tanto la inversión como el ahorro son trascendentales para su desarrollo y crecimiento, de igual manera, así como el sistema permite condiciones de equilibrio, también se presentan casos de desequilibrio, cuando el ahorro empieza a ser mayor que la inversión y la tasa de interés debe experimentar una reducción como una medida para incentivar la inversión, el otro desequilibrio se presenta cuando la inversión es mayor que el ahorro y la tasa de interés presenta una tendencia hacia el alza para incrementar el ahorro, estos motivos llevan a que la tasa de interés tenga un comportamiento variable en el tiempo.”

Según la teoría clásica, los mercados tienen la capacidad de autorregularse, por lo tanto la intervención del gobierno sobre la tasa de interés no es necesaria ya que esta fluctúa por sí misma de modo que el ahorro y la inversión se regulan por sí mismos; algo totalmente opuesto proponía Keynes, quien consideraba que no podía esperarse que los mecanismos naturales del mercado llevaran la economía a equilibrarse, Keynes defendió la intervención del Estado, gastando,

invirtiendo y regulando las tasas de interés con el objetivo de empujar con su actuación a los empresarios y los consumidores.

Keynes además consideraba que la tasa de interés se veía influenciada por otros factores sumados a la oferta y la demanda de dinero, uno de ellos el nivel de ingresos de la economía, pero del nivel de ingresos lo verdaderamente importante eran la propensión marginal a consumir y la propensión marginal a ahorrar desarrolladas por los consumidores.

La Teoría de la tasa de Interés y la Preferencia por la Liquidez

Según Mill (1996, p. 547)

“El tipo de interés será aquel que iguale la demanda de préstamos con su oferta. Será aquel al cual lo que cierto número de personas desean tomar prestado es igual a lo que otras desean prestar”

Esta tasa interés será la que influirá en la decisión de las personas de mantener efectivo o invertirlo en activos que generen ingresos, dependiendo de la ganancia que tendríamos al poseer activos financieros decidimos cuanto de dinero tendremos en nuestro poder. Esto significa que siempre habra una brecha entre el ingreso total y el consumo y que esta brecha será mayor mientras se incrementa el ingreso total lo que significa que el ahorro dependerá del ingreso total y no solamente de la tasa de interés. Por eso se planteó que la interacción de la demanda de inversión y la oferta de fondos prestables o los ahorros no pueden definir la tasa de interés, ésta se define en el mercado de dinero y que el ingreso es el que define la función del ahorro. Si las curvas de demanda de la inversión y la curva de ahorros se cruzan teniendo en consideración un ingreso total permanente, si se podrían fijar la tasa de interés según lo plantea la economía clásica, pero el ingreso total dependera de la inversión, y el ahorro depende del ingreso total, y si se tiene en cuenta que la tasa de interés se fija en el mercado de dinero, entonces el ahorros dependerá de manera indirecta de los movimientos de la curva de la demanda de inversión, en vista que, si disminuye la inversión, cae el ingreso total, y como el ahorro depende del ingreso total, la curva de ahorro también se vería afectada por lo que las dos curvas se desplazarían.

Teoría del Interés en la TTE (Teoría del tiempo económico)

Según Bawerk (1994, p.63)

Es el precio del tiempo económico. La TTE no sólo enfatiza las características del bien económico tiempo, sino que deslinda con total precisión sus categorías exclusivas y ubica con total claridad al interés como su precio, con lo cual no sólo cumple con el axioma bien económico-precio, sino que evita las bizantinas discusiones en torno a qué categoría económica darles a ambos conceptos, o no darle ninguna, origen de muchos desaciertos teóricos.

La participación del interés en la formación de todos los precios: conforme a la participación necesaria del tiempo económico en la producción de todos los bienes económicos, se deduce que su precio, el interés, es componente necesario en la formación de todos los precios

1.3.2 Balance Transfer

Teoría de Capacidad de Pago

Benites (2008, p.85)

“Es la capacidad de hacer frente a sus obligaciones aun con variaciones cambiarias, la liquidez la podemos definir como la facilidad con la cual podemos convertir en efectivo un archivo o instrumento financiero”

La capacidad de pago es la probabilidad que tiene el deudor de cancelar a tiempo los compromisos adquiridos con sus acreedores. Al hablar de capacidad de pago hace referencia a liquidez. Y la liquidez es el dinero en efectivo que dispone la empresa para cubrir las deudas a corto plazo, o adquirir bienes o servicios que se requiere al momento.

Teoría del Riesgo

Según Aguilar (2009, p.49)

La Teoría del Riesgo, plantea soluciones que oscilan alrededor de dos grandes principios: el “res perit domino”, que hace recaer los riesgos de la cosa sobre la persona que es titular del derecho de propiedad sobre la misma, y el principio “res perit creditori”, que ordena que los riesgos recaigan sobre el acreedor o sujeto activo de la obligación.

Toda solución en materia de riesgos es susceptible de resolverse mediante la aplicación de la noción “res perit domino”, tanto en los casos de que se trate de riesgos del contrato. Para ello se podría partir de una reestructuración del concepto del dominio. Tradicionalmente se ha considerado el dominio como al propietario de la cosa, es decir, el dominio supone una persona que está caracterizada por una relación jurídica que necesariamente recae sobre una cosa, relación jurídica que está integrada por el derecho de propiedad sobre la cosa. (Maduro, 1987, p.96)

De allí pues, que la teoría del riesgo analiza la noción de riesgo en los diversos tipos de contratos conocidos. El problema a determinar radica en fijar los efectos de la imposibilidad de la ejecución de la prestación por el deudor y los recursos que el acreedor puede o no tener para pedir el cumplimiento.

La teoría de la deuda

Según Talarico (2001, p.131).

La deuda es una transferencia de un bien monetario propia hacia alguien que poseerá este bien personal, de la cual se hará cargo. La deuda sujeta al deudor puede ser parcial o total, por tiempo definido o indeterminado. Eso permite que el esfuerzo del deudor sea recuperado por el acreedor, absorbiendo su trabajo o el resultado de éste.

La deuda es la base del crédito y su interés. Todo sistema en las finanzas se basa en el dinero que se obtiene de la deuda. La deuda, se hace permanente

por medio de las leyes que hay hoy en día como, por ejemplo: Haciéndole un seguimiento al deudor, generándoles más deuda (retenciones judiciales, remates de bienes la gente que no puede pagar sus deudas, etc. El cliente busca la institución (el banco y/o sustituto) donde pueda depositar lo ahorrado y le brinde la seguridad total sobre sus ahorros. Esto le permite al banco o instituciones de formar un capital con el cual realizará próximos préstamos a sus clientes y que le permitirá cobrar el interés.

Un ejemplo del interés y deuda:

Un cliente solicita un préstamo de 10,000 nuevos soles con una tasa del 20% de interés, al terminar de pagar la deuda total 14,400 nuevos soles.

Así el banco obtiene un interés y puede crecer con el dinero recaudado de sus propios clientes

Según Cermeño y Schreiner (1998).

“El financiamiento es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (interés), que depende de lo que ambas partes hayan acordado”

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relacionan las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018?

1.4.2 Problema específico

¿Cómo se relaciona la tasa activa con el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018?

¿Cómo se relaciona la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018?

1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Justificación teórica

El trabajo de investigación inicialmente se justifica teóricamente por la aplicación de la teoría y los conceptos elementales de las tasas de interés de las tarjetas de crédito y del entorno que afectan a los clientes en el BCP. Ello permitió contrastar diferentes conceptos de la administración en una situación real.

Justificación Práctica

Asimismo, en la práctica la investigación se justifica porque permite analizar y disminuir la falta de información sobre el Balance Transfer y la relación con las tarjetas de crédito en el BCP y esto beneficiaría a los clientes. Además, sirve como referencia para las organizaciones del sector de banca puedan desarrollarse técnicas de motivación para los clientes y permitan mayor crecimiento en la organización y surgir en un mercado cada vez más competitivo.

Justificación Metodológica

En lo metodológico, para lograr los objetivos de la investigación, se procede al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su posterior procesamiento estadístico con el fin de medir las tasas de interés y balance

transfer. Con ello, se pretende conocer las comisiones e intereses, Tasa por disposición de efectivo y tasa de compras. De este modo, los resultados de la investigación colaboran con las técnicas de investigación validas en el medio.

1.6 HIPOTESIS

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis Especifica

Existe relación significativa entre la tasa activa con el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Existe relación significativa entre la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la tasa activa y el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Determinar la relación entre la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

II METODO

El método de esta investigación es hipotético deductivo que “consiste en hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formulan hipótesis que serán comprobadas mediante experimentos controlados.” Pascual y García (1996, p.9)

2.1 Diseño de Investigación

a) Tipo:

Sera una investigación de tipo aplicada y “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.” Murillo (2008, p.6).

b) Nivel:

Es una investigación de nivel descriptivo correlacional, Según Tamayo es descriptivo ya que “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (p. 35). Es correlación, según Para Sote (2005), “el coeficiente de correlación se define como un “indicador estadístico que nos permite conocer el grado de relación, asociación o dependencia que pueda existir entre dos o más variables”. (p. 360)

c) Diseño:

Esta investigación es de diseño no experimental y de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), este diseño de investigación consiste en “observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p.149). Es transversal, según Hernández (2006) pues se trata de

“recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.151).

2.2 Variables, Operacionalización

a) Variable 1: Las Tasas de Interés

Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje del crédito que se paga adicionalmente a la cantidad de dinero (o capital) que se está pidiendo mediante una operación de crédito. (Delgado, 2013, p.31)

b) Variable 2: Balance Transfer

El balance Transfer es consolidar todas tus deudas de tarjetas de crédito de cualquier entidad financieras en una sola tarjeta de crédito a tasas preferenciales. (Cáceres, 2014, p.10)

Matriz de Operacionalización de Variables

Titulo: Las tasas de interés y su relación con el balance transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Tabla 1

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Escala de Medicion
Variable 1 Las Tasas de Interes	Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje del crédito que se paga adicionalmente a la cantidad de dinero (o capital) que se está pidiendo mediante una operación de crédito. (Delgado, 2013, p.31)	Activa	La tasa de interés es el porcentaje que siempre va a incluir en cualquier tipo de crédito efectivo, hipotecario entre otros. Cada crédito va contar con una tasa efectiva anual y mensual que a su vez puede ser una tasa normal o menor por alguna campaña.	Credito Efectivo	1,2	ORDINAL - RAZON
		Efectiva		Credito Hipotecario	3	
				Otros creditos	4	
				Tasa Efectiva Anual	5,6	
		Preferencial		Tasa Efectiva Mensual	7	
				Tasa Normal	8	
				Tasa por Campaña	9,10	
Variable 2 Balance Transfer	El balance Transfer es consolidar todas tus deudas de tarjetas de crédito de culaquier entidad financieras en una sola tarjeta de credito a tasas preferenciales. (Caceres, 2014, p.10)	Tarjeta Credito	El balance transfer cuenta con modalidades de financiamiento y comisiones por el uso de la tarjeta de crédito, para poder acceder a esta solicitud se va a generar primero una evaluación del cliente como: ingresos, riesgo crediticio y segmentación.	Compras en Cuotas	11	
		Perfil del cliente		Plazo de Compras	12	
				comisiones	13,14	
				Riesgo crediticio y morosidad	15,16	
				Ingresos	17,18	
				Segmento	19	

2.3 Población y Muestra

a) Población:

La población está conformada por 455 personas entre hombres y mujeres entre un rango de edad entre 20 a 70 años de edad que se encuentren laborando actualmente, que cuenten con una tarjeta de crédito y tengan un buen historial crediticio. Según Arias (1999), señala que la población “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”. (p.98).

b) Muestra:

Para Balestrini (1997), La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.138).

Para definir la muestra se realizó la fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finita en donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{452 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.03^2 \times (452 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} = 140 \text{ personas}$$

Siendo la muestra igual a 140 personas y el muestreo es probabilístico.

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

a) El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, 2006, p.160).

Se emplearon la siguiente técnica:

Técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario que ha sido aplicado a los clientes en la empresa BCP sucursal cercado de Lima 2018, para la recolección de información acerca de las variables: Tasas de interés con 10 preguntas, y Balance Transfer con 9 preguntas.

El procesamiento de datos, y su instrumento las tablas de procesamiento de datos que será empleada para tabular, y procesar los resultados de las encuestas a los clientes del Banco de Crédito.

Según Vázquez y Bello (2005, p.96) Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

b) El instrumento que se aplicara en la presente investigación será el cuestionario que según Quesada (2010, p.26), se define como los documentos impresos, organizados de manera que faciliten la obtención de datos sobre la variable; los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

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

c) Para la validez del instrumento se empleó el método de juicio de expertos, que se desempeñan como profesores de investigación en la Universidad Cesar Vallejo. Según Hernández, (2006, p.64), la validez del instrumento trata de comprobar, a

partir de la opinión de jueces o expertos, la consistencia del instrumento y de los elementos precisos con que debe contar esencialmente, lo que trata de demostrar es si el instrumento recoge todos los aspectos que conviene analizar en relación con el tema que se estudia y analiza.

Grado	Apellido y Nombre	Opinión del Experto
Magister	Rosales Domingo, Edith	Si Cumple
Magister	Costilla Castillo, Pedro	Si Cumple
Magister	Casma Zarate, Carlos	Si Cumple

Tabla 2

d) La confiabilidad del instrumento, según Hernández (2006, p.65) se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objetivo, produce iguales resultados. Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición.

Se determino el Alfa de Cronbach realizando una encuesta piloto a 140 clientes. Este coeficiente desarrollado por J.L Chronbach, requiere una prueba del instrumento de medición y va a producir valores que van entre 0 y 1. La ventaja está en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Tabla 3

Criterio de confiabilidad valores

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte Confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Ruiz 2000, p.70

Análisis de Fiabilidad – Prueba Piloto

Tabla 4

		N	%
Casos	Valido	140	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	140	100,0

Alfa de Cronbach ^a	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados ^a	N de elementos
0,984	0,906	19

Interpretación:

El coeficiente de Alfa de Cronbach se ha obtenido 0.984 para las 19 preguntas del cuestionario indicando que tienen una alta confiabilidad.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Para analizar los datos se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas, gráficas y la estadística inferencial para generalizar los resultados obtenidos en la contratación de las hipótesis. Para ello se utilizará el programa estadístico SPSS 22.0

2.6 Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación tendrá en consideración los principios morales y éticos, considerados en el desarrollo dentro del marco legal vigente.

Manteniendo una buena actitud moral, ética y responsable dispuesto para realizar una actividad de investigación muy importante para la carrera universitaria. Se está teniendo consideración para el presente trabajo, principios éticos siendo aplicados en la teoría como en la metodología. De igual forma se ha practicado el principio de no plagio y la seriedad del caso.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivos de los resultados estadísticos

Tabla 5

Estadísticos descriptivos						
Resumen de procesamiento de casos						
	Valido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Las tasas de Interes	140	100.0%	0	0.0%	140	100.0%
Balance Transfer	140	100.0%	0	0.0%	140	100.0%

Fuente: Elaboracion Propia

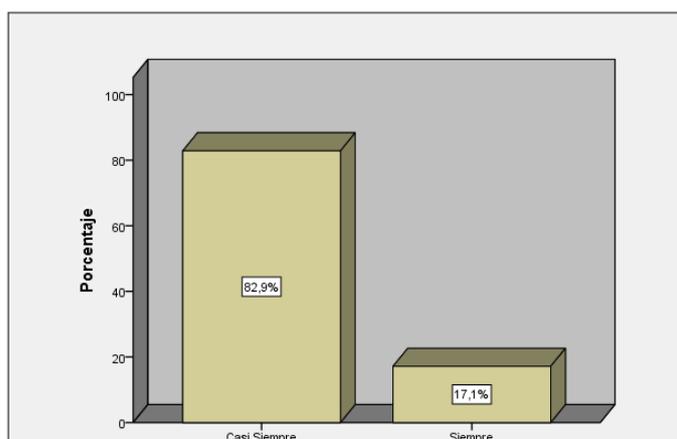
Interpretación: El observa que la muestra esta conformada por 140 clientes del BCP que cuentan con tarjetas de crédito y los resultados arrojados nos refleja los siguientes estadísticos.

Tabla 6

Dimensión Tasa Activa

tasa que se gana por brindar un préstamo (Ítems 1-4) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	116	82,9	82,9	82,9
	Siempre	24	17,1	17,1	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



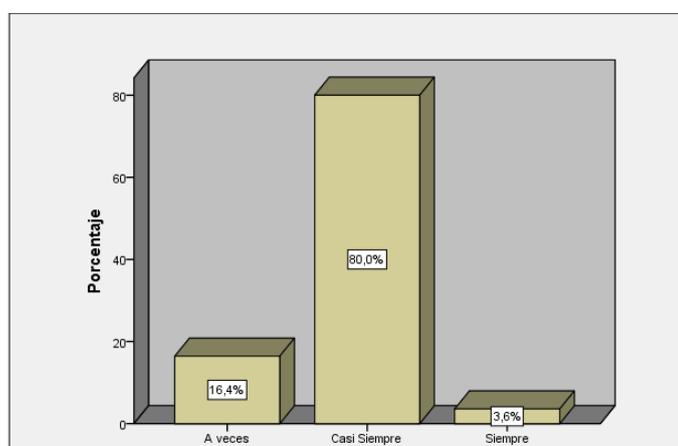
Interpretación: En el grafico se observo que el mayor porcentaje responde que esta Casi Siempre por un 82,9% representado por 116 clientes encuestados, seguido por la categoría Siempre con un 17,1% representado por 24 personas.

Tabla 7

Dimensión Tasa Efectiva

Tasa que se brinda al solicitar un préstamo (ítems 5-7) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	16,4	16,4	16,4
	Casi Siempre	112	80,0	80,0	96,4
	Siempre	5	3,6	3,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



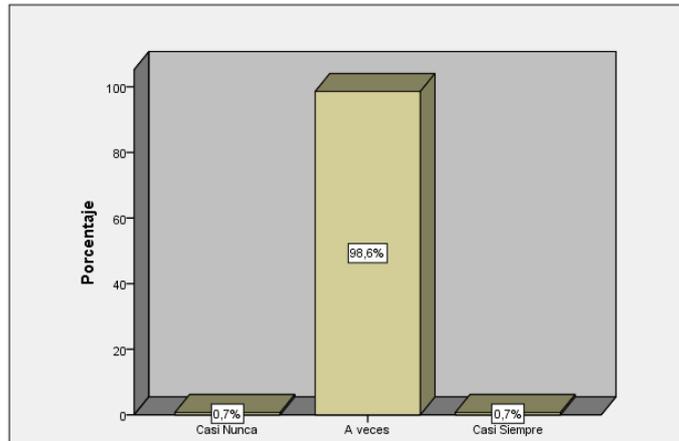
Interpretación: En el grafico se observo que el mayor porcentaje responde que está Casi siempre por un 80.00% representado por 112 clientes encuestados, seguido por la categoría A veces con un 16,4% representado por 23 clientes y por último Siempre con un 3,6% representado por 5 clientes.

Tabla 8

Dimensión Tasa Preferencial

Tasa que se brinda por campaña (ítems 8-10) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	,7	,7	,7
	A veces	138	98,6	98,6	99,3
	Casi Siempre	1	,7	,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



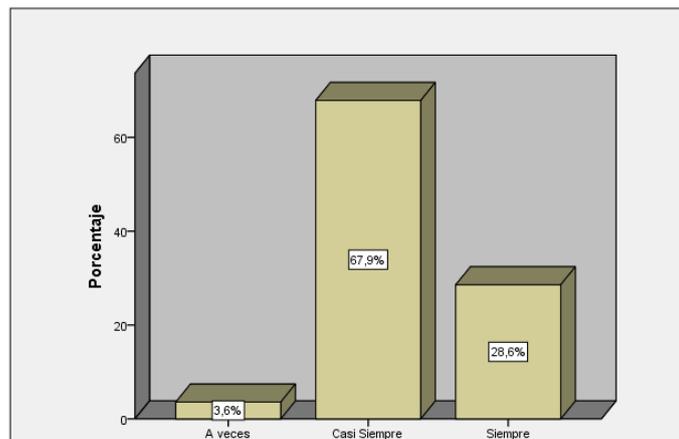
Interpretación: En el gráfico se observó que el mayor porcentaje responde que esta A Veces por un 98.6% que representa 138 clientes encuestados, seguido de igual manera por Casi Nunca y Casi siempre por un 0.7% que representa 1 cliente cada uno.

Tabla 9

Dimensión Tarjeta de Crédito

Consolidar deudas de otras tarjetas de crédito (Ítems 11-14) (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	5	3,6	3,6	3,6
Casi Siempre	95	67,9	67,9	71,4
Siempre	40	28,6	28,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	



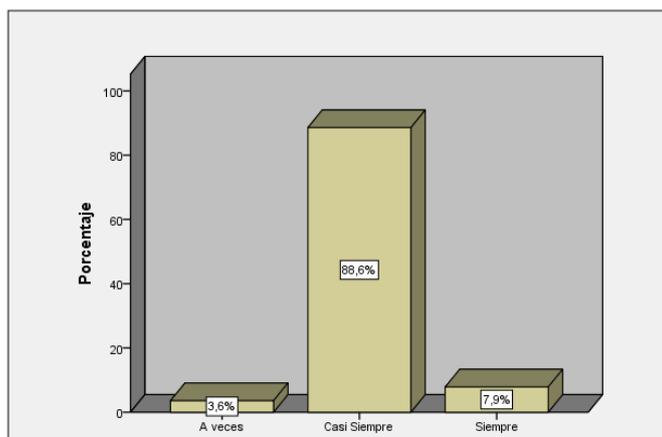
Interpretación: En el grafico se observó que el mayor porcentaje responde que está Casi siempre por un 67,9%, representado por 95 clientes encuestados, seguido por la categoría Siempre con un 28,6% representado por 40 clientes y por último A veces con un 3,6% representado por 5 clientes.

Tabla 10

Dimensión Perfil del Cliente

Evaluación del cliente (Ítems 15-19) (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	5	3,6	3,6	3,6
Casi Siempre	124	88,6	88,6	92,1
Siempre	11	7,9	7,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	



Interpretación: En el grafico se observó que el mayor porcentaje responde que está Casi siempre por un 88,6%, representado por 124 clientes encuestados, seguido por la categoría Siempre con un 7,9% representado por 11 clientes y por último A veces con un 3,6% representado por 5 personas.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad de la hipótesis

Regla de decisión:

Si Sig. $p < 0.05$ = Rechazo H_0

Si Sig. $p > 0.05$ = Acepto H_0

Regla de Correspondencia:

$N < 50$ = Shapiro - Wilk

$N > 50$ = Kolmogorov – Smirnov

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Las Tasas de Interes	Balance Transfer
N		140	140
Parámetros normales ^{a,b}	Media	36,8000	3,6300
	Desviación estándar	3,88088	,47175
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,185	,250
	Positivo	,136	,225
	Negativo	-,195	-,149
Estadístico de prueba	,195	,225	
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Relación entre Tasas de Interés y Balance Transfer.

A continuación, se observarán los datos resultantes del análisis de correlación para la estimación del tau-b de Kendall.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Tabla 12. *Correlación no paramétrica – tau-b de Kendall, según la Hipótesis general*

Correlaciones			Tasas de Interés	Bance Transfer
tau_b de Kendall	Tasas de Interés	Coefficiente de correlación	1,000	,721
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Balance Transfer	Coefficiente de correlación	,721	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 12, en la que, se hizo uso del estadístico Tau-b de Kendall con relación a las variables tasas de interés y balance transfer, obtuvo un coeficiente de correlación de 0,721, con un nivel de significancia menor $\alpha = 0.05$, el cual indica que se rechaza la H0 y se aceptó la H1, por consiguiente, existe una correlación positiva alta entre las dos variables en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Hipótesis específica N° 1

H0: No existe relación significativa entre la tasa activa con el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre la tasa activa con el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Tabla 13. Correlación no paramétrica – tau-b de Kendall, entre la dimensión tasa activa y el perfil del cliente del Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Correlaciones			Tasas Activa	Perfil del cliente
tau_b de Kendall	Tasa Activa	Coeficiente de correlación	1,000	,322
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	140	140
	Perfil del Cliente	Coeficiente de correlación	,322	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	140	140

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 13, en la que, se hizo uso del estadístico Tau-b de Kendall con relación a la dimensión Tasa Activa y el Perfil del cliente, obtuvo un coeficiente de correlación de 0,322, con un nivel de significancia mayor $\alpha = 0.05$, el cual indica que se acepta la H0 y se rechaza la H1, por consiguiente, no existe relación entre la dimensión Tasa Activa y el Perfil del cliente en Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Hipótesis específica N° 2

H0: No existe relación significativa entre la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Tabla 17. Correlación no paramétrica – tau-b de Kendall, entre la dimensión Tasa Preferencial con la Tarjeta de Crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

Tabla 14

Correlaciones			Tasa Preferencial	Tarjeta de Crédito
tau_b de Kendall	Tasa Preferencial	Coefficiente de correlación	1,000	,201
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	140	140
	Tarjeta de Crédito	Coefficiente de correlación	,201	1,000
		Sig. (bilateral)	,098	.
		N	140	140

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 14, en la que, se hizo uso del estadístico Tau-b de Kendall con relación a la dimensión tasa preferencial y tarjeta de credito, obtuvo un coeficiente de correlación de 0,201, con un nivel de significancia mayor $\alpha = 0.05$, el cual indica que se acepta la H0 y se rechaza la H1, por consiguiente, no existe relación entre la dimensión diferenciación y la variable satisfacción del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

IV Referencias Bibliográficas

- ASBANC. Boletín Financiero y Económico N° 28, edición Asociación de Bancos
Lima 2001 pág. 71
- Brigham S. (2009). Fundamentos de Administración Financiera. México D.F.:
Cengage Learning.
- Bondone, C. (2011). En retrospectiva desde la Teoría del Tiempo Económico.
- Castillo, G. (2012). Evaluación financiera de la liquidez en las empresas
distribuidoras de productos farmacéuticos a través de ciclo de
conversión de efectivo (Tesis de Maestría, Universidad San Pablo de
Guatemala)
- Gonzales, M. (2013). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros
días. (Tesis de licenciatura, Universidad Federal de Santa Catarina,
Brasil)
- Hernández, H. (2002). Opciones reales; el manejo de las inversiones estratégicas
en las finanzas corporativas (Tesis de licenciatura, Universidad de
Guadalajara, México)
- Keynes, J. (1936) Teoría general del empleo, el interés y el dinero.
- Mesta, J. (2010). Determinantes del Crédito de consumo por tipo de institución
financiera en el Perú. (Tesis de licenciatura, Universidad de Piura)
- Mill, J (1996). Principios de Economía Política, México D.F.: Fondo de Cultura
Económica
- Pretell y Marcelo (2012). Capacitación en inteligencia emocional en el área de
atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los
socios de la cooperativa de ahorro y crédito de nuestra señora del rosario
en la provincia de Cajabamba, Cajamarca (Tesis de licenciatura,
Universidad Privada Antenor Orrego)
- Rivas, H (2008) Tasas de Interés Bancario en El Perú, Lima.: Universidad de San
Martín de Porres

Uceda y Villacorta (2014). Las políticas de venta de crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, Lima (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego)

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DIRIGIDA A CLIENTES

Instructivo: Estimado señor o señora:

Le pedimos se digne en contestar el siguiente cuestionario puesto que será de mucha utilidad para la investigación que se está realizando. Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo. Marque con una X la respuesta elegida. La escala de cinco puntos es la siguiente:

- A: Totalmente de Acuerdo (5)
 B: De acuerdo (4)
 C: Ni de acuerdo ni en Desacuerdo (3)
 D: En desacuerdo (2)
 E: Totalmente en Desacuerdo (1)

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cuando necesita dinero, es el crédito efectivo su primera opción?					
2	¿Cree que el crédito efectivo del BCP cobra el menor interés?					
3	¿Ha pensado en solicitar un crédito hipotecario en el futuro?					
4	¿Solicita otros créditos constantemente que se le otorgue de manera rápida como el adelanto de sueldo del BCP?					
5	¿Cuando solicita un préstamo del BCP, conoce ustedes que tasa efectiva anual que está pagando?					
6	¿Considera que la tasa efectiva anual que le ofrece el BCP es justa?					
7	¿Consulta la tasa efectiva mensual del BCP cuando solicita algún crédito menor a 1 año?					
8	¿Conoce cuál es tu tasa normal que se le va a cobrar el BCP antes de realizar una compra o solicitar un préstamo?					
9	¿Consulta frecuentemente con el BCP si tiene una tasa preferencial?					
10	¿Esta de acuerdo con las campañas que le ofrece el BCP?					
11	¿Coloca normalmente sus compras en cuotas?					
12	¿Suele colocar sus compras en un plazo mayor a 12 cuotas?					
13	¿Tiene conocimiento las diferentes comisiones que cobran por su tarjeta de crédito?					
14	¿Considera usted alta las comisiones?					
15	¿Cree que cuenta un buen historial crediticio?					
16	¿Siempre paga con retraso sus deudas pendientes?					
17	¿Cree que sus ingresos actualmente cubren todos sus gastos, incluyendo deudas financieras?					
18	¿Suele adelantar el pago de sus deudas cuando recibe algún ingreso extra (gratificación, utilidades, etc)?					
19	¿Se considera usted en el segmento de clientes que posee mas de una tarjeta de credito?					

ANEXO 02

feedback studio Davila Castillo ALEXANDER | P.I

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Las tasas de interés y su relación con el balance transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.

PROYECTO DE INVESTIGACION

AUTOR
Dávila Castillo Alexander

ASESORA
Mg. Rosales Domínguez, Edhi Geobana

LINEA DE INVESTIGACION
Finanzas y Derecho Corporativo

Match Overview

23%

Currently viewing standard sources

[View English Sources \(Beta\)](#)

Matches

Rank	Source	Match Percentage
1	Submitted to Universid... Student Paper	5%
2	www.economia.unam... Internet Source	2%
3	repositorio.uncp.edu.pe Internet Source	2%
4	biblioteca.usac.edu.gt Internet Source	2%
5	www.lideco.com Internet Source	2%
6	repositorio.upao.edu.pe Internet Source	1%

Page 1 of 24 Word Count: 5707

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGIA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Las Tasas de Interes	ACTIVA	Credito Efectivo	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación: No experimental y de corte transversal Nivel de Investigación: Descriptivo - Colerracional Poblacion: 140 clientes del BCP que cuentan con tarjeta de credito, Agencia Lima Cercado. Tecnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 19 pregunta	
¿Cómo se relacionan las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018?	Determinar la relación entre las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.	Existe relación significativa entre las tasas de interés y el Balance Transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.			EFFECTIVA		Credito Hipotecario
							Otros Creditos
				PREFERENCIAL	Tasa efectiva		
Tasa efectiva Mensual							
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO		Balance Transfer	Tarjeta de Credito		Tasa Normal
¿Cómo se relaciona la tasa activa con el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018?	Determinar la relación entre la tasa activa y el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.	Existe relación significativa entre la tasa activa con el perfil del cliente en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.	Tasa por Campaña			Compras en cuotas	
						Plazo de compras	
			¿Cómo se relaciona la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018?		Determinar la relación entre la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.	Existe relación significativa entre la tasa preferencial con la tarjeta de crédito en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.	Perfil del Cliente
Riesgo Crediticio y morosidad							
Ingresos							
					Segmento		

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Acta de Aprobación de Originalidad del Proyecto de Tesis

Yo **Mg. Ediht Geobana Rosales Dominguez**, docente de Proyecto de Investigación de la EAP de Administración y revisor(a) del proyecto de Investigación del estudiante: **Alexander Dávila Castillo**; PI titulada:

“Las tasas de interés y su relación con el balance transfer en el Banco de Crédito, Cercado de Lima 2018.”

Constato que el índice de similitud de 23% es verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima.....de del 2017

Mg Ediht Geobana Rosales Dominguez

Docente asesor(a)