



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Causas de la Morosidad en los clientes con tarjetas de crédito de  
Instituciones Financieras en Trujillo - 2018

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

AUTOR

Garrido Nuñez, Kresee Xiomara

ASESORES

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Mg. Alejandro Inga Durango

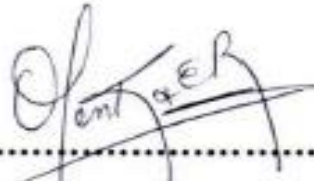
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas y Derecho Corporativo

TRUJILLO – PERÚ

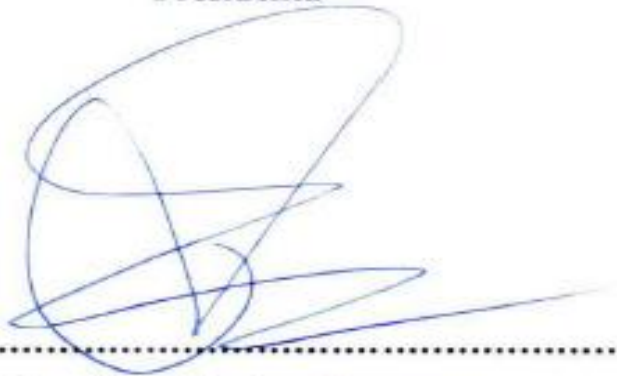
2018

Página del jurado



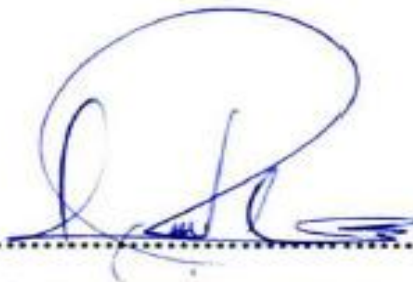
.....  
**Dra. Olenka Espinoza Rodríguez**

**Presidenta**



.....  
**Mg. Alejandro Inga Durango**

**Secretario**



.....  
**Luis Enrique Quiroz Veliz**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a Dios y a la Virgen gracias por las fuerzas, la voluntad y la perseverancia que me dieron para poder seguir y cumplir la meta que mis padres y familiares esperan.

A mis Padres, mis hermanos, mi abuelita y mis tíos, amigos por haberme apoyado en todos los momentos de mi vida universitaria y personal, por tenerme tanta paciencia y darme la fuerza y los ánimos que necesite para culminar mi carrera.

También a los docentes de la universidad, en especial a la maestra Olenka Espinoza Rodríguez y al maestro Inga Durango Alejandro por guiarme en mi etapa como estudiante a lo largo del tiempo.

## **Agradecimiento**

A Dios y a la Virgen por permitirme llegar a culminar la carrera.

A mis padres, hermanos y mejores amigos que me apoyaron y aconsejaron para continuar y alcanzar mis metas.

A toda la plana docente de la Universidad César Vallejo quienes son los iniciadores y forjadores de nuestra Carrera Profesional, que contribuyeron en la realización de este informe de investigación.

El autor

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Garrido Nuñez Kresee Xiomara, con DNI, 47666619 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 presentan 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 la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Garrido Nuñez Kresee Xiomara

DNI: 47666619

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Causas de la Morosidad en los clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras en Trujillo – 2018” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración.

**EL AUTOR**

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Presentación.....	vi
Índice.....	viii
Resumen .....	ixx
Abstract.....	x
I. Introducción.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos .....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	16
1.3.1 Morosidad.....	16
1.3.2 Interés.....	16
1.3.3 Crédito.....	17
1.3.4 Información.....	17
1.3.5 Tarjetas de Crédito.....	19
1.4 Formulación del problema .....	20
1.5 Justificación del estudio .....	21
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos .....	22
1.7.1 Objetivo General.....	22
1.7.2 Objetivo Específicos.....	22
II. Método.....	26
2.1 Diseño de investigación .....	26
2.2 Operacionalización.....	27
2.3 Población y muestra .....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.5 Métodos de análisis de datos .....	29
2.6 Aspectos éticos.....	29
III. Resultados.....	31
IV. Discusión .....	49

V. Conclusión.....	54
VI. Recomendaciones.....	54
VII. Propuesta .....	57
VIII. Bibliografía.....	61
Anexos	



## **Resumen**

Ante la falta de desconocimiento por los pagos adicionales y tasas de interés que tienen los clientes con tarjetas de crédito se formuló como objetivo general de la investigación: Determinar las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras de Trujillo – 2018, para lo cual se aplicó un estudio descriptivo – no experimental de corte transversal y se determinó una población conformada por 6 bancos entre ellos se trabajó con el Banco de crédito, el Banco continental, Banco Interbank, Scotiabank, Ripley y Saga Falabella obteniendo como muestra a 384 clientes con tarjetas de crédito. La información fue obtenida en base a las técnicas aplicadas que fueron el cuestionario y Análisis documental; los resultados se presentan en figuras y tablas respectivamente para cada técnica. Los resultados mostraron que existe un alto índice de desconocimiento acerca de los pagos adicionales y tasa de interés que pagan los clientes con Tarjeta de crédito a las Instituciones Financieras. Por ende se concluye que una de las causas principales de la morosidad son: El desconocimiento acerca de los pagos adicionales que tienen los clientes con tarjetas de crédito y las elevadas tasas de interés que pagan por utilizar dicho instrumento.

*Palabras claves:* Morosidad, desconocimiento de pagos adicionales y tasas de interés.

## **Abstract**

In the absence of ignorance about the additional payments and interest rates that customers have with credit cards, the general objective of the investigation was to: Determine the causes of delinquency in customers with credit cards from Trujillo Financial Institutions - 2018, for which a descriptive - non-experimental cross-sectional study was applied and a population consisting of 6 banks was determined. Among them, we worked with the credit bank, the continental bank, Interbank bank, Scotiabank, Ripley and Saga Falabella, obtaining as a sample 384 customers with credit cards. The information was obtained based on the applied techniques that were the questionnaire and documentary analysis; the results are presented in figures and tables respectively for each technique. The results showed that there is a high index of ignorance about the additional payments and interest rate that customers pay with a Credit Card to Financial Institutions. Therefore, it is concluded that one of the main causes of delinquency is: Lack of knowledge about the additional payments that customers have with credit cards and the high interest rates they pay to use said instrument.

Keywords: Late payment, ignorance of additional payments and interest rates.

# **I. Introducción**

## I. Introducción

### 1.1 Realidad Problemática

En los últimos años hemos venido presenciando un alto índice de morosidad del portafolio de consumo, según El diario financiero en octubre del año 2016 subió por segundo mes consecutivo el índice de morosidad y se colocó en 4.30 por ciento, el más elevado en casi un año.

Según las estadísticas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), todos los rubros que componen al portafolio de consumo mostraron un incremento en la morosidad, siendo los más notorios las tarjetas de crédito ubicándose en el 5.26 por ciento por segundo mes consecutivo y los préstamos personales alcanzaron una morosidad de 5.14 por ciento.

El Grupo Kobsa, experta en el sector cobranzas, reveló que los créditos bancarios subieron en 2.23% entre julio del 2016 y del 2017, sin embargo los niveles de deuda siguen aumentando.

Según Ana Vera, gerente general de Grupo Kobsa, reveló que el área de cobranzas y modalidades de crédito más afectadas son los refinanciamientos y las cobranzas judiciales ya que cuando realizamos un refinanciamiento pago el doble de la tasa de interés lo que conlleva que las personas se endeuden. Conocemos que el sistema financiero avanza y se nos puede otorgar un crédito, siempre y cuando la persona que solicita el crédito no tenga alguna deuda y tenga un historial crediticio limpio; también existe un temor al momento de entregar el crédito. Es decir, no se le puede entregar un crédito alto a una persona que gana un sueldo básico,

Según la directora de Negocios de Sentinel, si bien los peruanos pueden tener más de tres tarjetas de crédito lo recomendable es usar una o dos. “Solo por tener la tarjeta hay conceptos que se deben pagar como por ejemplo, la membresía, el costo por envío del recibo en caso no esté afiliado a su correo electrónico y el mismo costo de usar la tarjeta; por eso no es recomendable tener

tantas tarjetas guardadas sin usar porque luego tendrán que pagar por los conceptos mencionados.

La tarjeta de crédito se ha vuelto un elemento imprescindible de la vida moderna, pero el incumplir en pagos a destiempo, pagar solo el saldo mínimo, el retiro de dinero en efectivo de la tarjeta de crédito y sacar dinero de la tarjeta para pagar la deuda de otra puede ser la vía más rápida para que nos endeudemos.

En la actualidad existe un gran porcentaje de personas que cuentan con estos pequeños rectángulos plásticos, si bien las entidades financieras cuentan con su cartera de créditos y es muy sólida con una parte de créditos atrasados que apenas representan un 1.5% del monto total de tarjetas colocadas.

Según la central de riesgo Sentinel de los dos millones de personas que mantienen deudas por consumo a través de sus tarjetas de crédito, nos muestra que el 70% de usuarios pagan puntual, el 12% está en alerta roja por tener importantes incumplimientos.

Son muchas las personas que no se detienen a pensar cuánto es lo que gastan mensualmente y no hacen una correcta administración de sus ingresos. A pesar de ello, la mayoría de personas se arriesgan a solicitar préstamos sin antes razonar cuánto es lo que van a destinar al pago de la deuda y cuánto es lo que necesitan para poder cubrir sus gastos del mes.

Con todo lo expuesto anteriormente me hago las siguientes interrogantes:  
¿Las causas de la morosidad dependen de la falta de información que tienen los clientes de tarjetas de crédito?

¿Los clientes de Tarjetas de crédito tienen la información necesaria?

¿Los clientes conocen cual es la TCEA que pagan por usar su Tarjeta de crédito?

¿Los clientes de Tarjetas de crédito conocen cual es la tasa que el banco cobra por retirar dinero en efectivo?

## 1.2 Trabajos Previos

Gran parte de los estudios relacionados con la morosidad en el uso de las tarjetas de crédito por parte de los usuarios, tanto en el ámbito internacional, nacional y local están orientados a la gran importancia del sistema financiero en la economía del país la gran cantidad de personas que se endeudan cada día con sus tarjetas de crédito lo hacen por el desconocimiento que se tiene en los gastos adicionales al usar su tarjeta de crédito. Asimismo, existen trabajos referidos a cerca de las incidencias de crédito por parte de los usuarios de las tarjetas de crédito a nivel nacional como internacional.

Pinto (2013) en su tesis, tuvo como objetivo general el analizar el sector bancario de consumo en España, y se explorara la incidencia del marco institucional y la crisis económica sobre su desempeño. Las teorías utilizadas son crisis financieras y bancarias. Concluyendo que:

La fuerte crisis española está contrastando negativamente la evolución del crédito al consumo. Según los estudios hechos muestra que ha disminuido un 31,1% entre los años 2008-2011, también se está restituyendo la expansión de la ratio de apalancamiento, teniendo una reducción considerable en la financiación del consumo que hay en la renta disponible bruta de los hogares, al consumo privado y al PIB.

Ilias, Rosales y Santelí (2014) en su trabajo de investigación, cuyo objetivo es conocer que los estudiantes de la UPNFM del primer periodo del año 2014 le dan a las tarjetas de crédito, La técnica que utilizo fue la encuesta a los estudiantes y el estudio que realizado fue el exploratorio – descriptivo, pretendiendo averiguar cuál es el uso y la importancia que le dan los estudiantes de la universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán a las tarjetas de crédito y describir cual es el impacto que tiene en los estudiantes el usar tarjetas de crédito. Población: 5062 estudiantes y la muestra: 381. Concluyendo que:

Los estudiantes de la UPNFM que utilizan la tarjeta de crédito el 15.6 realizan sus pagos en las fechas estipuladas y el 10.5% de los estudiantes cancelan el monto total de la tarjeta de crédito.

Vergara (2017) en su tesis, Cuyo objetivo fue indicar el efecto de la cultura financiera en el sobreendeudamiento con las tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016, el instrumento que utilizo fue el cuestionario y la investigación fue experimental, la población en estudio se constituyó por todos los ciudadanos del Distrito de Trujillo que cuenten con al menos una tarjeta de crédito. Concluyendo que:

Los niveles de conocimiento y cultura financiera de los ciudadanos que residen en el distrito y tienen una tarjeta de crédito, se encuentra entre un nivel bajo e intermedio lo que demuestra que es importante la implementación de un programa de cultura y educación financiera para agrandar sus conocimientos.

Vasquez (2012) en su tesis ,cuyo objetivo fue determinar las causas que produce la morosidad en la gestión de las instituciones financieras en la ciudad de Chepen. los instrumentos que utilizaron son: Entrevista y test, las técnicas que ayudaron a recolectar los datos que se necesitaban son: la observación, entrevista, cuadros estadísticos, y análisis documentarios. La investigación es no experimental y el método es descriptiva, la población estuvo conformada por las instituciones financieras ubicadas en la ciudad de Chepe. La muestra de mi investigación son: Caja Sullana, Caja Piura, Caja Trujillo. Concluyendo que:

La gran parte de los clientes en morosidad, no cuentan con una conciencia moral hacia sus obligaciones, es decir que los clientes aprovechan que las Instituciones Financieras otorgan créditos con solo presentar su DNI , sin ninguna evaluación previa y sin ninguna garantía de por medio.

Linares (2015) en su tesis, cuyo objetivo es analizar el efecto de la morosidad en la situación económica de la empresa Linares & Acabados S.A.C, Trujillo – 2014, las técnicas utilizadas fueron análisis documental, entrevista y los instrumentos utilizados: ficha técnica y guía de entrevista, su tipo de estudio fue descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. Su población estuvo conformada por la empresa ferretera, su muestra fue la información financiera de la empresa ferretera. Concluyendo que:

La falta de política de créditos y la deficiencia que muestra la gestión de créditos y cobranzas afectan la situación económica de la empresa, debido al otorgamiento excesivo de crédito a sus clientes sin previa evaluación, así también no se efectúa un seguimiento regular a las cuentas de los clientes. Ello conlleva que la empresa tenga problemas de liquidez y el pago inoportuno de sus obligaciones.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Morosidad.**

Es el incumplimiento de un deber u obligación. En el ámbito financiero se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de los deberes contraídas muy especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

Es el atraso en el incumplimiento de un deber u obligación. En lenguaje financiero es la parte de los activos crediticios cuyos pagos sufren un retraso de más de tres meses (Andrade, 2002).

##### ***1.3.1.1 Tasa de morosidad.***

Es el porcentaje país que tienen las empresas de los créditos no pagados en la fecha estipulada. (Finanzas, s.f.).

La cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total (La economía, s.f.).

#### **1.3.2 Interés.**

Es el precio pagado por la adquisición de un bien o un dinero prestado que te brinda el prestatario en forma de un crédito (Banco Central de Reservas del Perú, pag.112).

##### ***1.3.2.1 Tasa de interés.***

Precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año (Banco Central de Reservas del Perú, 2015).

Precio que se paga por el uso del dinero ajeno. Rendimiento que se obtiene al prestar o hacer un depósito en dinero (Fernández, 2004).



### **1.3.3 Crédito.**

El crédito es un préstamo que la entidad financiera concede a sus clientes, con la certeza que en un determinado tiempo el cliente devolverá dicho préstamo, ya sea de forma mensual o en una sola cuota y con un interés adicional que se tendrá que adicionar al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero

Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos (Banco Central de Reservas del Perú, s.f.).

El crédito en esencia se considera como el derecho a una prestación futura derivada de una precedente operación de crédito (Gambino, 1962).

Termino contable que designa una operación que incrementa el activo de una empresa, Se contrapone el termino debito que registra una operación contraria (Condori, 2006).

El crédito es la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas (Gedesco, s.f.).

Después de observar lo afirmado por los autores definiendo el crédito, llego a la conclusión, que es la obtención de un recurso que el banco otorga al cliente con el certeza que en una fecha estipulada el cliente devuelva dicho préstamo ya sea mensual o el monto total con el interés incluido.

### **1.3.4 Información.**

La información reduce incertidumbre. Tiene valor en el proceso de toma de decisiones en el cual puede cambiar las posibilidades asociadas con los resultados esperados en la situación de decisión (Condori, 2006, p.67).

#### ***1.3.4.1 Falta de información.***

La falta de información se da en este caso cuando las personas que cuentan con tarjeta de crédito no tienen información acerca de los pagos adicionales que se hace por el uso de dicho instrumento, es decir el usuario puede realizar compras y poner en más de 5 cuotas en el total de la deuda, retirar dinero en efectivo de la tarjeta, pagar la cuota mínima en vez de la cuota total, desconociendo cual es la tasa de interés que el banco cobrara por estos movimientos.

A continuación explicare cuales son los indicadores que conlleva la falta de información:

**Costo de crédito:** Es la tasa de costo efectiva anual que el banco cobra. Sin embargo existen otros costos que incurren en la solicitud de un préstamo, cuando no se pagan las cuotas a tiempo, o cuando la persona decide pagar anticipadamente los saldos de capital. Muchos de estos pagos parecen en el contrato en las letras pequeñas y a veces olvidamos que existen. Pero su monto puede ser tan relevante que incluso induciría al cliente a cambiar de entidad prestamista.

**Pago oportuno:** Es el pago que realiza la persona en la fecha estipulada.

**Pago diferido:** Es cuando se solicita un crédito, y por su uso se debe de pagar una tasa de interés aplicada mensualmente, independientemente de la fecha en que realice el primer pago

Una opción que utilizan los bancos para captar clientes al momento de realizar un préstamo o entregar un tarjeta de crédito el usuario recibe la opción de pagar la primera cuota en un plazo de 30, 60, 90 y 120 días plazo.

**Dinero en efectivo:** Sacar dinero de una tarjeta de crédito es tan fácil y el dinero está tan a la mano, que no nos ponemos a pensar en la implicación de este tipo de transacciones y por ello, las instituciones te cobrarán por adelantado una comisión por retiro de efectivo, que en promedio es del 5% de la cantidad retirada.

### **1.3.5 Tarjetas de Crédito.**

#### ***1.3.5.1 Definición.***

Se denomina tarjeta de credito al herramienta, que puede ser magnetico o de cualquier tecnologia, procedente a una previa relación dada entre el titular y el emisor (Condori, 2006)

Es un instrumento de pago en el cual una persona natural o jurídica se le otorga una línea de crédito con un plazo de pago determinado. Esto es una forma de financiamiento, por la que, el cliente asume un deber con la Institucion Financiera de devolver el importe utilizado, mas los intereses, comisiones bancarias y gastos que se detallan en el estado de cuenta que se le envia al cliente mensualmente.(Superintendencia de Banca y Seguros 2017).

#### ***1.3.5.2 Componentes y financiamientos de la tarjeta de crédito.***

Los elementos que hacen posible el funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito son:

Emisor: “Es la Institución Financiera que se encarga de emitir Tarjetas de crédito”. (Condori, 2006).

Titular de la tarjeta de crédito: “Es la persona a la que se le entrega la tarjeta y es responsables de todos los cargos y consumos que se hagan con la misma”. (Condori, 2006).

Usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones: “Persona que el titular autoriza para realizar alguna operación con la Tarjeta de crédito”. (Condori, 2006).

Tarjeta de compra: “Es una tarjeta que sirve para efectuar compras en tiendas o establecimiento afiliados”. (Condori, 2006).

Tarjeta de débito: “Es similar a una tarjeta de compra, con la diferencia que son emitidas por instituciones bancarias, permitiendo que el titular pueda hacer compras u obtener dinero en efectivo, cuyos importes son disminuido de una cuenta de ahorros”. (Condori, 2006).

Línea de crédito: “Es el monto límite de compra que dispone el titular de la tarjeta esto lo determina el emisor en función de la calificación que hace del cliente”. (Condori, 2006).

### ***1.3.5.3 Requisitos para otorgar Tarjeta de crédito.***

Cuando se trate de personas naturales: Los requisitos principales que debe de presentar es un formato de solicitud escrita proporcionada por la entidad financiera, copia de DNI de la persona que está solicitando la tarjeta, documento que acrediten la capacidad de pago y dirección de domicilio.

Cuando se trate de personas jurídicas: Los requisitos que deben presentar es un formato de solicitud proporcionado por la entidad financiera, documentos que confirmen la constitución en registros públicos de la persona jurídica, documentos que acrediten capacidad de pago de la persona jurídica, Número del Registro Único de Contribuyente (RUC), copia legalizada del representante de la persona jurídica para solicitar la tarjeta de crédito, autorización escrita de la persona jurídica para designar a las personas autorizadas de hacer uso de la tarjeta, copia del DNI oficial de las personas autorizadas a utilizar la tarjeta d crédito, domicilio del solicitante perfectamente individualizado y determinado (Rodríguez, s.f., pp. 8-9).

### ***1.3.5.4 Obligaciones del banco.***

El banco debe entregar a la persona que solicito la tarjeta de crédito, un contrato donde tenga la información acerca de los intereses compensatorios y moratorios, forma de pago, comisiones, seguros, otros cargos adicionales, responsabilidades en caso de extravío o robo y otros aspectos, para que el titular de la tarjeta tenga conocimientos de todos los pagos que el banco realizar al momento que la persona utilice dicha tarjeta.

El banco antes de entregar la tarjeta solicitada tendrá que verificar si información brindada por el solicitante es verídica, luego de haber verificado y que todo este correcto se hará la entrega al titular la tarjeta de crédito (Rodríguez, s.f.).

## **1.4 Formulación del problema**

¿Cuáles son las causas de la morosidad en clientes con Tarjetas de credito de Instituciones Financieras en Trujillo - 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Conveniencia**

Esta investigación se realizó porque en la actualidad la tarjeta de crédito es un instrumento que resuelve de una manera más rápida las transacciones o compras que se realizan con dicho instrumento, donde muchos usuarios no saben darle el uso indicado a su tarjeta ya sea por falta de información

### **1.5.2 Relevancia social**

Con esta investigación ayudare a los clientes con tarjetas de crédito se concienticen y conozcan un poco más acerca de su tarjeta y cuáles son los pagos adicionales que se hacen por usar su tarjeta

### **1.5.3 Implicancias prácticas**

Los resultados de la investigación nos permitirá saber si las causas de la morosidad se deben a la falta de conocimiento que tienen los usuarios por el producto, el cual, de resultar positivo, nos mostrara un problema serio para la sociedad, por consiguiente, ayudare a encontrar posibles soluciones o proponer posibles estrategias que nos ayuden a resolver los problemas que con lleva la falta información por parte de los usuarios de tarjetas de crédito.

### **1.5.4 Utilidad Metodológica**

Esta investigación se podrá utilizar como aporte para futuras investigaciones que tenga como variables la morosidad del crédito y la falta de información en el uso de las tarjetas de crédito por parte de los usuarios, son pocos las personas que han hecho estudios de este tema y en especial en nuestra ciudad, mediante este estudio plantearé estrategias para poder generar conocimiento valido y con bases confiables.

## **1.6 Hipótesis**

Las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras son la falta de información por parte de los clientes en cuanto a las condiciones del crédito y las elevadas tasas de interés que se cobra por los créditos

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General.**

- ✓ Determinar las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras de Trujillo - 2018

### **1.7.2 Objetivo Específicos.**

O1: Identificar la tasa de morosidad del crédito en las diferentes instituciones Financieras de la ciudad de Trujillo.

O2: Determinar el nivel de conocimiento del producto que tienen los clientes al momento de usar una tarjeta de crédito.

O3: Determinar las tasas de interés que cobra las Instituciones Financieras por los créditos

O4: Proponer estrategia para disminuir la tasa de morosidad en los clientes con Tarjetas de Crédito

## **II. Método**

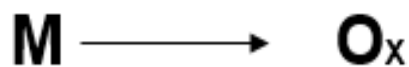
## II. Método

### 2.1 Diseño de investigación

**2.1.1. No experimental:** “Observa fenómenos tales como se dan en su contexto natural para poder analizarlos, son varios estudio cuantitativos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92)

**2.1.2. Transversal:** “Recogen datos en un momento dado, y un tiempo único. Su intención es detallar variables y observar su episodio e interacción en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p.154).

**2.1.3. Descriptivo:** “Busca detallar las propiedades, las características y los perfiles de personas, para medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre grupos que se someta a un análisis sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.” (Hernández et al., 2014, p.92).



**M:** Muestra

**Ox:** Observación



## 2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Causas de la morosidad en clientes con Tarjetas de Crédito</b>	Una de las causas principales de la morosidad es la falta de conocimiento que tienen los clientes con Tarjetas de Crédito (Andrade, 2002, p.376).	✓ Se Buscara información en las páginas del ASBANC, SBS para conocer el índice de morosidad que tienen los clientes con tarjetas de crédito en Trujillo	Tasa de morosidad	Tasa de morosidad de bancos	Nominal
		✓ Se realizara un cuestionario a los usuarios de Tarjetas de crédito para conocer que tanto conocen de su Tarjeta	Nivel de conocimiento del producto	Costo de crédito Pago Oportuno Pago diferido Dinero en efectivo	
			Tasa de interés	Tasa de interés de bancos	

*Nota:* Indicadores de Morosidad, según Finanzas (s.f.)

### 2.3 Población y muestra

La **población** está conformada por las personas que tienen tarjetas de crédito que estén en los rangos de 20 – 60 años de todas las Instituciones Financieras de la ciudad de Trujillo

- Banco de Crédito
- Banco Continental
- Banco Interbank
- Banco Scotiabank
- Banco Saga Falabella
- Banco Ripley

<b>Bancos</b>	<b>N° créditos</b>	<b>Representación %</b>	<b>N° usuarios a encuestar</b>
<b>BCP</b>	26217433	39,95%	153
<b>Continental</b>	15796222	24,07%	92
<b>Interbank</b>	7493658,2	11,42%	44
<b>Scotiabank</b>	12132777	18,49%	71
<b>Falabella</b>	3117844,4	4,75%	18
<b>Ripley</b>	860317,8	1,31%	6
<b>Total</b>	<b>65618252</b>	<b>100%</b>	<b>384</b>

*Nota: Datos del BCRP*

Se hará un muestreo estratificado se encuestara a 384 usuarios de tarjetas de crédito de las Instituciones Financieras de la ciudad de Trujillo.

N= Desconocida

Z= 95% =1.96

P= 0.5

E= 0.05

$$\frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$
$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{0.05^2}$$
$$384$$

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Encuesta: Se realizara a 384 usuarios de tarjetas de crédito para conocer qué tipo de información tienen y si conocen los pagos adicionales que hacen al momento de usar su tarjeta de crédito.

Análisis documental: Se analizara la base de datos de la SBS y el ASBANC para poder conocer el índice de morosidad que tienen los usuarios de tarjetas de crédito en Trujillo

### **Instrumento de medición**

Cuestionario a los usuarios de tarjetas de crédito de la ciudad de Trujillo que estén en los rangos de edad de 20 – 60 años, este instrumento está conformado por 14 preguntas de las cuales las he clasificado de acuerdo a mis indicadores.

La pregunta 1 - 2 corresponde al indicador de costo de crédito

La pregunta 3 - 4 corresponde al indicador de pago oportuno

La pregunta 5 - 11 corresponde al indicador de pago diferido

La pregunta 12 -13 corresponde al indicador de dinero en efectivo

La pregunta 14 -15 corresponde al indicador de tasa de interés

Guía documental, conocer la tasa de morosidad y tasa de interés que tienen los usuarios de Tarjetas de crédito en las Instituciones Financieras mediante las páginas de la SBS, el ASBANC y de las mismas Instituciones a estudiar.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos se realizara mediante el estadístico descriptivo con medidas de tendencia central, desviación estándar, tablas y/o figuras.

## **2.6 Aspectos éticos**

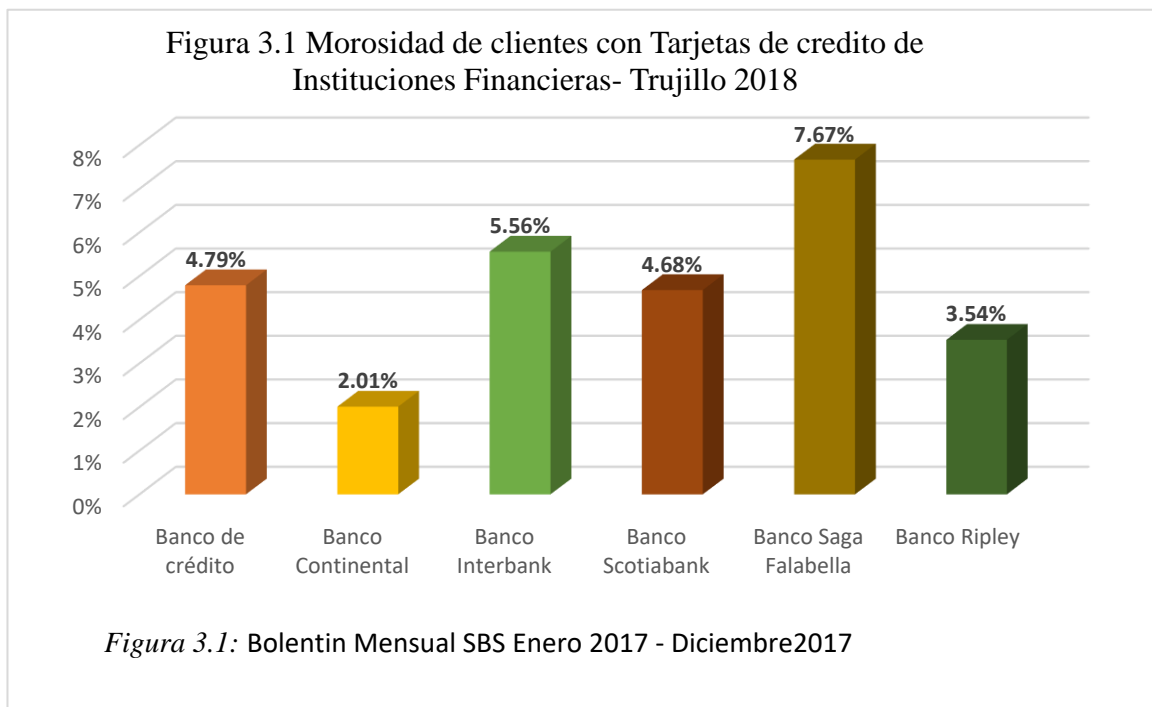
Este trabajo de investigación ha sido hecho dentro del marco de principios y normas legales con toda la transparencia que amerita el arduo trabajo respetando las normas de la institución y con la confiabilidad del instrumento de medición sin haber coaccionado a los encuestados y respetando su anonimato.

# **III.Resultados**

### III. Resultados

#### 3.1 Objetivos Específicos

Objetivo 1: Identificar la tasa de morosidad del crédito en las diferentes instituciones Financieras de la ciudad de Trujillo.

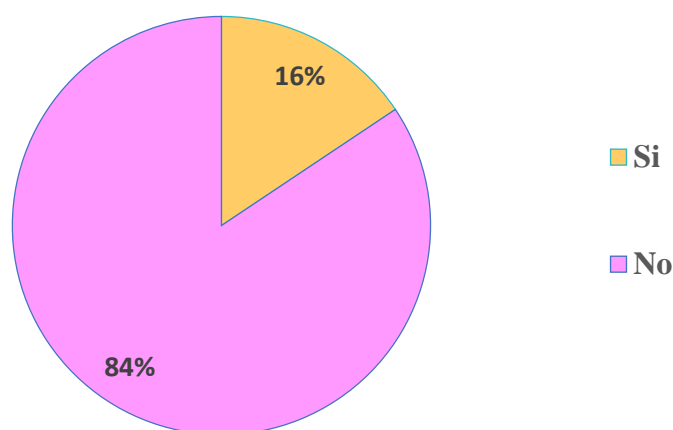


En la figura 3.1 muestra que los tres Banco con más alto índice de morosidad en Tarjetas de crédito, es el Banco Saga Falabella con un 7.67%, El Banco Interbank con un 5.56% y el Banco de Crédito con un 4.79% de clientes con morosidad en Tarjetas de crédito, por su parte el Banco Continental tiene un bajo índice de morosidad de 2.01%.

Objetivo 2: Determinar el nivel de conocimiento del producto que tienen los usuarios al momento de usar una tarjeta de crédito.

### Costo de crédito

Figura 3.2. Conocimiento de la TCEA que pagan por el uso de su Tarjeta de Crédito en la diferentes Instituciones Financieras-2018



*Figura 3.2:* Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieras en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°01 del cuestionario con respuesta dicotomica

En la figura 3.2 muestra que el 84% de los clientes con Tarjetas de crédito de las principales Instituciones Financieras, desconocen la TCEA que pagan al momento de utilizar su tarjeta y solo un 16 % conocen la TCEA.

Figura 3.3. Conocimiento de los costos que incluye la TCEA que cobran las diferentes Instituciones Financieras-2018

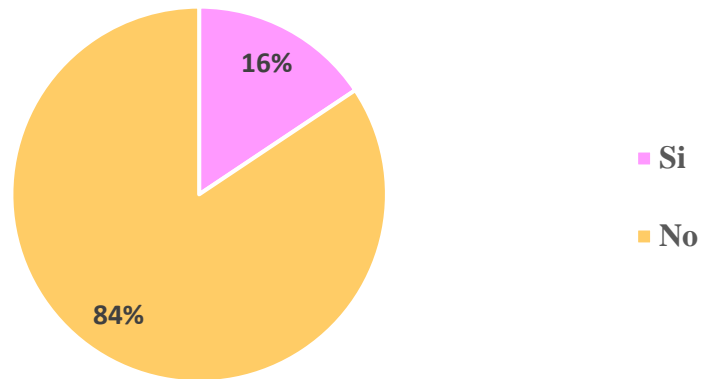
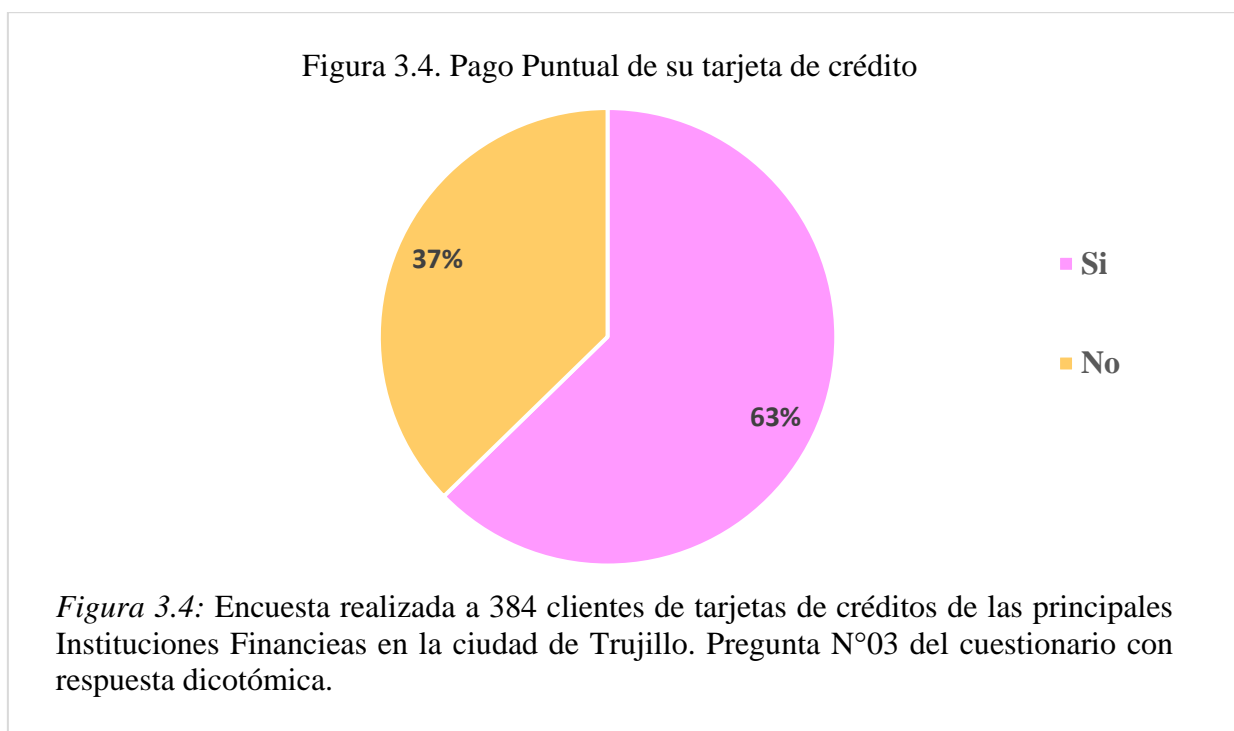


Figura 3.3: Encuesta realizada a 384 clientes con tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieras en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°02 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.3 muestra que el 84% de los clientes de Tarjetas de crédito de las principales Instituciones Financieras, desconocen los costos que incluye la TCEA entre ellos tenemos: la tasa de interés anual, las comisiones y los gastos que se realizan al momento de utilizar su tarjeta y solo un 16% conocen dichos pagos.

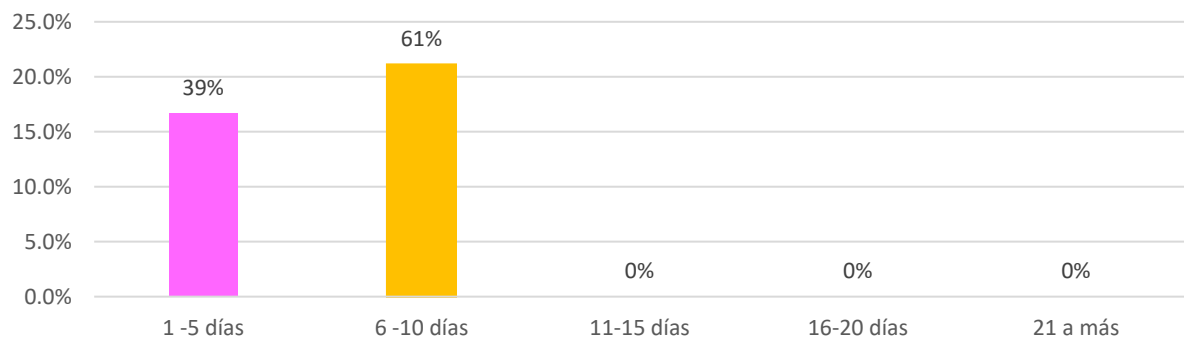
## Pago Oportuno



En la figura 3.4 muestra que el 63% de los clientes de Tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras no pagan puntual la deuda de su tarjeta y solo un 37 % de los usuarios pagan puntual su deuda.



Figura 3.5. Días de retraso que tienen los clientes de Tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras en Trujillo- 2018

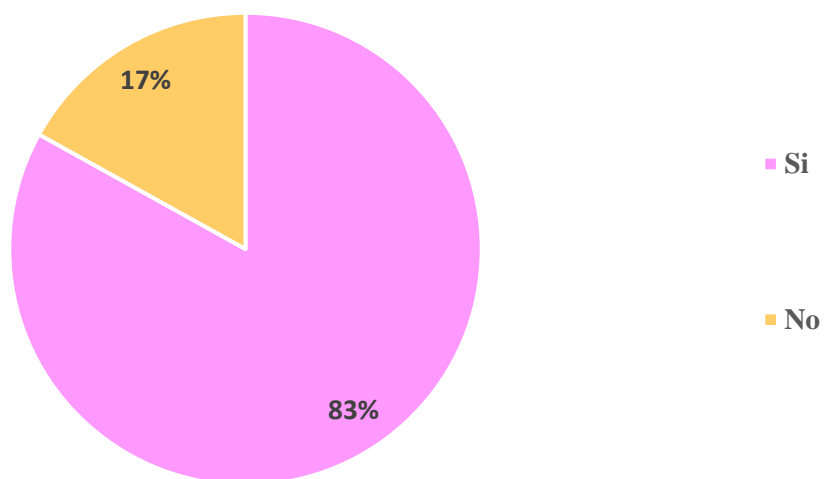


*Figura 3.5:* Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de crédito de las principales Instituciones Financieras de la ciudad de Trujillo. Pregunta N° 4 del cuestionario con respuesta de opción múltiple para conocer con cuántos días de retraso que pagan los

En la figura 3.5 muestra que el 61% de los clientes de Tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras, pagan su deuda con 6 a 10 días de retraso y un 39% pagan sus deudas de 1 a 5 días de retraso originando que el banco cobre una penalidad por la deuda vencida.

## Pago Diferido

Figura 3.6. Establece en cuotas las compras que realiza



*Figura 3.6:* Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieras en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°05 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.6 muestra que el 83% de los clientes que tienen tarjetas de crédito establecen sus compras en cuotas y solo un 17% de clientes realizan sus compras en un solo.

Figura 3.7. Los clientes de Tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras establecen un número cuotas cuando realizan sus compras Trujillo- 2018

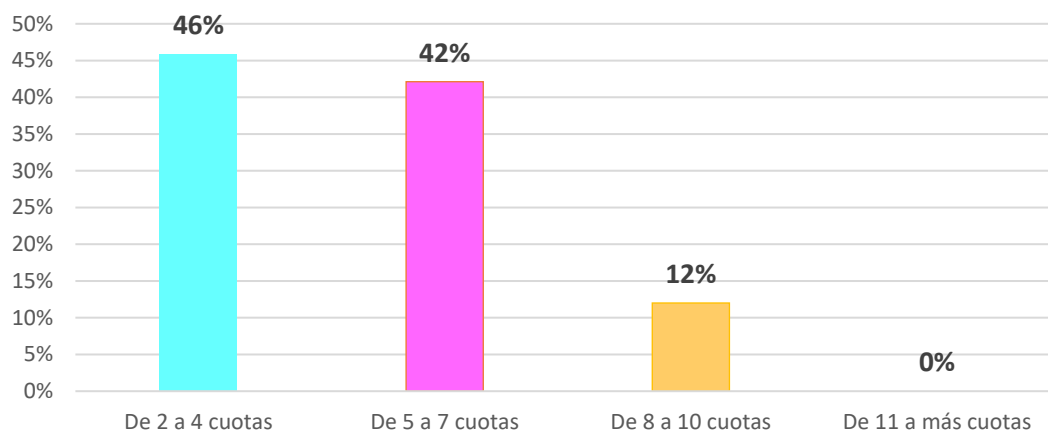


Figura 3.7: Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieras en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°06 del cuestionario con respuestas de opción múltiple

En la figura 3.7 muestra que el 46% de los clientes con tarjetas de crédito establecen sus compras de 2 a 4 cuotas, una 42% de los clientes establecen sus compras de 5 a 7 cuotas y un 12% de los clientes establecen sus compras de 8 a 10 cuotas.

Figura 3.8 Conocen la tasa de interés que las Instituciones Financieras cobran cuando el pago es en cuotas Trujillo- 2018

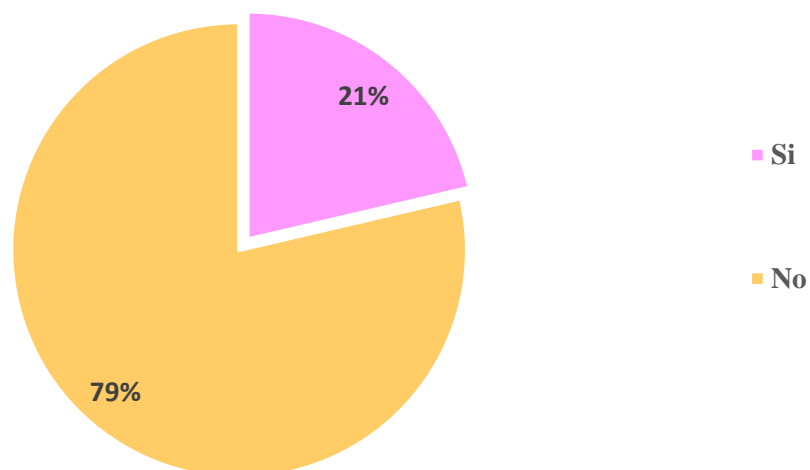
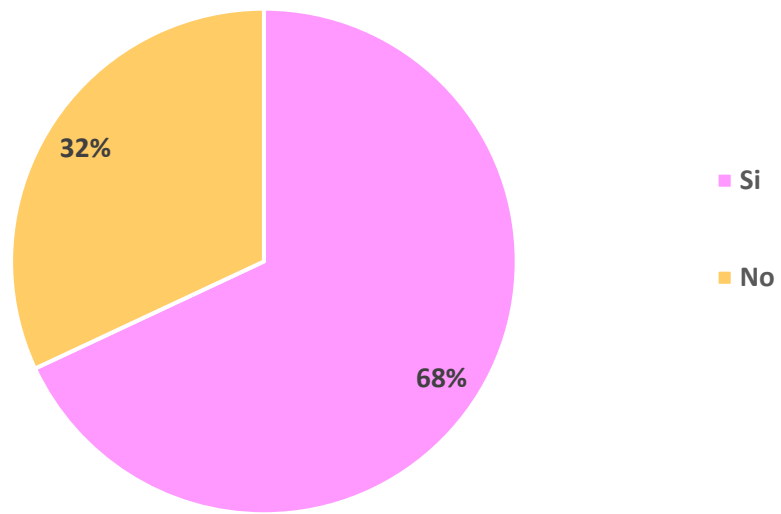


Figura 3.8: Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieas en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°07 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.8 muestra que un 79% de los clientes con tarjeta de crédito no conocen cuanto es la tasa de interés que el banco les cobra cuanto sus compras son en cuotas y un 21% de los clientes si sabe que tasa de interés les cobra las Instituciones Financieras por sus compras.

Figura 3.9 Efectúan el pago mínimo de su Tarjeta de Crédito



*Figura 3.9:* Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieas en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°08 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.9 se señala que el 68% de los clientes con tarjetas de crédito efectúan el pago mínimo de sus compras y una 32% de los clientes paga la deuda total.

Figura 3.10 Conoce la tasa de interés que paga si efectua el pago mínimo de su Tarjeta de Crédito

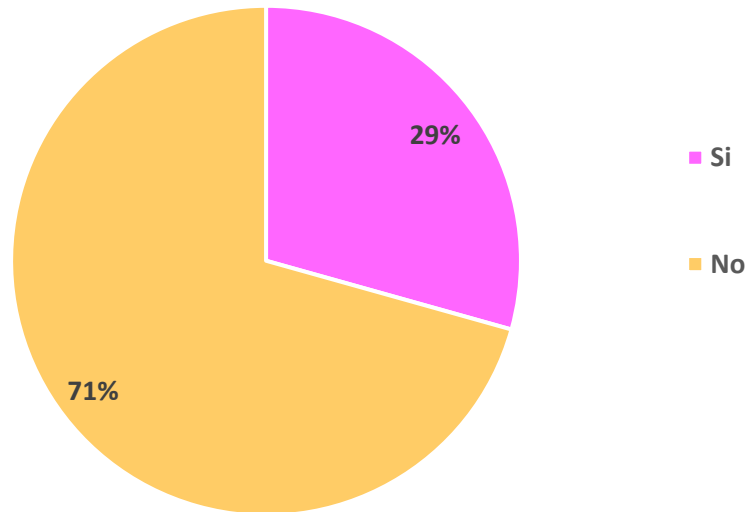


Figura 3.10: Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieras en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°09 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.10 se señala que el 71% de los clientes con tarjetas de crédito no conocen la tasa de interés que la Institución Financiera cobra si solo cancela de pago mínimo de su tarjeta y un 29% si conoce cuanto es la tasa de interés que le Banco les cobra.

Figura 3.11 Tasa de interés que paga si efectua el pago mínimo de su Tarjeta de Credito

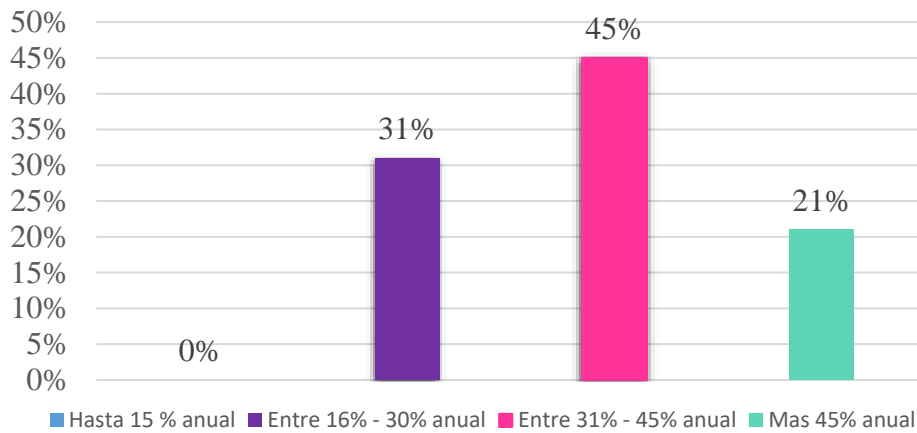
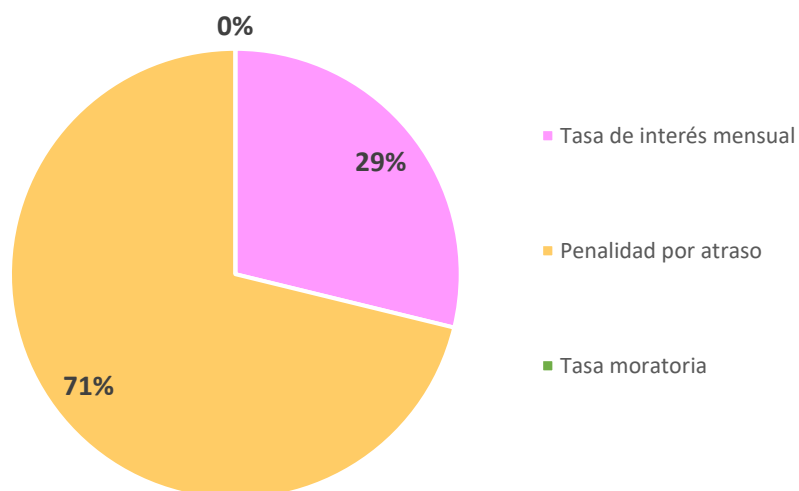


Figura 3.11: Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieas en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°10 del cuestionario con respuesta múltiple

En la figura 3.11 los clientes de tarjetas de crédito que conocen la tasa de interés que cobra anualmente el banco señalaron que el 45% cobra una tasa de interés anual entre 31% - 45%, un 31% señalo que cobra entre 16% - 30% anual y un 21% que cobra más del 45% anual.

Figura 3.12 Pagos adicionales por atraso



*Figura 3.12:* Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieas en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°11 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.12 señala que 71% de los clientes con tarjetas de crédito conoce que si no paga su deuda puntual le cobraran la tasa de interés mensual y 29% que le cobran penalidad por atraso.



Figura 3.13 Retiro de dinero en efectivo

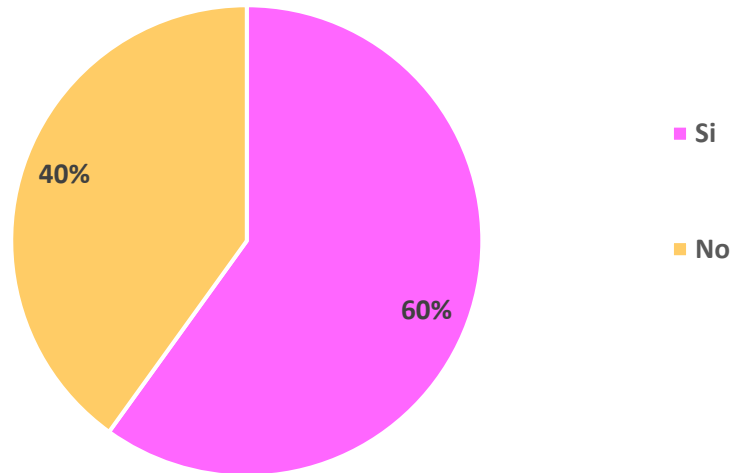


Figura 3.13: Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieas en la ciudad de Trujillo. Pregunta N°12 del cuestionario con respuesta dicotómica.

En la figura 3.13 señala que el 60% de los clientes que tienen tarjetas, retiran dinero en efectivo de su tarjeta y un 40% de clientes no retira dinero en efectivo.

Es posible inferir que en la actualidad muchas de las personas que tienen tarjetas de crédito retiran dinero sin saber cuál es la tasa de interés que el banco le va a cobrar por esa transacción y esto se debe a que los clientes no están informados de los costos adicionales que le banco les está cobrando por dichas transacciones

Figura 3.14 Conoce la tasa de interés si retira dinero en efectivo de su Tarjeta de Credito

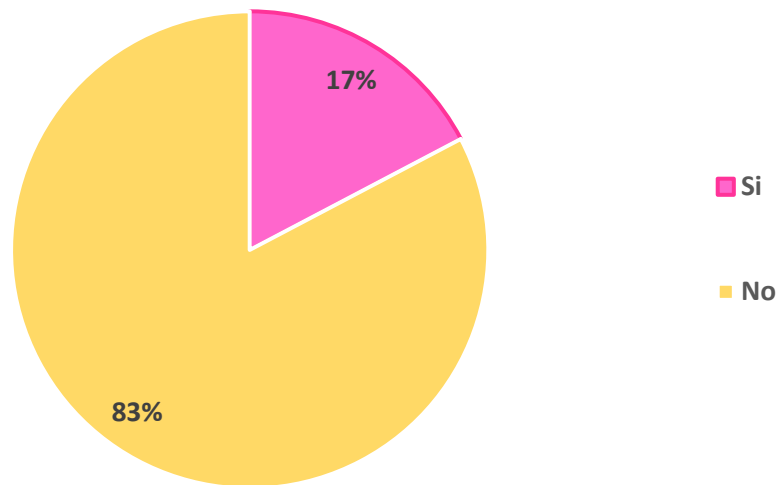


Figura 3.14: Encuesta realizada a 384 clientes de tarjetas de créditos de las principales Instituciones Financieras en la ciudad de Trujillo. Pregunta N° 13 del cuestionario con respuesta dicotomica

En la figura 3.14 señala que el 83% de los clientes que tienen tarjetas crédito no conocen cual es la tasa de interés que la Institución Financiera les cobra por retirar dinero en efectivo de su tarjeta y un 17% de los clientes con tarjetas de crédito si conocen la tasa de interés que el Banco le cobra.

Objetivo 3: Determinar las tasas de interés que cobra las Instituciones Financieras por los créditos

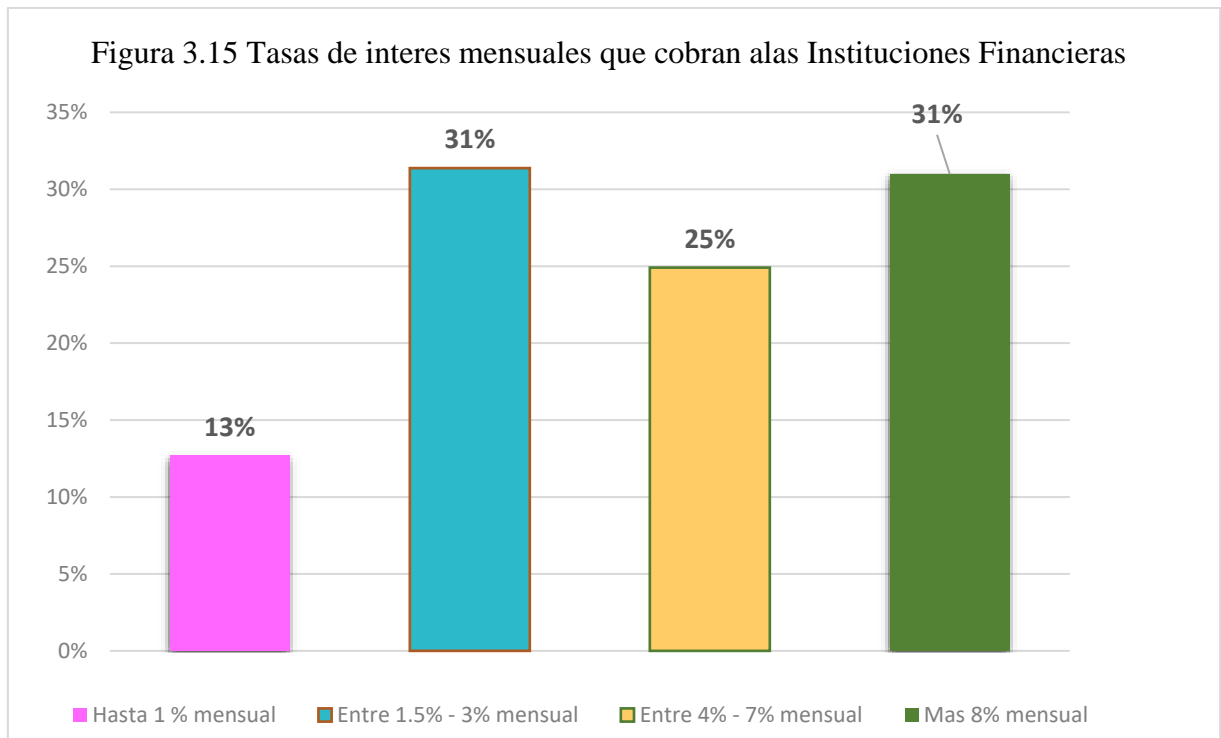
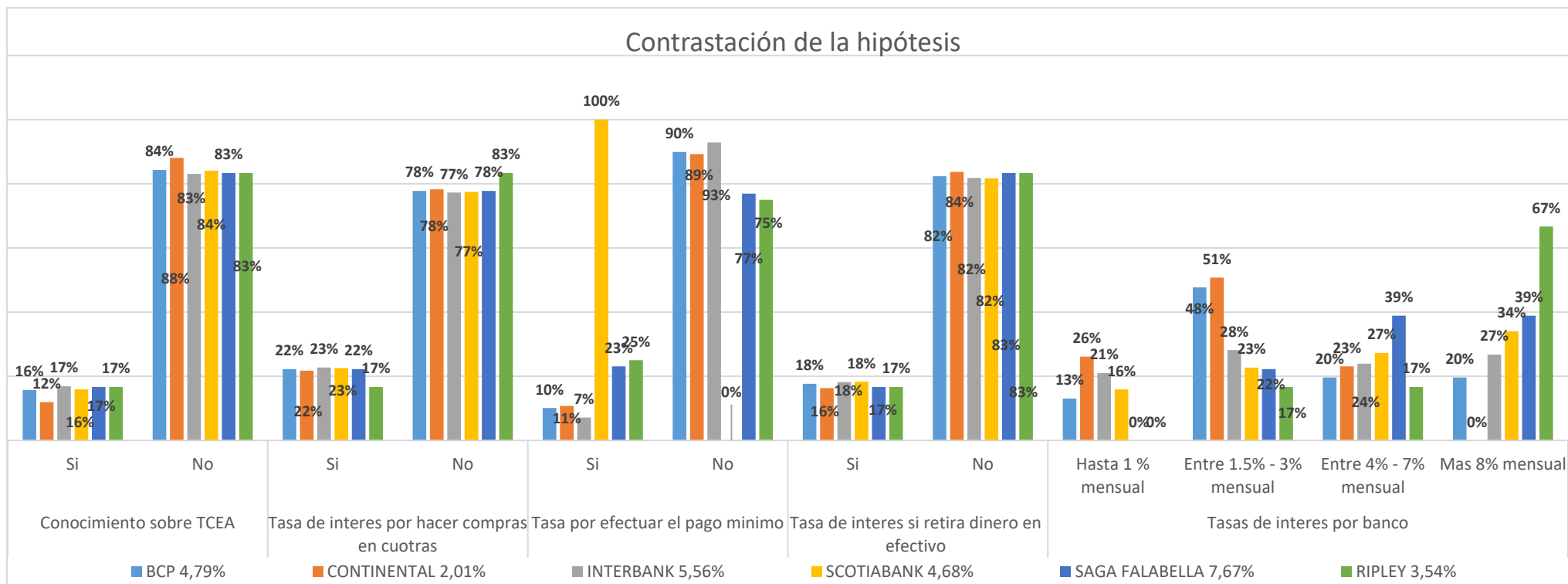


Figura 3.15 Muestra que el 31% de los clientes con tarjetas de crédito pagan una tasa de interés mensual Entre 16%-30% y Más del 45% mensual y un 25% paga una tasa de interés entre 31% - 45% mensual

### 3.2 Objetivo General y Comprobación de Hipótesis

Objetivo General: Determinar las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras de Trujillo – 2018

Hipótesis: Las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras son la falta de información por parte de los usuarios en cuanto a las condiciones del crédito y las elevadas tasas de interés que se cobra por los créditos



Después de haber sido analizada la información obtenida se puede dar por aceptada la hipótesis ya que se confirma que unas de las principales causas de morosidad se debe a la falta de información que tiene los clientes con tarjetas de crédito como es desconocimiento de la TCEA, tasas de interés por efectuar compras en cuotas, tasa de interés por cancelar el pago mínimo en vez de la deuda total, tasa de interés por retirar dinero en efectivo y las elevadas tasa de interés que cobran las Instituciones Financieras por utilizar dicho Instrumento.

## **IV. Discusión**

#### **IV. Discusión**

En los últimos años es muy común ver a jóvenes a partir de los 20 años tener una tarjeta de crédito, esto se debe a que las Instituciones Financieras están dando de manera desmesurada tarjetas a jóvenes sin previa verificación y sin hacer un estudio previo que el cliente tenga la capacidad de asumir las deudas al momento que usar su tarjeta, originando que el índice de morosidad vaya aumentando por la falta de desconocimiento que tienen muchos clientes al momento de usar una tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito se han convertido en un instrumento importante para las personas, ya que con dicho instrumento se pueden realizar varias cosas entre ellas tenemos: compras prolongando el pago en cuotas, retiro de dinero en efectivo, efectuar el pago mínimo en vez de la deuda total, etc. Sin conocer cuáles son las tasas de interés que la Institución Financiera cobrara por dicha transacción.

Las limitaciones que se encontraron en el desarrollo del trabajo se presentaron en la aplicación de la encuesta y en el análisis documental; debido a que algunos clientes de las diferentes Instituciones Financieras mostraban cierto desinterés por contribuir con su opinión; así mismo, encontrar la data necesaria en las diversas fuentes de información para conocer la morosidad que tiene cada banco por tarjetas de crédito por consumo. Sin embargo, después de haber explicado detalladamente a las personas la importancia de la investigación y los beneficios que estas obtendrían con ella, cambiaron su actitud y estuvieron dispuestas a contribuir con la encuesta. De igual manera, después de una exhaustiva búsqueda de información a través de diversas fuentes se logró conseguir la información necesaria para poder obtener los datos requeridos para mi investigación; logrando así, superar con éxito las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos en la figura 3.1, nos muestra el alto índice de morosidad que tienen los clientes con tarjetas de crédito; señalando que el 7.67% obtenido por el Banco Saga Falabella es el que tiene un mayor índice de morosidad a comparación de los demás bancos.

Lo mencionado en el párrafo anterior se corrobora con lo manifestado por Vásquez (2012, p. 125) en su investigación donde señala que el Banco Saga Falabella es el que más desconoce de los costos adicionales que paga por su tarjeta de crédito por ende es el Banco con más índice de morosidad tiene a diferencia de las demás Instituciones Financieras

En las figuras 3.2 y 3.3 se buscó conocer; si los clientes con tarjetas de crédito sabían lo que era la TCEA y cual eran los costos que incluía dicha tasa. Obteniendo como resultado que un 84% de los clientes desconocían el pago que hacían en su tarjeta de crédito por la TCEA y cual eran los costos que incluía dicha tasa y solo un 16% tenía conocimiento de dicho pago.

Lo mencionado en el párrafo anterior se corrobora con lo manifestado por Vasquez (2012, p. 118) en su investigación donde concluyo que los usuarios con tarjetas de crédito des distrito de Trujillo desconocen el significado de la TCEA y los costos que incluyen dicho pago.

En las figuras 3.4 y 3.5 se buscó identificar, cuantos clientes con tarjeta de crédito pagaban su deuda con retraso y cuantos días lo hacían. Obteniendo como resultado que un 63% de los clientes con tarjetas de crédito cancelaba la deuda con retraso de 1 a 10 días.

Lo mencionado en el párrafo anterior se corrobora con lo manifestado por Holger (2012, p. 86) en su investigación donde concluyo que las tarjetas de crédito han sustituido el dinero en efectivo como medio de adquirir bienes de consumo, destinan casi en su totalidad de sueldo para realizar los pagos de sus cuotas, lo que ha llevado a tener cuotas impagas o ha retrasarse en su fecha de pago originando un interés por retraso.

En las figuras 3.6, 3.7 y 3.8 se buscó conocer si los clientes con tarjetas de crédito realizaban sus compras en cuotas y en cuantas cuotas lo hacían y si conocían la tasa de interés que la institución financiera les cobraba por dicha operación. Obteniendo como resultado que un 83% de los clientes si efectúa sus compras de 2 a 10 cuotas, un 79% de los clientes que efectúa el pago en cuotas desconocía cual era la tasa de interés que les cobraba la Institución Financiera.



Lo mencionado en el párrafo anterior se corrobora con lo manifestado por Vergara (2017, p. 55) en su investigación; donde concluyo que los clientes con tarjetas de crédito, no le dan buen uso a este instrumento, básicamente porque la mayoría hace sus compras utilizando este crédito y lo hace pagando en más de dos cuotas, desconociendo los intereses y cargos extras innecesario que las Instituciones Financieras cobran.

En las figuras 3.9, 3.10 y 3.11 se buscó conocer si los clientes efectuaban el pago mínimo, y si lo realizaban si conocían la tasa de interés que les cobraba la Institución Financiera. Obteniendo como resultado que el 68% de los clientes si efectúa el pago mínimo de su tarjeta y que un 71% de los clientes desconocen el interés, también se pudo obtener de los clientes que si conocían la tasa de interés que les cobraba la Institución Financiera obteniendo que un 10% de los clientes dijo que la tasa de interés que les cobraba era entre el 16%-30% anual, un 14% dijo que pagaba entre 31%-45% anual y un 7% que pagaba más del 45% anual.

Así mismo en la figura 3.13 y 3.14 se buscó conocer de los clientes que tenían tarjeta de crédito retiraban dinero efectivo de su tarjeta y si conocían cual era el interés que les cobraban por esta transacción. Obteniendo como resultado que un 60% de los clientes si retira dinero en efectivo de su tarjeta y 83% desconoce el interés que les cobra la Institución Financiera.

Lo mencionado en los párrafos anteriores se corrobora con lo manifestado por Vergara (2017, p. 126) en su investigación; donde concluyo que los usuarios con tarjetas de crédito no tienen una educación financiera adecuada para afrontar las responsabilidades que estas conllevan, ni toman el interés suficiente para informarse de los costos adicionales que pagan por utilizar dicho instrumento.

En la figura 3.15 se buscó conocer cuál era el interés que les cobra las Instituciones Financieras por utilizar su tarjeta de crédito. Obteniendo como resultado que un 31% de los clientes afirmo que les cobraban más del 8% mensual y solo un 13% dijo que les cobraban hasta un 1% mensual.

Los resultados obtenidos en la figura 3.16 buscaron dar respuesta a la hipótesis planteada, la cual fue: Las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras son la falta de información por parte de los usuarios en cuanto a las condiciones del crédito y las elevadas tasas de interés que se cobra por los créditos; ésta pudo ser confirmada después de haber analizado cuidadosamente los resultados obtenidos en la figura previamente mencionada.

Se obtuvo como respuesta que una de las causas de morosidad que tienen los clientes es el desconocimiento de los pagos adicionales que hacen al momento de utilizar su tarjeta de crédito y otras de las causas obtenidas fue las elevadas tasa de interés que pagan los clientes a las Instituciones Financieras.

Todo el análisis realizado en el trabajo de investigación con lleva a poder afirmar que las causas principales de la morosidad en los clientes con tarjetas de crédito es el desconocimiento que tienen al momento de utilizar su tarjeta de crédito y las elevadas tasas que pagan los clientes a las Instituciones Financieras por tanto los hallazgos encontrados pueden servir no solo a las Instituciones Financieras de la ciudad sino también a otras de diferentes regiones.

# **V. Conclusiones**

## V. Conclusión

**5.1** En la investigación se logró mostrar el nivel de desconocimiento que tienen los clientes con sus tarjetas de crédito dando un resultado “alto” ya que el 84% de los clientes desconocen que es la TCEA, el 79% desconocen la tasa de interés que pagan cuando efectúan sus compras en cuotas, 71% desconocen la tasa de interés si efectúan el pago mínimo y el 83% de los clientes desconocen la tasa de interés que pagan cuando retiran dinero en efectivo. Esto quiere decir que una de las causas del alto índice de morosidad de los clientes se debe a la falta de desconocimiento que tienen a cerca de su Tarjeta de Crédito (Figura 3.1).

**5.2** En la investigación se identificó que el 46% de los clientes pagan su deuda entre 2 – 4 cuotas; un 42% entre 5-7 cuotas y un 12% entre 8-10 cuotas. Esto se debe a que la mayoría del clientes que tienen tarjetas de crédito desconocen cuál es la tasa de interés que les cobran las Instituciones Financieras, en la encuesta realizada a los clientes con tarjetas de crédito nos mostró que un 79% desconocía que tasa pagaban a las Instituciones Financieras por efectuar sus compras en cuotas (Figura 3.7 y 3.8).

**5.3** Así mismo se logró identificar cuáles son las tasas de interés que cobran cada Institución Financiera, obteniendo como resultado que el 31% de los clientes paga una tasa mensual por encima del 8%; un 25% paga entre 4%-7% mensual, un 31% paga entre 1.5%-3% mensual y el 13% paga hasta 1% mensual (Figura 3.15).

**5.4** Los clientes que tienen tarjetas de crédito leen el folleto informativo que les brinda las Instituciones Financieras, para que puedan conocer cuáles son los pagos y las tasas que cobran por utilizar dicho producto.

**5.5** Se concluye que los clientes que tienen morosidad se debe a la falta de desconocimiento que tienen los clientes a cerca de su Tarjeta debido a que no leen los folletos informativos que las Instituciones Financieras les brindan y también se debe a las tasas elevadas que cobran las Instituciones Financieras al momento que los clientes utilizan su Tarjeta.

# **VI. Recomendaciones**

## **VI. Recomendaciones**

- 6.1** Se recomienda a los clientes con tarjetas de crédito no gastar más de los ingresos percibidos, pues esto conllevaría que el índice de morosidad aumente e informase más acerca de su tarjeta.
  
- 6.2** Se le recomienda a los clientes con Tarjetas de crédito en informarse más acerca de los pagos adicionales que hacen al momento de utilizar su tarjeta, particularmente, cuando efectúan pagos mínimos, pagan en varias cuotas o retiran efectivo, para no incurrir en pagos con retraso.
  
- 6.3** Se le recomienda a los clientes con tarjetas de crédito informarse acerca de las tasas de interés que las Instituciones Financieras cobran por utilizar este producto.
  
- 6.4** Se le recomienda a los clientes en leer el folleto informativo que dan las Instituciones Financieras al momento de entregarte tu Tarjeta de crédito.
  
- 6.5** Se recomienda a futuros investigadores hacer estudios correlacionales, donde se relacionen las variables causas de morosidad y nivel de producto en clientes con Tarjetas de Crédito.

# **VII. Propuesta**

## **VIII. Propuesta**

### **Propuesta para la difusión vía redes sociales de las necesidades de leer todos los requisitos que nos brinda las Instituciones Financieras cuando obtenemos una Tarjeta de crédito**

#### **Capítulo I: Antecedentes Generales**

##### **1.1 Introducción**

##### **1.2 Descripción del Proyecto y Nombre del Proyecto**

El proyecto ejecutivo consiste en difundir vía redes sociales la importancia de leer el folleto informativo que las Instituciones Financieras nos brindan cuando solicitamos una Tarjeta de crédito.

Se espera que esta difusión tenga un impacto positivo sobre los clientes y personas en general que piensen en tener una Tarjeta de Crédito, ya que el valor agregado del mismo consiste en que las personas que tienen tarjetas de crédito le den un buen uso a su tarjeta conociendo cuales son los pagos adicionales, tasas de interés que las Instituciones Financieras cobran por utilizar dicho instrumento.

La justificación del proyecto en realizar dicha difusión, se basa en el alto nivel de desconocimiento que tienen los clientes con tarjetas de crédito de los pagos adicionales, tasas de interés, membresías, recargos por retraso, etc. que cobran las Instituciones Financieras.

Esta difusión tiene la finalidad de lograr que los clientes que tienen tarjetas de crédito y también las personas que estén pensando en solicitar una tarjeta, que lean los folletos informativos que les brindan las Instituciones Financieras, acerca de los pagos adicionales que cobran, tasas de interés, membresías, pago por atraso, etc. Logrando disminuir el número de clientes que desconocen los pagos adicionales que hacen al momento de utilizar dicho instrumento.



### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar una difusión vía redes sociales de las necesidades de leer todos los requisitos que nos brinda las Instituciones Financieras cuando obtenemos una Tarjeta de crédito en la ciudad de Trujillo.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Incentivar para que los clientes con tarjetas de crédito lean los folletos informativos que brindan las Instituciones financieras.
- Proporcionar información relevante sobre las tasas de interés que tienen las diferentes Instituciones Financieras.
- Dar a conocer a los clientes con tarjetas de crédito de los pagos adicionales que hacen al momento de utilizar su tarjeta.

### **1.4 Ejecutor del Proyecto**

El ejecutor del proyecto será el mismo investigador que hará la difusión vía redes sociales del uso correcto de las tarjetas de crédito e incentivando los a las personas que tengan tarjetas de crédito en leer el folleto informativo que les brinda la Institución Financieras cuando les entrega su tarjeta de crédito.

## **Capítulo II: Estudio de Mercado**

### **2.1 Definición del producto**

La ejecución de difusión vías redes sociales consiste en que los clientes con tarjetas de crédito se informen de todos los pagos adicionales que hacen al momento de utilizar dicho instrumento, entre ellos los pagos por retraso, tasa de interés por retirar dinero en efectivo, pagos por cancelar cuota mínima, tasas de interés que cobran las Instituciones Financieras donde tienen su tarjeta de crédito, etc.

Por medio de las redes sociales, que es una vía más accesible de llegar a los clientes buscamos que la mayor parte de clientes con tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras se informen de todo lo concerniente a su tarjeta y esto haga que con más clientes

informados acerca de su tarjeta de crédito el índice de morosidad que tiene cada banco disminuya

## **2.2 Publicidad**

### **2.2.1 Página web y/o Redes Sociales**

La difusión de leer los folletos informativos e informarse más acerca de su tarjeta de crédito será vía redes sociales, ya que estas en la actualidad tienen un mayor alcance a la población, a través de las mismas informaremos acerca de los pagos adicionales que tienen las tarjetas de crédito y las tasas de interés que cobran las Instituciones Financieras.

La difusión de esta propuesta se busca asegurar que la mayor parte de clientes con tarjetas de crédito lean los folletos informativos que les brindan las Instituciones Financieras cuando obtienen una tarjeta de crédito.

#### **Metas**

- Personas en Infocorp.
- Usuarios con tarjetas de crédito.
- Jóvenes estudiantes (universitarios).
- Personas morosas.

#### **Estrategias:**

Las estrategias que se emplearan son:

- Informar a usuarios con tarjeta de crédito.
- Hacer que la mayor parte de clientes que piensan en sacar una tarjeta de crédito lean el folleto informativo que les brinda la Institución Financiera.

# SABES LO QUE PAGAS POR TU TARJETA DE CRÉDITO



✓ SI RETIRAS DINERO EN EFECTIVO INFORMATE DE LA TASA DE INTERÉS QUE TE COBRA EL BANCO

✓ LEE EL FOLLETO INFORMATIVO QUE TE DAN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

✓ NO GASTES MÁS DE LO QUE GANAS

✓ NO INCURRIR EN MOROSIDAD



**i** INFÓRMATE DE LOS PAGOS ADICIONALES QUE HACES POR UTILIZAR TU TARJETA DE CRÉDITO

- ▶ ENVIÓ DE ESTADOS DE CUENTAS
- ▶ TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (TCEA)
- ▶ TASA DE INTERÉS POR RETIRAR DINERO EN EFECTIVO
- ▶ PAGO POR MEMBRESÍA
- ▶ TASA POR PAGO MÍNIMO
- ▶ INTERÉS POR PAGO CON RETRASO
- ▶ PAGO POR ENVIÓ DE ESTADO DE CUENTAS
- ▶ INTERÉS POR PAGO EN CUOTAS




# Sabes todo lo que pagas por tu Tarjeta de Crédito

martes, 3 de julio de 2018

## Pagos adicionales que haces por utilizar tu Tarjeta de Crédito

- TCEA (Tasa de costo efectivo anual).
- Envío de estado de cuenta (El costo depende de la Entidad Financiera).
- Pago por retiro de dinero en efectivo de su Tarjeta de Crédito.
- Pago por retraso.
- Tasa de interés, por pagar el monto mínimo de tu deuda.
- Tasa de interés por compras en cuotas. (A más cuotas la tasa de interés aumenta)
- Entre otros.

Publicado por Kresce Garrido Nuñez en 4:38 No hay comentarios: 



## Bienvenidos a mi nuevo Blog

Gracias por visitar mi blog. Aquí les dejare consejos acerca de su Tarjeta de Crédito, incentivandolos para que lean el folleto informativo que les dan las Instituciones Financieras al momento que solicitan dicho instrumento



### Seguidores

Seguidores (1)






Dejar de seguirlo



### Datos personales

 Kresce Garrido Nuñez

 Seguir 

Ver todo mi perfil 

### Archivo del blog

▼ 2018 (2)

▼ julio (2)

Pagos adicionales que haces por utilizar tu Tarje...

Bienvenidos a mi nuevo Blog



## Referencias

- Andrade. S. (2002). *Diccionario de finanzas economía y contabilidad*. 2° ed. Lima: Editorial y lucero S.R.L
- Banco Central de Reservas del Perú (2015). Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Bermúdez, G., Velásquez, P. (2013). La morosidad y su incidencia en La rentabilidad de La asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro en Chimbote – 2013. (Trabajo de investigación)
- Castañeda. H. (2014). Factores de riesgo en morosidad de Tarjetas de Crédito del Banco BBVA Continental en Trujillo 2012-2013. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo
- Fernández. G. (2004). *Anuario estadístico Perú en números*. 3° ed. Lima: Editorial e Imprenta DESA S.A
- Fernández. E. (2006). *Análisis de la transparencia del costo del crédito en el comercio corporativo*. Lima. Asamblea Nacional de Rectores
- Finanzas. (s.f.). Morosidad. Recuperado de <http://wikifinanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0475>
- Hernández. R, Fernández. C y Baptista. P (2014). *Metodología de investigación*. 6° ed. México: Mc Graw Hill
- Ilias, Rosales y Santelí (2014). Uso de tarjetas de crédito (trabajo de investigación)
- La economía. (s.f.). Índice de morosidad sistema bancario. Recuperado de <http://laeconomia.com.mx/indice-de-morosidad-sistema-bancario%E2%80%8F/>
- Rivas. V. (1988). *Elementos de técnica bancaria*. 2° ed. Lima: Arita E.I.R.L
- Rodríguez.V. (s.f.). Contratos instrumentos bancarios. Recuperado de [http://www.rodriiguezvelarde.com.pe/pdf/libro3\\_parte1\\_cap10.pdf](http://www.rodriiguezvelarde.com.pe/pdf/libro3_parte1_cap10.pdf)
- Spognardi. M. (2012). Calidad Crediticia de los usuarios de una Tarjeta de Crédito Regional. (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Mar de Plata. Argentina.

- Pinto, R (2013). *Crédito al consumo de España* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a distancia, España.
- Vasquez, M. (2012). Causas de la morosidad y su efecto en las instituciones financieras de la ciudad de Chepen Enero – Julio 2012. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo
- Vergara, C. (2016). La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo

# **Anexos**





2. ¿Sabe Ud. los costos que incluye la TCEA?
- a) SI
  - b) No

### **PAGO OPORTUNO**

3. ¿Paga puntual la deuda de su Tarjeta de crédito?
- a) Si
  - b) No
4. ¿Con cuántos días de retraso paga la deuda de su tarjeta de crédito?
- a) De 1 a 5 días
  - b) De 6 a 10 días
  - c) De 11 a 15 días
  - d) De 16 a 20 días
  - e) De 21 a más días

### **PAGO DIFERIDO**

5. ¿Establece en cuotas las compras que realiza?
- a) Si
  - b) No
6. ¿Cuál es el número de cuotas que suele establecer?
- a) De 2 a 4 cuotas
  - b) De 5 a 7 cuotas
  - c) De 8 a 10 cuotas
  - d) De 11 a más cuotas
7. Conoce Ud. Cuanto es la tasa de interés que le cobran si el pago es en cuotas
- a) Si
  - b) No
8. Efectúa Ud. El pago mínimo de su Tarjeta de Crédito
- a) Si
  - b) No
9. Conoce Ud. La tasa de interés que paga si efectúa el pago mínimo
- a) Si
  - b) No

10. ¿Cuál es la tasa de interés que está pagando?

- a) Hasta 15 % anual
- b) Entre 16% - 30% anual
- c) Entre 31% - 45% anual
- d) Mas 45% anual

11. Conoce Ud. Que si no paga puntualmente su Tarjeta de Crédito, le cobran

- a) Tasa de interés mensual
- b) Penalidad por atraso
- c) Tasa moratoria

### **DINERO EN EFECTIVO**

12. Retira dinero en efectivo de su Tarjeta de Crédito

- a) Si
- b) No

13. Conoce la tasa de interés que el banco cobrar por retirar dinero en efectivo de su Tarjeta de Crédito

- a) Si
- b) No

### **TASA DE INTERÉS**

14. En que banco tiene su Tarjeta de crédito

- a) Banco de crédito
- b) Banco Continental
- c) Interbank
- d) Scotiabank
- e) Otros .....

15. Cuanto es la tasa de interés que le cobra el banco

- a) Hasta 1% mensual
- b) Entre 1,5% - 3% mensual
- c) Entre 4% - 7% mensual
- d) Mas 8% mensual

## **Instrumento 01: Cuestionario a los usuarios de tarjetas de crédito en Trujillo**

### **Ficha técnica**

Nombre original: Falta de información en el uso de tarjetas de crédito de los clientes  
Trujillo - 2018

Autor: Garrido Nuñez, Kresee Xiomara.

Procedencia: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Administración: Individual

Duración: 10 minutos

Aplicación: 384 clientes de tarjetas de crédito

Puntuación: Computarizada

Significación: 4 indicadores

- Costo de crédito
- Pago oportuno
- Pago diferido
- Dinero en efectivo

## Anexo N° 02

### Instrumento 02: Guía de análisis documental

Objetivo: Identificar la tasa de morosidad e interés que tienen las Instituciones Financieras en los clientes con Tarjetas de Crédito

Criterios de análisis:

- ✓ Existencia de documentos que muestren la morosidad que tienen los clientes de Tarjetas de crédito.
- ✓ Memoria Anual y mensual de la Tasa de morosidad e interés de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de Trujillo.
- ✓ Base de datos de la tasa de morosidad e interés en sus reportes cada periodo de tiempo (mensual, trimestral, semestral y anual) dependiendo con qué periodo de tiempo realicen los reportes.
- ✓ Créditos vencidos en las Instituciones Financieras
- ✓ Tasa de morosidad de las tarjetas crédito de las Instituciones Financieras

Fuentes informativas

- ✓ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP(SBS)
- ✓ Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)
- ✓ Instituciones Financieras

Para validar las respuestas que expondré en adelante, se realizara la exhibición de archivos y expedientes necesarios para sustentar mis respuestas

Cuadro de detalle de los montos de los créditos dados a usuarios de Tarjetas de crédito

Bancos	Montos de créditos
▪ Banco de crédito	
▪ Banco Continental	
▪ Banco Interbank	
▪ Banco Scotiabank	
▪ Banco Saga Falabella	
▪ Banco Ripley	

Cuadro de detalle de las tasas de interés de los créditos que cobran cada banco por la Tarjeta de Crédito.

Bancos	Tasas de interés de créditos de consumo
▪ Banco de crédito	
▪ Banco Continental	
▪ Banco Interbank	
▪ Banco Scotiabank	
▪ Banco Saga Falabella	
▪ Banco Ripley	

Cuadro de detalle de la tasa de morosidad que tienen los usuarios de tarjetas de crédito.

Bancos	Tasa de Morosidad
▪ Banco de crédito	
▪ Banco Continental	
▪ Banco Interbank	
▪ Banco Scotiabank	
▪ Banco Saga Falabella	
▪ Banco Ripley	

**Planificación: Datos documentales de la morosidad de crédito de los clientes de  
Tarjeta de Crédito**

**Ficha Técnica**

Autor: Garrido Nuñez, Kresee Xiomara

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año: 2017

Versión: Original en idioma Español.

Administración: Base de datos de la SBS, ASBANC e Instituciones Financieras

Duración: 50 min (aproximadamente).

Objetivo: Medir la morosidad de crédito

Significación: 1 indicador

- Tasa de morosidad
- Tasa de Interés

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Jose Cuevas Ramly, titular  
del DNI. N° 80396738, de profesión  
Contador, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de Guía de análisis documental a los efectos de su aplicación. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 22 días del mes de Noviembre del  
2017

  
Firma


### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Olenka Espinoza Rodriguez, titular  
del DNI. N° 18092486, de profesión  
Economista, ejerciendo  
actualmente como Docente de Investigación, en la  
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de Guía de análisis documental a los efectos de su aplicación. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 22 días del mes de Noviembre del  
2017

  
Firma



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alejandro Inga Durango, titular del DNI. N° 17922492, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de Guía de análisis documental a los efectos de su aplicación. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 22 días del mes de Noviembre del 2017

  
\_\_\_\_\_  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Juan Maguina Rivas, titular del  
DNI. N° 17821620, de profesión  
Administrador, ejerciendo actualmente  
como Docente, en la Institución  
U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios que tienen Tarjetas de Crédito en Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 31 días del mes de octubre del  
2017



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alexsandro Inga Durango, titular del  
DNI. x N° 17922497, de profesión  
ECOGUARDIA, ejerciendo actualmente  
como DOCENTE, en la Institución  
UNIVERSIDAD GRAN VALCOSO DE TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los usuarios que tienen Tarjetas de Crédito en Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Trujillo, a los 30 días del mes de OCTUBRE del

2017  


### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, titular del DNI. N° 18092486, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente de Investigación, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Cuestionario) a los usuario de Tarjetas de Crédito efectos de su aplicación. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 22 días del mes de Noviembre del 2017

  
Firma

### Anexo N° 04: Matriz de consistencia lógica

Título	Problemas de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
Causas de la Morosidad en los clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras en Trujillo 2018	¿Cuáles son las causas de la morosidad en clientes con Tarjetas de credito de Instituciones Financieras en Trujillo - 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras de Trujillo - 2018</li> </ul> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar la tasa de morosidad del credito en las diferentes Instituciones Financieras de la ciudad de Trujillo.</li> <li>✓ Determinar el nivel de informacion que tienen los usuarios al momento de usar una tarjeta de credito.</li> <li>✓ Determinar las tasas de interes que cobra las Instituciones Financieras por los creditos</li> <li>✓ Proponer estrategias para disminuir la tasa de morosidad en los clientes con Tarjetas de Credito</li> </ul>	Las causas de la morosidad en clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras son la falta de información por parte de los usuarios en cuanto a las condiciones del crédito y las elevadas tasas de interés que se cobra por los créditos	<b>Morosidad</b>	Según Andrade (2002), Es el retraso en el incumplimiento de un deber u obligación (p.376).	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se Buscara información en las páginas del ASBANC, SBS para conocer el índice de morosidad que tienen los usuarios de tarjetas de crédito en Trujillo</li> <li>✓ Se hará un cuestionario a los usuarios de Tarjetas de crédito para conocer que tanto conocen de su tarjeta</li> </ul>	<b>Tasa de morosidad</b>	<b>Tasa de morosidad de bancos</b>		<b>Nominal</b>
							<b>Nivel de conocimiento de producto</b>	<b>Costo de crédito</b>	<b>1 - 2</b>	
								<b>Pago oportuno</b>	<b>3 - 4</b>	
								<b>Pago diferido</b>	<b>5 - 11</b>	
<b>Tasa de interés</b>	<b>Tasa de interés de bancos</b>	<b>14-15</b>								

## Anexo N° 05: Boletín Mensual

[UNICEF/UNICEF](#)

### Morosidad según tipo y modalidad de crédito por Empresa Bancaria

Al 31 de diciembre de 2017

(En porcentaje)

Concepto	B. Continental	B. de Comercio	B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	B. Financiero	B. Interamericano de Finanzas*	Scotiabank Perú	Citibank	Interbank (con sucursales en el exterior)	Mibanco	B. GNB	B. Falabella Perú	B. Santander Perú	B. Ripley	B. Azteca Perú	B. Cencosud	B. ICBC	TOTAL BANCA MULTIPLE	
Créditos de consumo	2,11	1,56	3,72	2,37	2,13	3,37	-	3,81	2,63	1,36	7,81	0,00	3,04	9,46	4,05	-	3,64	
Tarjetas de crédito	2,01	4,14	4,79	4,62	3,03	4,68	-	5,56	-	4,97	7,67	-	3,54	9,47	4,05	-	5,09	
Préstamos	2,16	1,56	2,97	1,15	1,79	2,65	-	2,35	2,63	1,09	12,12	-	2,54	9,46	-	-	2,52	
Préstamos revolventes	-	-	-	-	0,00	0,66	-	17,29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13,76
Préstamos no revolventes	2,16	1,56	2,97	1,15	1,79	2,65	-	2,33	2,63	1,09	12,12	-	2,54	9,46	-	-	2,52	
Préstamos autos	5,39	12,02	5,51	1,65	1,43	3,95	-	11,29	-	4,14	12,05	-	-	-	-	-	6,11	
Arrendamiento financiero y Lease-back	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Créditos hipotecarios para vivienda	1,66	2,46	3,18	2,36	1,22	3,73	-	3,75	3,41	1,72	6,65	-	-	-	-	-	2,76	
Préstamos	1,69	0,00	2,81	2,24	1,27	3,60	-	3,78	3,41	1,67	11,26	-	-	-	-	-	2,62	
Préstamos Mivivienda	1,16	2,51	5,10	2,51	1,11	4,72	-	3,62	-	2,05	2,74	-	-	-	-	-	3,66	
<b>Total Créditos Directos</b>	<b>2,68</b>	<b>3,07</b>	<b>2,97</b>	<b>3,72</b>	<b>3,14</b>	<b>3,15</b>	<b>0,00</b>	<b>2,85</b>	<b>4,74</b>	<b>2,49</b>	<b>7,81</b>	<b>0,80</b>	<b>3,04</b>	<b>9,46</b>	<b>4,05</b>	<b>0,00</b>	<b>3,04</b>	

Nota: Información obtenida del Balance de Comprobación.

La información contenida en este cuadro se complementa con la estructura de los créditos según tipo y modalidad que se encuentra en el siguiente enlace:

<https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Marzo/B-2389-ma2015.XLS>

\* Banif realizó una corrección de los tipos de crédito de su cartera no minorista a partir de diciembre de 2017, lo cual ha provocado que los saldos de créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas varíen significativamente.



## Anexo N° 07: Resultados Encuesta

Tabla 3.1

*Morosidad de las Instituciones Financieras Trujillo - 2018*

Bancos	Morosidad
Banco de crédito	4.79%
Banco Continental	2.01%
Banco Interbank	5.56%
Banco Scotiabank	4.68%
Banco Saga Falabella	7.67%
Banco Ripley	3.54%

*Nota:* Boletín Informativo Mensual de la Banca Múltiple

Tabla 3.2

*Conocimiento de la TCEA que pagan por el uso de su Tarjeta de Crédito en la diferentes Instituciones Financieras-2018*

Bancos	Si	No	Total
BCP	24	129	153
	16%	84%	100%
Continental	11	81	92
	12%	88%	100%
Scotiabank	12	59	71
	17%	83%	100%
Interbank	7	37	44
	16%	84%	100%
Falabella	3	15	18
	17%	83%	100%
Ripley	1	5	6
	17%	83%	100%
Promedio de interbancarias	16%	84%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018



Tabla 3.3

*Conocimiento de los costos que incluye la TCEA que cobran las diferentes Instituciones Financieras-2018*

Bancos	Si	No	Total
BCP	24	129	153
	16%	84%	100%
Continental	11	81	92
	12%	88%	100%
Scotiabank	12	59	71
	17%	83%	100%
Interbank	7	37	44
	16%	84%	100%
Falabella	3	15	18
	17%	83%	100%
Ripley	1	5	6
	17%	83%	100%
Promedio de interbancarias	16%	84%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.4

*Pago Puntual de su tarjeta de crédito*

Bancos	Si	No	Total
BCP	95	58	153
	62%	38%	100%
Continental	58	34	92
	63%	37%	100%
Scotiabank	44	27	71
	62%	38%	100%
Interbank	27	17	44
	61%	39%	100%
Falabella	11	7	18
	61%	39%	100%
Ripley	4	2	6
	67%	33%	100%
Promedio de interbancarias	63%	37%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.5

*Días de retraso que los clientes con Tarjetas de crédito pagan su deuda*

Bancos	De 1 a 5 días	De 6 a 10 días	Total
BCP	26	32	58
	45%	55%	100%
Continental	14	20	34
	41%	59%	100%
Scotiabank	12	15	27
	44%	56%	100%
Interbank	8	9	17
	47%	53%	100%
Falabella	4	3	7
	57%	43%	100%
Ripley	0	2	2
	0%	100%	100%
Promedio de Interbancarias	39%	61%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.6

*Establece en cuotas las compras que realiza*

Bancos	Si	No	Total
BCP	126	27	153
	82%	18%	100%
Continental	79	13	92
	86%	14%	100%
Scotiabank	58	13	71
	82%	18%	100%
Interbank	36	8	44
	82%	18%	100%
Falabella	15	3	18
	83%	17%	100%
Ripley	5	1	6
	83%	17%	100%
Promedio de Interbancarias	83%	17%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.7

*Los clientes de Tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras establecen un número cuotas cuando realizan sus compras  
Trujillo- 2018*

Bancos	De 2 a 4 cuotas	De 5 a 7 cuotas	De 8 a 10 cuotas	De 11 a más cuotas	Total
BCP	55 44%	55 44%	16 13%	0 0%	126 100%
Continental	37 47%	35 44%	7 9%	0 0%	79 100%
Scotiabank	25 43%	25 43%	8 14%	0 0%	58 100%
Interbank	15 42%	15 42%	6 17%	0 0%	36 100%
Falabella	6 40%	6 40%	3 20%	0 0%	15 100%
Ripley	3 60%	2 40%	0 0%	0 0%	5 100%
Promedio de Interbancarias	46%	42%	12%	0%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.8

*Los clientes de Tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras determinan cual es la tasa de interés que el banco cobra si el pago es en cuotas Trujillo- 2018*

Bancos	Si	No	Total
BCP	34	119	153
	22%	78%	100%
Continental	20	72	92
	22%	78%	100%
Scotiabank	16	55	71
	23%	77%	100%
Interbank	10	34	44
	23%	77%	100%
Falabella	4	14	18
	22%	78%	100%
Ripley	1	5	6
	17%	83%	100%
Promedio de Interbancarias	21%	79%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.9

*Efectúan el pago mínimo de su Tarjeta de Crédito*

Bancos	Si	No	Total
BCP	101	52	153
	66%	34%	100%
Continental	65	27	92
	71%	29%	100%
Scotiabank	49	22	71
	69%	31%	100%
Interbank	28	16	44
	64%	36%	100%
Falabella	13	5	18
	72%	28%	100%
Ripley	4	2	6
	67%	33%	100%
Promedio de Interbancarias	68%	32%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.10

*Tasa de interés que paga si efectúa el pago mínimo de su Tarjeta de Crédito*

Bancos	Si	No	Total
BCP	10	89	99
	10%	90%	100%
Continental	7	58	65
	11%	89%	100%
Scotiabank	5	0	5
	100%	0%	100%
Interbank	2	26	28
	7%	93%	100%
Falabella	3	10	13
	23%	77%	100%
Ripley	1	3	4
	25%	75%	100%
Promedio de interbancarias	29%	71%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.11

*Tasa de interés que paga si efectúa el pago mínimo de su Tarjeta de Crédito*

Bancos	Hasta 15 % anual	Entre 16% - 30% anual	Entre 31% - 45% anual	Mas 45% anual	Total
BCP	0 0%	2 20%	5 50%	3 30%	10 100%
Continental	0 0%	3 21%	3 21%	1 7%	7 49%
Scotiabank	0 0%	4 20%	1 5%	0 0%	5 25%
Interbank	0 0%	0 0%	2 4%	0 0%	2 4%
Falabella	0 0%	0 0%	2 6%	1 3%	3 9%
Ripley	0 0%	0 0%	0 0%	1 1%	1 1%
Promedio de Interbancarias	0%	10%	14%	7%	31%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.12

*Retira dinero en efectivo de su Tarjeta de Crédito*

Bancos	Tasa de interés mensual	Penalidad por atraso	Tasa moratoria	Total
BCP	47	106	0	153
	31%	69%	0%	100%
Continental	27	65	0	92
	29%	71%	0%	100%
Scotiabank	22	49	0	71
	31%	69%	0%	100%
Interbank	14	30	0	44
	32%	68%	0%	100%
Falabella	6	12	0	18
	33%	67%	0%	100%
Ripley	1	5	0	6
	17%	83%	0%	100%
Promedio de interbancarias	29%	71%	0%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.13

*Conoce la tasa de interés si retira dinero en efectivo de su Tarjeta de Crédito*

Bancos	Si	No	Total
BCP	88	65	153
	58%	42%	100%
Continental	52	40	92
	57%	43%	100%
Scotiabank	41	30	71
	58%	42%	100%
Interbank	24	20	44
	55%	45%	100%
Falabella	9	9	18
	50%	50%	100%
Ripley	5	1	6
	83%	17%	100%
Promedio de interbancarias	60%	40%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.14

*Conoce la tasa de interés si retira dinero en efectivo de su Tarjeta de Crédito*

Bancos	Si	No	Total
BCP	27	126	153
	18%	82%	100%
Continental	15	77	92
	16%	84%	100%
Scotiabank	13	58	71
	18%	82%	100%
Interbank	8	36	44
	18%	82%	100%
Falabella	3	15	18
	17%	83%	100%
Ripley	1	5	6
	17%	83%	100%
Promedio de interbancarias	17%	83%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018



Tabla 3.15

*Tasas de interés mensuales que cobran las Instituciones Financieras*

Bancos	Hasta 1 % mensual	Entre 1.5% - 3% mensual	Entre 4% - 7% mensual	Mas 8% mensual	Total
BCP	20	73	30	30	153
	13%	48%	20%	20%	100%
Continental	9	33	15	8	65
	26%	51%	23%	0%	100%
Scotiabank	15	20	17	19	71
	21%	28%	24%	27%	100%
Interbank	7	10	12	15	44
	16%	23%	27%	34%	100%
Falabella	0	4	7	7	18
	0%	22%	39%	39%	100%
Ripley	0	1	1	4	6
	0%	17%	17%	67%	100%
Promedio de interbancarias	13%	31%	25%	31%	100%

*Nota:* Encuestas realizada a 384 clientes de Tarjetas de crédito de Instituciones Financieras Trujillo - 2018

Tabla 3.16

*Contratación de la Hipótesis*

	Morosidad	Conocimiento sobre TCEA		Tasa de interés por hacer compras en cuotas		Tasa por efectuar el pago mínimo		Tasa de interés si retira dinero en efectivo		Tasas de interés por banco			
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Hasta 1 % mensual	Entre 1.5% - 3% mensual	Entre 4% - 7% mensual	Mas 8% mensual
<b>BCP</b>	4,79%	16%	84%	22%	78%	10%	90%	18%	82%	13%	48%	20%	20%
<b>CONTINENTAL</b>	2,01%	12%	88%	22%	78%	11%	89%	16%	84%	26%	51%	23%	0%
<b>INTERBANK</b>	5,56%	17%	83%	23%	77%	7%	93%	18%	82%	21%	28%	24%	27%
<b>SCOTIABANK</b>	4,68%	16%	84%	23%	77%	100%	0%	18%	82%	16%	23%	27%	34%
<b>SAGA FALABELLA</b>	7,67%	17%	83%	22%	78%	23%	77%	17%	83%	0%	22%	39%	39%
<b>RIPLEY</b>	3,54%	17%	83%	17%	83%	25%	75%	17%	83%	0%	17%	17%	67%

*Nota:* Información recopilada de las figuras N° 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15 del presente trabajo de investigación