



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y
endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos
– 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Aguilar Vásquez, Cristina de Los Ángeles

Oliva Velarde, Leslye Andrea

ASESORES:

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine

Mg. Quiroz Veliz Luis Enrique

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO-PERÚ

2018

Página del Jurado



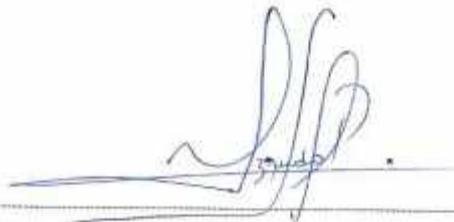
Dr. Olenka Espinoza Rodríguez

Presidente



Mg. Luis Enrique Quiroz Veliz

Secretario



Mg. Luis Enrique Yzquierdo Pérez

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Alberto César Aguilar Acosta y Rosa Hermelinda Vásquez Castillo, por su apoyo incondicional, fortaleza y motivación.

A mi hermano porque me inspira a esforzarme y demostrarle que con la perseverancia y la actitud adecuada se pueden cumplir los sueños más añorados.

A mi novio Abel David Jaico Hernández, por su amor, paciencia y colaboración en la presente investigación.

A mis profesores que contribuyeron a mi formación profesional, humanística y científica.

Cristina De Los Ángeles Aguilar Vásquez

Dedicatoria

A mi madre Nery Velarde Gutiérrez quien se esforzó por educarme de la mejor manera, me brindó su apoyo y amor incondicional y me enseñó a nunca darme por vencida.

A mi hermano Miguel Oliva Velarde porque siempre me cuidó y creyó en mí, me motivó a ser una buena persona y dar lo mejor de mí.

A mi abuela Rosa Salazar García quien me enseñó a realizar todo de la mano de Dios, me inculcó el amor a la familia, me dio siempre buenos consejos y su amor infinito.

Leslye Andrea Oliva Velarde

Agradecimiento

Quisiera agradecer a Jehová por ayudarme a seguir progresando espiritualmente y a la vez terminar con la conclusión de mi carrera profesional.

A mis padres, quienes me brindaron su apoyo físico, emocional y económico a lo largo de la carrera universitaria, quienes me inculcaron principios y valores.

A la Doctora Espinoza Rodríguez Olenka, por el tiempo dedicado en nuestra formación universitaria en el desarrollo de la presente investigación basado en el compromiso, disciplina e investigación.

Cristina de Los Ángeles Aguilar Vásquez

Agradecimiento

A mi madre Nery Velarde Gutiérrez principalmente porque gracias a su esfuerzo y amor infinito que siempre me demostró estoy logrando todos los objetivos que me propuse.

A mi familia porque siempre estuvieron conmigo motivándome y apoyándome en todo, enseñándome a siempre a salir adelante y aspirar cada día a más, a nunca conformarme.

A todos mis profesores quienes me brindaron conocimientos y lecciones muy importantes y significativas para mi formación académica, además siempre estuvieron disponibles para aclarar cualquier duda o consulta que tuviera.

Leslye Andrea Oliva Velarde

Declaratoria de autenticidad

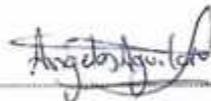
Yo Aguilar Vásquez, Cristina identificado con DNI N° 70652329, a razón de cumplir con las disposiciones reglamentaria y administrativas de grados y títulos de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo declaro que toda la información presentada en esta investigación es propiedad intelectual del autor, salvo para los casos que requiera enfatizar o sintetizar en ciertos puntos, se toma como modelo a otros autores que previamente están citados y referenciados bajo las normas APA sexta edición.

Por tanto, declaro bajo juramento que la información presentada en cuanto a planeamientos, información y resultados son de legítima autenticidad.

A fin de corroborar la veracidad de la investigación, me someto a asumir todas las sanciones administrativas y/o legales que pueda ocasionar incurrir en plagio o cualquier tipo falsedad o ideológica.

Así mismo autorizo a la universidad a publicar la presenta investigación si así lo considera conviene.

Trujillo, 17 de diciembre del 2018



Aguilar Vásquez, Cristina de Los Ángeles

DNI: 70652329

Declaratoria de autenticidad

Yo Oliva Velarde, Leslye Andrea identificado con DNI N° 74586316, a razón de cumplir con las disposiciones reglamentaria y administrativas de grados y títulos de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo declaro que toda la información presentada en esta investigación es propiedad intelectual del autor, salvo para los casos que requiera enfatizar o sintetizar en ciertos puntos, se toma como modelo a otros autores que previamente están citados y referenciados bajo las normas APA sexta edición.

Por tanto, declaro bajo juramento que la información presentada en cuanto a planeamientos, información y resultados son de legítima autenticidad.

A fin de corroborar la veracidad de la investigación, me someto a asumir todas las sanciones administrativas y/o legales que pueda ocasionar incurrir en plagio o cualquier tipo de falsedad o ideológica.

Así mismo autorizo a la universidad a publicar la presente investigación si así lo considera conviene.

Trujillo, 17 de diciembre del 2018



Oliva Velarde, Leslye Andrea

DNI: 74586316

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, es un agrado para mí presentarles la Tesis titulada Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018, con el fin de poder obtener el título profesional de Administración.

Esperando cumplir con los requisitos necesarios para la aprobación.

Las Autores

Índice

I.	Introducción.....	15
1.1.	Realidad Problemática	15
1.2.	Trabajos Previos.....	19
1.3.	Teorías relacionadas al Tema.....	20
1.3.1.	Los bancos.	21
1.3.2.	El crédito.....	21
1.3.3.	Transparencia de información.....	21
1.3.4.	Transparencia de la información en la emisión de tarjetas de crédito.	22
1.3.5.	Tarjetas de Crédito.	27
1.3.6.	Endeudamiento.	31
1.4	Formulación del Problema.....	41
1.5	Justificación del estudio.....	41
1.6	Hipótesis	42
1.7	Objetivos.....	42
II.	Método.....	44
2.1.	Diseño de Investigación	44
2.2.	Variables - Operacionalización	45
2.2.1.	Variables.	45
2.2.2.	Operacionalización.	46
2.3.	Población y Muestra	48
2.3.1.	Población.	48
2.3.2.	Muestra.	48
2.3.3.	Criterios de Inclusión y Exclusión.	49
2.3.4.	Unidad de análisis.....	49
2.4.	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.4.1.	Técnicas.....	50
2.4.2.	Instrumentos.	50
2.4.3.	Validación y confiabilidad del instrumento.	50
2.5.	Métodos de análisis de datos	51
2.5.2.	Uso de estadística descriptiva.	51

2.5.3. Configuración de Niveles.....	52
2.6. Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
IV. Discusión.....	64
V. Conclusiones.....	68
VI. Recomendaciones.....	70
VII. Plan de Mejora.....	72
Referencias Bibliográficas.....	85
Anexos	93
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	
Anexo 2: Cuestionario de Transparencia de Información y endeudamiento.....	
Anexo 3: Ficha Técnica	
Anexo 4: Fiabilidad Transparencia de información.	
Anexo 5: Fiabilidad de Endeudamiento	
Anexo 6: Dispersión.	
Anexo 7: Pruebas de normalidad.....	100
Anexo 8 Validación de instrumentos.....	103
Anexo 9: Base de datos Piloto a Tarjetahabiente	
Anexo 10: Gráficas de Nivel de Transparencia de información y endeudamiento	
Anexo 11: Tablas gráficas de Indicadores de Transparencia de Información por niveles ..	
Anexo 12: Correlación entre Nivel de Transparencia y endeudamiento por niveles	109
Anexo 13: Correlación de indicadores de transparencia de información y nivel de endeudamiento por niveles.	
Anexo 14: Correlación entre la Transparencia de Información en la emisión de tarjetas de crédito y Endeudamiento de cada banco.	
Anexo 15: Tablas gráficas de Comprensividad de Información	
Anexo 16: Tablas gráficas de Relevancia y Oportunidad de Información	
Anexo 17: Tablas gráficas de Confiabilidad de Información.....	118
Anexo 18: Tablas gráficas de materialidad de Información	
Anexo 19: Tablas gráficas de endeudamiento de información.....	

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018. Basado en la BCBS el cual explica que las entidades financieras deben proporcionar información comprensiva, relevante-oportuno, confiable y material para la toma de decisiones del tarjetahabiente. El diseño de investigación es correlacional trasversal. La población son todos los ciudadanos del distrito de Trujillo que hayan adquirido una tarjeta de crédito en BBVA, BCP, Interbank, aplicado a 384 tarjetahabientes, mediante el cuestionario, el diseño de investigación es no experimental – correlación – transversal. Se concluyó que sí existe una relación inversa y altamente significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018, con un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor al nivel 0.01 ($p < 0.01$), y un coeficiente de correlación de Spearman de -0,769**.

Palabras claves: Emisión de tarjeta de crédito, transparencia de información, endeudamiento.

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship between the transparency of information in the issuance of credit cards and the indebtedness of the cardholder of the main banks Trujillanos-2018. Based on the BCBS, which explains that financial institutions must provide comprehensive, relevant, timely, reliable and material information for the decision making of the cardholder. The research design is cross-correlational. The population is all citizens of the district of Trujillo who have acquired a credit card in BBVA, BCP, Interbank, applied to 384 cardholders, by means of the questionnaire, the research design is non-experimental - correlation - transversal. It was concluded that there is an inverse and highly significant relationship between the transparency of information in the issuance of credit cards and the indebtedness of the cardholder of the main banks Trujillanos-2018, with a level of significance of 0.000, which is lower than the level 0.01 ($p < 0.01$), and a Spearman correlation coefficient of -0.769 **.

Keywords: Issuance of credit card, information transparency, indebtedness.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El Perú como país en potencia y crecimiento se ha convertido en un mercado predilecto para los bancos y para sus productos principales siendo una de ellas las tarjetas de crédito, las cuales en todas sus presentaciones poseen beneficios y desventajas. En los últimos años, el uso de estas se ha popularizado entre los peruanos por ser su principal fuente de financiamiento, tanto de personas naturales como de los microempresarios, inyectando así mayor movimiento económico conformando una parte importante del aumento del PBI en nuestro país.

Según un estudio realizado por el INEI (2016), el consumo con tarjetas de crédito aportó en un 3.22 % en la ponderación total del crecimiento del PBI. Aunque, los aportes de estas transacciones son cuantiosas y beneficiosas para el crecimiento del país, esta actividad es una alarmante preocupación, sobre todo para aquellos que no cuentan con un capital seguro o un trabajo estable, puesto que la tarjeta de crédito, en jerarquía es la principal y más factible opción para cubrir emergencias de compras, pagos, transferencias y/o financiamiento, en general, se vuelven una bola de nieve de pagos mensuales que nunca culminan. Mientras que, la carencia y el mal uso de información con respecto a este instrumento financiero agrava lo antes expuesto.

Por otro lado, el BCR informó que el crecimiento del plástico por consumo varió de 37,6% a 39,4% durante los periodos de marzo del 2015-2016. Así mismo se acotó que el porcentaje de utilización de línea crediticia se mantuvo estable en un promedio de 69,7%. Este alto porcentaje muestra un riesgo de endeudamiento elevado, ya que mientras más alta sea la utilización de las líneas de crédito se contraerá más riesgo de sobregiros en deudas. Asimismo, en el año 2015 alertó sobre el crecimiento de los préstamos otorgados por medio de tarjetas de crédito, los cuales ascendían

a más del veinticinco por ciento aproximadamente anualmente, en comparación a la desaceleración económica presentada en los últimos años. Asimismo, según la central de riesgos, alrededor de 56,000 peruanos cuentan con cinco tarjetas de crédito, donde el treinta y seis por ciento de dicho grupo registra retrasos en el pago de sus deudas menores a 30 días. (BCR, 2016).

Según, Muñiz (2018) “en el BCRP las transacciones de estas modalidades financieras prácticas y sencillas (crédito y débito) han crecido entre ocho y diez por ciento en los dos últimos años”.

Mientras que, el reporte de Sentinel, manifiesta que hasta setiembre del 2017 el saldo de deuda por el uso de este instrumento financiero asciende a S/. 18 109 millones a nivel nacional. A nivel regional, La Libertad, es el que tiene mayor consumo con tarjetas de crédito con 5.71% con una deuda promedio por persona de S/. 5 841 le siguen Lambayeque con S/. 5 265, Piura con S/. 4 840 y Tumbes con S/. 4 468 (Sentinel, 2017).

Este nivel de consumo por parte de los liberteños no es ajeno a los usuarios trujillanos, en este distrito existen tres bancos favoritos por los mismos, ya sea por su nivel de captación, por las promociones, o simplemente por los años de permanencia en la ciudad, lo cual puede ocasionar un efecto de confianza en los clientes.

El BCR afirma lo anterior expuesto, ya que sostiene que en Trujillo existen aproximadamente 3 bancos principales con la mayor oferta de tarjetas de crédito. Dichas entidades brindan información acerca de este instrumento financiero, mediante asesores, los que a su vez emiten contratos que van sujetos a la adquisición de estas. Pero el corto tiempo de transacción y de atención que se da entre el asesor y el cliente pueden generar que las dudas queden en el aire, registrándose así que casi la mitad de los reclamos en el Perú son para entidades financieras, y en la mayoría de estos casos podrían

haberse dado por la escasez de información que se le es brindada a los usuarios sobre la tasa de interés, membresías desconocidas, seguros y pagos extras que nunca les fueron bien explicados.

La Superintendencia como entidad reguladora manifiesta que el principio de transparencia de información es importante dentro de las organizaciones del sector financiero, es decir, dicha información debe ser clara, precisa y relevante, que le permita al tarjetahabiente obtener información que ofrecen las entidades bancarias, así como, señalar las ventajas y desventajas que la misma otorga. Todo ello con el propósito de ampliar los conocimientos del usuario y que permitan al mismo tomar decisiones adecuadas y responsables.

Por consiguiente, las entidades financieras deben contar con la autorización del usuario para cualquier modificación, ampliación o mejora de la línea de crédito, asimismo están restringidos de promocionar cualquier producto de forma gratuita o sin costos cuando en realidad tengan un sobrecargo ya sea por mantenimiento o alguna actividad afín. De allí que, a partir del 1 de enero del año 2013, se encuentran vigentes diversos artículos del Reglamento de Transparencia (Marín, 2014).

Según, Indecopi (2016) hace mención que el total de reclamos percibidos al finalizar el año por motivo de Idoneidad son un total de 43 343, de información idónea son 6 949 e información son 2 949.

En el Banco Continental existen alrededor de 3 253 reclamos absueltos en el último trimestre del 2017 a favor del usuario. También, se presentan alrededor de 2 728 por cobros indebidos de intereses y otros gastos tributarios: tarifas, seguros. Otros 2 110 reclamos por operaciones no reconocidas en consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos (BBVA, 2017).

Banco de Crédito del Perú presenta la mayor cantidad de reclamos por cobros indebidos de comisiones, intereses gastos y tributos con 14 305 reclamos absueltos en el año 2017. Por transacciones no procesadas o mal realizadas son alrededor de 5 267 reclamos. Le sigue 3 664 por otros motivos afines y por último en operaciones no reconocidas ya sea por sobregiros, abonos, cargos, retiros son 2 962 (BCP, 2017).

Interbank presenta 5 623 reclamos por cobros innecesarios, comisiones, y tributos. 4 599 por otros motivos en el último trimestre del 2017. Por operaciones no reconocidas 4 084 y por problemas con respecto al pago anticipado son 1 651 reclamos (Interbank, 2017).

El propósito de la investigación es conocer si la transparencia de información bancaria al emitir el plástico se relaciona con el nivel de endeudamiento. De tal manera que, puedan tomar sus propias precauciones al momento de decidir adquirir una tarjeta de crédito y asumir la responsabilidad de las deudas contraídas.

Ante aquello, surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre la comprensividad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos de Trujillo-2018?, ¿Qué relación existe entre la relevancia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos de Trujillo-2018?, ¿Qué relación existe entre la confiabilidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos de Trujillo-2018?, ¿Qué relación existe entre la materialidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos de Trujillo-2018?

1.2. Trabajos Previos

ASGECO (2014) realizaron una investigación sobre Normas de Transparencia Bancaria: Buenas y Malas Prácticas, cuyo objetivo general fue realizar un diagnóstico identificando las prácticas bancarias desmesuradas o posibles incumplimientos de la normativa vigente. Aplicado a los usuarios de las cinco entidades bancarias más importantes a nivel nacional: Banco Santander Central Hispano, Banco Bilbao Vizcaya, Banco Popular, La Caixa y Bankia. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo y no experimental, la recolección de datos fue mediante la entrevista en profundidad, focus group, técnica de Mystery shopper y la encuesta persona. Se concluyó que, la información precontractual, la complejidad y el importante volumen de información que el banco brinda sobre las condiciones del contrato conlleva a futuras estafas, fraudes o que el cliente ante la falta de información veraz y completa adquiera sus productos a una escala sin precedentes. Aunado a esto, se demuestran que las explicaciones no son adecuadas ni suficientes para comprender los términos financieros que nos permita la toma de decisión adecuada.

Murillo y Ortiz (2014) plantearon como objetivo determinar el volumen de crédito y nivel de endeudamiento, que han reflejado las tarjetas de crédito en las principales instituciones financieras de Guayaquil. Su diseño de estudio fue descriptivo – analítico y su muestra estuvo compuesto por 400 personas que poseen tarjetas de crédito emitidas por instituciones financiera. Utilizó la técnica de encuesta. Los resultados obtenidos evidencian un desconocimiento del manejo de las tarjetas de crédito, respecto a los intereses, costos que generan su mantenimiento. Asimismo, ellos afirman no haber recibido información transparente por parte de los bancos para el manejo de sus tarjetas de crédito. Por otra parte, se

evidencia que el nivel de sobreendeudamiento se debe a que los usuarios se concentran básicamente en pagar su consumo de artículos de primera necesidad, también se debe a que los tarjetahabientes utilizan crédito diferido para sus consumos, y porque han refinanciado su deuda.

Marín y Soto (2016) realizaron un estudio sobre la relación existente entre cultura financiera y nivel de endeudamiento. El diseño de estudio utilizado fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 164 usuarios de la entidad financiera en Cajamarca. La medición de las variables se realizó a base de la técnica de encuesta. Los resultados mostraron que, los usuarios de la ciudad de Cajamarca carecen de cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito y en efecto aumenta el nivel de endeudamiento. Se puede concluir finalmente que a mayor cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito existiría un menor nivel de endeudamiento.

Vásquez (2013) tuvo como objetivo en su investigación conocer la influencia del desconocimiento de la TCEA y el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito en Trujillo. El alcance del estudio fue descriptivo correlacional. Con una población de 64 107 usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de Trujillo y una muestra de 382 usuarios. Utilizando el cuestionario y la entrevista para la recolección de datos. Se concluyó que, la falta de información veraz sobre la TCEA aumenta el nivel de endeudamiento. Cabe mencionar que, los factores que conllevan al endeudamiento son: significación de prestigio social, publicidad y facilidades de pagos.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

Por otro lado, es preciso señalar en un marco teórico nuestras variables de estudio:

1.3.1. Los bancos.

Pampillón (2016) define al banco como aquella institución financiera que realiza procesos de intermediación, cuya principal operación es la percepción de depósitos del público y el otorgamiento de préstamos, es decir comprar y vender dinero.

El banco como tal también cumple distintas funciones que permiten la economía mantenerse activa; catalizan el ahorro de las personas, aseguran el depósito de capital, controla la masa monetaria y circulación del dinero siguiendo las bases de los Bancos Centrales, emiten préstamos o créditos tanto en efectivo como por medio de tarjetas de crédito y estos a su vez permiten aplazar el pago de las deudas adquiridas por el prestamista o tarjetahabiente.

1.3.2. El crédito.

Escoto (2001) afirma que el crédito es una operación por medio de la cual una institución financiera (banco) se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, obteniendo como beneficio los intereses que se crean por el costo del dinero en el tiempo.

El crédito también se puede otorgar al cliente mediante una tarjeta de crédito, en la cual el tarjetahabiente dispone de una línea crediticia con un monto límite sin necesidad de tener fondos en la entidad bancaria. Dicho crédito puede devolverse en diferentes modalidades, siendo la más común el pago en cuotas o también llamado no revolvente.

1.3.3. Transparencia de información.

Según, la ley N^a 29571 (2010) menciona que, en el mercado, todo proveedor tiene la obligación de generar información accesible, veraz y apropiada sobre los bienes que ofrece. A esto se le denomina: el principio de Transparencia.

Por su parte, los usuarios deben asegurarse de los detalles más mínimos que se registra en el contrato de tarjetas de crédito para evitar y/o contrarrestar algunos actos fraudulentos. Los bancos deben garantizar una información confiable, exponiendo los beneficios y las limitaciones de la misma.

1.3.4. Transparencia de la información en la emisión de tarjetas de crédito.

Según, Ley N° 28587 (2012) define a la Transparencia de información financiera como la obligación de los proveedores de informar todo lo que sea demandado por el cliente antes de celebrar el contrato. Esta información debe ser clara y prominente donde explique los aspectos más importantes que estén vinculados a los beneficios, condiciones y riesgos que trae el instrumento financiero, ya sea las tasas correspondientes que son aplicables para operaciones activas o pasivas en cuotas respectivamente (Ley N° 29571, 2010).

El Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria (BCBS, 1998) a su vez define la transparencia de información como la divulgación efectiva de la información que poseen las entidades financieras, es decir proporcionar información detallada y clara pertinente para la toma de decisiones del tarjetahabiente.

En este sentido se comprende, que la transparencia de información es imprescindible dentro del sistema bancario puesto que, ofrece a los usuarios conocimiento sobre costo, precio y tiempo de financiamiento. De ahí que, más de un millón de clientes lo usan como alternativa rápida y sencilla para retirar efectivo, a pesar de que, la tasa de interés puede llegar hasta el ochenta por ciento o más. Este instrumento está garantizado por un contrato donde se establecen los límites y condiciones pactadas, permitiendo al usuario realizar operaciones financieras para adquirir bienes o servicios de acuerdo al monto correspondiente del depósito.

Asimismo, las empresas del sector financiero y bancario deben brindar una información clara a sus usuarios o clientes; brindándoles una información transparente de sus productos y servicios para que estos puedan entender los riesgos, beneficios, características, tasas, condiciones aplicables y más, y así con toda esta información puedan realizar una decisión correcta de consumo.

Sin embargo, lo expresado anteriormente es utópico en comparación a la realidad, puesto que, existe gran cantidad de reclamos que denuncian ser víctimas de operaciones fraudulentas e incluso sobre préstamos que no han solicitado. Por consiguiente, la SBS como entidad reguladora debe controlar que las entidades financieras antes de proporcionar las tarjetas de crédito exijan a los clientes una serie de validaciones que garantice una información transparente y confiable para su respectiva emisión. Cabe mencionar que, las entidades bancarias, por lo general, tal vez solo se concentran en los beneficios de contraer tarjetas de crédito, pero quizás minimizan los posibles riesgos de adquirir esta modalidad financiera, algo semejante puede ocurrir con los costos de transacción, tasas de interés, bloqueos, exceso de línea de crédito, entre otros.

Por su parte, Ruiz y Tirado (2008) La calidad de información no se mide por los resultados obtenidos, más bien está alineada con la falta de transparencia y responsabilidad, una falta de atención al cliente.

Asimismo, Martínez y Heras (2011), menciona que para una institución lleve a cabo una política de transparencia es necesario que el personal sea capacitado, se cuenten con los elementos técnicos y además las políticas institucionales que la rijan.

1.3.4.1 Información mínima que deben brindar las entidades financieras.

Los usuarios y/o clientes deben recibir en primera instancia la hoja resumen el cual muestra a detalle todas las condiciones pactadas y gastos

correspondientes. Asimismo, se debe señalar el monto de la línea crediticia, seguido (en caso corresponda) del monto máximo e indicar las comisiones que se dispone en efectivo dentro del tiempo determinado de la extensión de las garantías. También, los tarjetahabientes deben conocer los gastos directos que contraen por los servicios prestados que les otorga el banco, por ello, Sentinel no recomienda tener tarjetas de créditos guardadas que no usen, a razón de que igual deben pagar por conceptos mencionados anteriormente. Además, el banco con el fin de que cliente cancele a tiempo sus deudas, coloca el cronograma de pagos, donde se expresa la forma y medio de pago permitido. El derecho al pago anticipado, esta prerrogativa trae consigo la reducción de intereses. Por otro lado, se considera los datos sobre la orden de imputación de pago, la tasa de interés efectivo anual compensatorio y moratoria o criterios para su determinación, las penalidades existentes, casos que originan la anulación de la línea de crédito, los plazos que establezcan en el contrato y las condiciones de aceptación (Indecopi, 2016).

Toda información que brinda el asesor financiero no podría ser del todo confiable, porque sus fines lucrativos podrían afectar al grado de información que les pueden brindar a los clientes, pudiendo así omitir algunos puntos importantes. Aunado a esto, la difusión de la información podría percibirse, en muchos casos, tecnicista, lo cual obstaculizaría la comprensión de la misma, a razón de la falta de cultura financiera que existe en nuestro país. En efecto, las medidas de seguridad de la información deben precisarse con mayor detalle y utilizar lenguaje sencillo de acuerdo al público que se dirige.

1.3.4.2 Características cualitativas de información transparente.

El Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria (BCBS, 1998) manifiesta que la comprensividad, relevancia-oportunidad y confiabilidad son elementos esenciales que contribuyen a la transparencia bancaria.

2.5.1.1. Comprensividad.

BCBS (1998) señala que, la información brindada en los bancos debe ser comprensiva, es decir, explicar de forma detallada y de fácil entendimiento para que los futuros y actuales usuarios puedan realizar evaluaciones importantes. Para eso, los supervisores bancarios, deben trabajar en obtener información con los requisitos dichos anteriormente para demostrar una imagen comprensiva de la información.

Dicho de otro modo, toda organización financiera debe brindar información sencilla, donde el usuario pueda entender con facilidad los acuerdos pactado, sin embargo, los clientes deben familiarizarse con términos financieros para evitar confusiones, estafas, entre otros.

Los mercados financieros ofrecen un número creciente de productos altamente sofisticados que obligan a los individuos a estudiarlos y comprender su rentabilidad y riesgos inherentes (Villada, López, Lezama y Muñoz, 2017).

2.5.1.2. Relevancia y oportunidad.

BCBS (1998) manifiesta que, la información será considerada valiosa cuando esta sea relevante para que las decisiones que consideren apropiadas sean de acuerdo a sus necesidades. A la vez, la información es relevante cuando ayuda a los tarjetahabientes a poder evaluar los riesgos que pueden traer, las tasas, comisiones y gastos que están expuesto al adquirir una tarjeta de crédito. Asimismo, la información necesita ser oportuna, es decir debe darse con frecuencia y en el tiempo adecuado adjuntando su perfil de riesgos y el desarrollo de la administración de estos.

En este sentido es necesario que los asesores de banca sepan discriminar el tipo de información que se les brindará a los

usuarios, tomando en cuenta los factores imprescindibles que los mismos usarán para la administración de sus deudas. Es aquí, donde las herramientas tecnológicas juegan a su vez un papel muy importante pues los bancos deben presentar en sus plataformas de servicios atención telefónica y virtual para que los clientes puedan acceder a ella para despejar las dudas en el momento más necesario y oportuno.

2.5.1.3. Confiabilidad.

BCBS (1998) explica que la manifestación de información que presenten los organismos financieros debe reflejar de forma fidedigna los procesos económicos y las transacciones que se puedan suscitar. A su vez esta debe ser completa, prudente y verificable dando principal énfasis en los costos.

Dicho de esta forma, la información debe ser percibida por los tarjetahabientes como segura, así pues, esta confianza está basada en la trayectoria o reconocimiento de la institución que expone dichos datos. Una forma de asegurar la confiabilidad es la auditoria externa, haciendo que una empresa supervise los procesos de organización de información que será presentada ante el público financiero.

2.5.1.4. Materialidad.

BCBS (1998) describe que cada ítem presentado en los reportes bancarios y/o en alguna transacción de emisión, como los contratos, debe encontrarse de forma material es decir impresa en papel o digitalizada de tal manera que la misma sea expresada de forma clara y fiel a lo expuesto por los asesores.

En caso que la omisión o mala presentación de dicho material influya en la mala toma de decisiones del cliente, esta se podría considerar como encubrimiento de información, sin embargo,

los datos considerados inmateriales pueden ser usados a su vez para objetivos propios de la administración interna.

Muchas entidades financieras a razón del fortalecimiento y los convenios que tienen con muchas tarjetas de crédito, pueden ser utilizadas a nivel nacional e internacional teniendo múltiples ventajas y beneficios. En vista de ello, los tarjetahabientes deben tomarse un tiempo para leer detenidamente las cláusulas de uso y de los beneficios que se disponen (Flores, Pilco y Haro, 2015).

1.3.5. Tarjetas de Crédito.

La SBS define a este instrumento como la herramienta elaborada de plástico usado como medio de pago, y que surge de la relación contractual entre el tarjetahabiente y el emisor. Dicha relación comprende la obligación de devolver el importe utilizado por parte del usuario más todos los intereses, gastos y comisiones previamente pactadas en el contrato y mensualmente detalladas en los estados de cuenta.

Según, Chávez (2013) la definición de políticas es de vital importancia para reducir el riesgo del sistema, con el fin de que se regule las tasas de interés en tarjetas de crédito, de tal manera que se pueda disminuir los índices de latrocinio y usura, pues se les hace difícil pagar deudas con sumas cuantiosas en las condiciones actuales de los tarjetahabientes.

Todo usuario puede adquirir diferentes tipos de tarjeta ya sea en sus presentaciones, forma, material y/o valor. No obstante, las características nunca deben variar, estas deben poseer el nombre de propietario, un número que identifique el plástico, una banda magnética para evitar robos y transacciones fraudulentas, un código único en la parte posterior, usado casi siempre para operaciones online, conformado por 4 dígitos y finalmente dentro del sobre que contiene la tarjeta se debe encontrar la

clave preestablecida, la cual debe ser modificada para mejorar la seguridad y protección de crédito.

Las tarjetas de crédito dan cuenta de un producto financiero extremadamente complejo, en especial, en lo referente a las destrezas que deben asumirse de parte del consumidor para la comprensión, no sólo de sus términos, sino de las consecuencias de su utilización en su economía personal (Goldenberg, 2017).

1.3.5.1. Importancia.

La tarjeta de crédito es importante porque simplifica la compra y adquisición de bienes, pagar obligaciones, aprovechar descuentos en los establecimientos afiliado y retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos del Banco. Asimismo, hacer uso para consumo en el exterior ya sea en compra, consumo o algún otro mecanismo electrónico (BBVA, 2017).

De ahí que, los tarjetahabientes usen con frecuencia este instrumento financiero para realizar las diferentes actividades cotidianas. Además, la activación de una línea crediticia permite disfrutar de otros servicios complementarios que enamoran y cautivan al usuario, tales como: asesor personal de viajes, convenios con hoteles y resorts excepcionales.

1.3.5.2. Componentes funcionales de la tarjeta de crédito.

Existen elementos que hacen posible el funcionamiento del sistema crediticio, los cuales son:

Emisor; es la entidad financiera que proporciona el plástico.
Titular de tarjeta de crédito; se refiere al usuario el cual está habilitado para el uso de la tarjeta, asimismo posee responsabilidad sobre los consumos y cargos. Usuario o beneficiario de extensiones; es la persona a la cual el titular de la línea de crédito autoriza para poder hacer uso de la misma, a esta se le entrega una tarjeta plástica idéntica a la de titular principal.

Tarjeta de compra/ disposición de efectivo; Es la tarjeta emitida por el banco, la cual está caracterizada por ser de plástico, poseer una banda magnética para facilitar la identificación del titular, así como un formato específico y característico de cada banco. Proveedor/comercio adherido; hace referencia a al negocio principal que se encarga de proporcionar la tarjeta al cliente, mientras que el comercio adherido es el que realiza los cobros de los productos o servicios consumidos por el tarjetahabiente. Línea de crédito; es el monto máximo de crédito otorgado al cliente en moneda nacional y/o extranjera (Fernández, 2005).

1.3.5.3. Tasa de Costo Efectivo Anual.

Alvarado (2015) la TCEA representa el costo total del crédito. Es decir, el conjunto de los intereses, comisiones, seguros y gastos en general incurridos dentro de las transacciones bancarias realizadas por el usuario. Esta es la tasa que muchos de tarjetahabientes desconocen, dada la falta de cultura financiera, y la vaga información que se les brinda pese a ser esta la más importante dentro de los cálculos y el manejo de las deudas.

Alarco (2013) resalta que “La TCEA tiende a ser bastante mayor que la TEA, lo que refleja la importancia de los otros gastos por adquirir una tarjeta de crédito”.

El problema de la desinformación recae en ciertos productos crediticios; mientras más alto es el monto a pagar, mayor es la preocupación del usuario en enterarse todo lo posible acerca crédito, el gran problema es en los créditos de consumo, pues estos aparentan menores montos de pago, pero las tasas son más elevadas debido al riesgo de mora.

Luis (2016) describe los elementos que se pueden encontrar en la TCEA, tales como la Tasa Efectiva Anual o TEA que hace referencia los intereses fijados por el banco, las comisiones asociadas y los gastos por seguros de desgravame. Serra (2015) el seguro de desgravamen tiene por objeto mantener frente la deuda a una entidad financiera en caso de que el

tarjetahabiente fallezca o tenga invalidez, dando así un respaldo a la familia y/o herederos del asegurado.

Cada elemento que compone la TCEA en la adquisición del plástico, sirve para tener una efectiva resolución de compra, ya que con estas se podrá estudiar, evaluar y comparar cuál es la entidad financiera que le conviene a cada cliente según sus necesidades y posibilidades. Siendo recomendable adoptar la TCEA más baja, es decir elegir el banco que cobre menos por el préstamo que otorga. Al mismo tiempo esta información detallada es sustancial para saber cuánto les está cobrando la banca y el porqué. Teniendo así la opción de decidir si queremos aceptar o no algunos acuerdos como son los tipos de seguros que se incluyen en el contrato, ya sea el seguro de desgravamen no siendo esta obligatoria, aunque muchas entidades la pongan como requisito para la celebración del contrato.

1.3.5.4. La membresía.

Es una comisión que los bancos cobran anualmente a los tarjetahabientes por la administración de todos los servicios que el mismo ofrece a los usuarios. Este monto es variable y depende del tipo de tarjeta que se solicite (Interbank, 2017).

1.3.5.5. Modalidades de pago de las Tarjetas de Crédito.

1.3.5.5.1. Modalidad Revolvente.

BCP (2016) explica que esta modalidad son las compras realizadas con las tarjetas de crédito que se efectúan sin cuotas, es decir se pagará el monto total del producto o servicio adquirido al cierre de la facturación mensual. Asimismo, si el tarjetahabiente cancela la deuda antes de la fecha de corte se evitará de interés o recargos.

Esta modalidad es muy usada por los clientes que poseen una seguridad de ingreso de dinero, y suele ser la más recomendable para el manejo de las deudas crediticias, ya que solo se aplaza en pago del monto inicial de la compra y se evita el pago de intereses.

1.3.5.5.2. *Modalidad en Cuotas.*

BCP (2016) aclara que son las compras en cuotas, como su propio nombre lo dice, se efectúan en un número determinado de cuotas que el cliente elige para poder pagar su deuda, este número depende de la economía personal y de la seguridad en ingresos mensuales; en esta modalidad se paga intereses mensuales por el monto financiado. Esta modalidad requiere un adecuado control de compras, así como de una organización estable de fechas de pago y montos totales, considerando las tasas de interés.

Esta modalidad es generalmente la más usada por los tarjetahabientes que presentan carencia de cultura financiera. Aplazando su deuda a un gran número de cuotas pensando que así pagarán menores cantidades, pero no son conscientes que al final terminarán pagando mucho más de lo que pensaban, con un alto monto de intereses.

1.3.6. **Endeudamiento.**

1.3.6.1. Definición.

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) el endeudamiento se entiende como obligaciones de pago con una entidad financiera, contraídas por una persona, que afectan la estabilidad económica familiar, estas promesas de pago pueden ser a corto o largo plazo.

No obstante, Alberdi, Gibaja y García (2009) explican que un mal uso de las tarjeta de crédito puede hacer que la situación de endeudamiento de una familia se derive en una de ahogo financiero y de quiebra familiar en escenarios de inestabilidad en el nivel de renta o los tipos de interés

El endeudamiento no es una acción errónea ni una obligación negativa, lo perjudicial acá es cuando no se le sabe dar un buen uso a los recursos prestados. El problema surge entonces cuando estos recursos no son bien invertidos ni gestionados, produciendo resultados desfavorables no pudiendo así solventar el endeudamiento adquirido.

1.3.6.2. Endeudamiento con tarjetas de crédito.

ASBANC (2017) define el endeudamiento con tarjetas de crédito como dinero prestado de las entidades financieras emisoras de estas, que luego tendrán que ser pagadas por los tarjetahabientes, y si no se cumple con ello ocasionará efectos negativos.

La adquisición de una deuda crediticia, particularmente sobre las tarjetas de crédito, debe ser asumida con total responsabilidad ya que el financiamiento que es otorgado al usuario es momentáneo, este tendrá que ser pagado luego. Es por ello que se debe saber cómo, en qué y cuándo usar la tarjeta de crédito. Siendo lo recomendable no usarlo para compras semanales o para pagar otras tarjetas; debe tomar el tarjetahabiente en cuenta principalmente el presupuesto con que cuenta para realizar sus consumos evitando así sobreendeudamientos.

La SBS en su análisis de información del año 2013 estimó que más de 2.6 millones de peruanos poseen deudas en el sistema bancario, pues la emisión de las mismas también aumentó en un nueve por ciento aproximadamente, llegando a recaudar S/. 17 564 millones. Se calcula que la deuda promedio por persona es de S/. 6 746. Esto hace referencia a la flexibilidad para la entrega de tarjetas ya que son en algunos casos pocos los requisitos para obtenerlas y muy ineficientes los métodos de cobranza, así como la poca organización de los clientes cumplir con las fechas de pago correspondiente.

Los consumidores de las tarjetas de crédito deben ser conscientes de las obligaciones que incurre adquirir estas herramientas financieras. Por ello no solo deben evaluar las opciones que les exponen los bancos, sino también a ellos mismo; es decir, ser sensatos de saber si pueden cumplir o no con los pagos mensuales. Deberán tomar la decisión de acuerdo a su realidad y necesidades, siendo un factor principal su nivel de ingresos.

1.3.6.3. Determinantes del endeudamiento.

1.3.6.1.1 desde la demanda.

Existen ciertas características específicas que aportan a los niveles de endeudamiento en el sistema financiero:

Según, ASBANC (2016) los divide en 3 determinantes:

A. Educación financiera

OECD (2005) establece que la educación financiera contribuye mejorar las habilidades pertinentes para realizar una toma de decisiones adecuada y aprovechar oportunidades financieras mediante el proceso, en el cual se adquiere una mejor comprensión de los conceptos financieros.

En otras palabras, es la capacidad de entender y administrar de manera eficiente los recursos financieros, que contribuyan a desarrollar y potenciar habilidades y conocimientos sobre la misma. En efecto, podrán tomar mejores decisiones al momento de decidir si adquirir o no las tarjetas de crédito a una determinada tasa de interés. De ahí que, es necesario que en nuestro país se invierta mayor presupuesto para la educación financiera, ya que existe bajo nivel de capacidad financiera, pues las personas y entidades tienen limitaciones sobre algunos servicios financieros o desconocen el uso de la misma.

Por otro lado, los usuarios toman decisiones sobre aspectos importantes de su deuda, aunque estas no son las más adecuadas y pueden perjudicar el bienestar de su familia a razón de la falta de conocimientos convirtiéndose en un problema latente para ellos mismos. Cabe mencionar que, ellos desconocen los conceptos básicos para poder seleccionar y manejar los productos financieros que ofrecen las entidades bancarias. Esto se da principalmente para quienes están vulnerables en cuanto a género, edad y nivel socioeconómico. El uso deficiente de los productos y la falta de conocimientos están estrechamente asociados, y cuando “la ignorancia en la materia se conjuga con la necesidad de servicios de ahorro y crédito, se

asiste a un mayor uso de los productos que ofrece el sector financiero informal” (Raccanell y Herrera, 2014).

Este determinante es de vital importancia para no caer en un alto nivel de endeudamiento; ya que si sabemos evaluar las opciones de crédito que nos presentan las entidades financieras sabremos tomar las decisiones adecuadas de negociación y elección de una de estas. También, se podrá darle un uso eficiente a la tarjeta de crédito no incurriendo en gastos de más y/o innecesarios, no alargando a grandes plazos de cuotas de pagos, entre otros errores. La cultura financiera no solo ayuda a evitar el sobreendeudamiento sino también a saber aprovechar los créditos, saliendo beneficiosos de esta ayuda financiera.

La educación universitaria se asienta como pilar fundamental que sostiene una socialización permitiendo a los adultos jóvenes amortiguar las dificultades sobre los índices de sobreendeudamiento. Puesto que, “el uso del crédito cohabita con patrones de consumo responsable” (Ortega y Rodríguez, 2005).

Existen estructuras factoriales que más influyen el influyen el alfabetismo financiero los cuales son; la opinión financiera, conocimiento presupuesto, conocimiento ahorro y educación financiera (Garay, 2016).

Por otro lado, Amezcua, Arroyo y Espinosa (2014) manifiestan que los tarjetahabientes deben interesarse por su propia educación para incrementar su nivel de cultura financiera independientemente de que las entidades financieras lo realicen o resuelvan su futuro económico. Por ello, si cada individuo se culturaliza hay garantías de que use de manera responsable los productos financieros.

B. Forma de vida.

ASBANC (2016) “El comportamiento arriesgado está instalado en la forma de vida de algunos clientes, quienes tienen un alto nivel de tolerancia para asumir deudas.” Para ellos no es preocupante tener un

porcentaje importante de sus ingresos comprometidos en el repago de sus préstamos y deudas.

No obstante, este comportamiento puede traer consigo el sobreendeudamiento, y la incapacidad de pago por parte del usuario. Además, el estilo de vida influye en la compra con tarjetas de crédito, puesto que se ve afectado por patrones culturales, sociales y psicológicos.

Desde un punto de vista psicológico la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales en el 2007 sustenta que la adicción a las compras y los trastornos compulsivos son influyentes en el endeudamiento de la población, así mismo acota que la mayoría de usuarios reconoce este comportamiento en sí mismos o en personas cercanas.

La ansiedad, insatisfacción personal por presión social, una baja autoestima, como la impulsividad son algunas características psicológicas de personas con tendencia a endeudamiento (Denegri, 2006).

Efectivamente, la compra deliberada con el plástico afecta de manera significativa el bienestar físico, económico y social. Aunque, esto representa un problema para los usuarios, es sin duda alguna, una mina de oro para las entidades financieras las cuales aprovechan el boom del consumismo en la era de la tecnología. Siendo más propensos la población juvenil quienes caen en un círculo vicioso, en el mundo de las tarjetas de crédito.

En efecto, para contribuir a la prevención de situaciones de endeudamiento y a la promoción de acciones organizadas al adquirir bienes y/o servicios por medio de la consideración de pautas y dinámicas de las sociedades postmodernas se realizó un estudio que evidenció la existencia de una actitud austera hacia el endeudamiento, esta se encuentra correlacionada negativamente con la discrepancia del yo a nivel social. Asimismo, se aprecia que las mujeres son quienes presentan mayor actitud austera (Denegri, Caro, Cerda, Eschmann, Martínez y Sepúlveda, 2017).

En la clase social B y A, los ingresos del grupo familiar y el estado de endeudamiento se relacionan con la percepción que estas personas poseen acerca de su situación financiera. No obstante, esas percepciones no parecen ser determinantes en los hábitos de consumo, pues estos vienen definidos tanto por el nivel de ingresos como por otros factores personales de naturaleza psicológica, entre los que se encuentra la actitud hacia el endeudamiento (Ortega y Rodríguez, 2005).

Muchas de estas características distinguen al estilo de vida actual, debido a la vida apresurada que exige cambios constantes y a la presión por verse bien, son ciertos factores que presionan a las personas a consumir cada vez más y por tanto a endeudarse hasta perder el control de sus pagos mensuales.

C. Selección adversa.

Spencer, Akerloff y Stiglitz (2001) explican que la asimetría de información consiste en el desequilibrio de posesión de información entre dos partes. ASBANC (2016) Por ejemplo, se pueden otorgar créditos a clientes con buen historial crediticio, pero que pueden ser los más riesgosos, pues podrían estar acostumbrados a endeudarse en el mercado informal para pagar deudas en el formal y en el extremo, cuando el nivel acumulado de deuda sea muy elevado, podría llevar a que terminen en condición de incobrables.

Por su parte, es deber de los bancos brindar una información veraz señalando tanto los beneficios y oportunidades, ventajas y desventajas, que implica la compra con tarjetas de crédito. Ante la ausencia de este indicador, deben las organizaciones reguladoras aplicar sanciones drásticas para corregir y enmendar las consecuencias de dicho proceder.

1.3.6.1.2 desde la oferta.

ASBANC (2016) Existen una serie de factores que explicarían que los niveles de deuda sean considerados altos, entre los que se podrían señalar:

Prácticas inadecuadas. La excesiva oferta y el tipo de colocación agresiva de las tarjetas de crédito, cuyo objetivo es generar mayores ingresos.

Comportamiento de los asesores de crédito. Debido a la existencia de asesores mal capacitados e influenciados por los incentivos económicos que les dan si realizan mayor cantidad de ventas ocasiona que realicen colaciones ineficientes de las tarjetas de crédito, y por ende se evidencia morosidad significativa desde el comienzo.

Falta de información. Para determinar el nivel de riesgo de endeudamiento de un cliente potencial de crédito, ya que no tienen los suficientes indicadores para las evaluaciones crediticias.

Evidentemente, estos factores contribuyen al aumento del nivel de endeudamiento del tarjetahabiente. Debido a que, los bancos desarrollan una serie de estrategias para fomentar el uso impulsivo e inapropiado de los plásticos. Siendo las tarjetas de crédito el principal señuelo de los bancos, pues es un mercado altamente competitivo, exigen e incentivan a sus asesores a llegar a una cierta cantidad de colaciones de estas tarjetas. Probablemente influenciando de cierta manera a una ineficiente e inadecuado colocación de este instrumento, fijándose solo en el bienestar de la entidad financiera y no en la del cliente.

1.3.6.4. Sobreendeudamiento.

Japaze (2015) “el sobreendeudamiento hace referencia a un mero hecho o situación financiera y por ende económica”. El sobreendeudamiento es

meramente conceptual y se sitúa en un periodo de tiempo determinado, esto previo a la situación de insolvencia.

Asimismo, Gutiérrez (2006) señala que la insolvencia, “hace referencia a una situación o estado jurídico de imposibilidad de cumplimiento regular de las obligaciones de pago”.

Esta situación aqueja a nuestra sociedad, puesto que existe el veintinueve por ciento de familias que tienen sobreendeudamiento, esto no es solo por la desaceleración económica sino también podría ser por las entregas irregulares de tarjetas de crédito que tal vez realizan los bancos.

La mala gestión del presupuesto familiar, ante la falta de planificación conduce a contraer deudas que sobrepasan los ingresos salariales. Asimismo, el aumento de los gastos o incapacidad de pago ya sea por razones externas y ajenas a la voluntad de los ciudadanos. Además, por la necesidad de atender a hijos recién nacidos o a algún familiar imposibilitado genera el incremento de gastos familiares. No obstante, es responsabilidad de la entidad financiera evaluar el historial de pago de cada usuario. También, la reducción de los ingresos por pérdida del empleo y/o la incapacidad sobrevenida al mismo deudor.

Un motivo más de sobreendeudamiento se da por la vulnerabilidad de las familias a la variabilidad de las circunstancias del entorno y que se han citado previamente resulta evidente. Estos hogares podrían sufrir un endeudamiento extremo, esto es, sobreendeudamiento (Alberdi, Gibaja y García, 2009).

Conocer los factores que conllevan al sobreendeudamiento es importante porque permite identificar las razones principales de la misma, de tal modo, que se tomen medidas específicas para contrarrestar esta problemática. Es preciso señalar que existe una responsabilidad importante por parte de los bancos pues depende de ellos si brindan a los clientes una línea crediticia de acuerdo a su realidad y necesidades.

Las cargas familiares y el canon de alquiler merman la capacidad de pago de un individuo, esto caracterizan a los tarjetahabientes típicamente morosos. Además, tanto el desconocimiento del historial de pagos como el trabajar en el sector público influyen en el aumento de las cuotas vencidas derivadas del financiamiento que han sido otorgadas por la línea crediticia (Silva y Rodríguez, 2017).

1.3.6.5. Clasificación de los deudores.

La SBS clasifica a los deudores en 5 categorías dentro de la central de riesgos: En primer lugar, se encuentra la categoría cero o también llamada normal: donde se encuentra los deudores que cumple regularmente con sus pagos o solo cuentan con un atraso máximo de 8 días calendario. En segundo lugar, está la categoría uno que son los clientes con problemas potenciales, aquí se encuentran los tarjetahabientes que demoran en el pago del crédito entre 9 a 30 días calendario. En tercer lugar, se encuentra la categoría dos, que representan a los deficientes, donde los atrasos en el pago del crédito constan entre 31 a 60 días. En cuarto lugar, la categoría tres, el cual son los usuarios dudosos que tienen atrasos entre 61 a 120 días calendario en el pago de crédito. Finalmente, la categoría cuatro o también denominada de pérdida; que constan de más de 120 días calendario de atraso (Resolución S.B.S, N° 11356, 2008, pág. 16).

El análisis del Credit Scoring realiza distinción de tres tipos de solicitudes dependiendo de su probabilidad cumplimiento: conceder, son todos aquellos préstamos cuya probabilidad de devolución sea menor que el 70%; no conceder (de forma automática), todos aquellos préstamos cuya probabilidad de devolución sea menor que el 30%; y dudoso, todos aquellos préstamos cuya probabilidad de devolución esté comprendida entre el 30% y el 70% y, por consiguiente, proceder a su estudio manual por parte del personal bancario (Martín, 2013).

Para aumentar los volúmenes de financiación al consumo es necesario un posicionamiento proactivo por parte de las entidades financieras. Así

mismo, identificar las palancas para la implantación de medios de pago, basado en niveles de financiación al consumo en tarjeta, lo que ayudará a hacer frente a épocas de alta morosidad y contracción del crédito (Castillo, Mercado y Corral, 2011).

1.3.6.6. Central de Riesgos

Según la SBS, La Central de Riesgos de la SBS es un sistema de registro que reúne la información de la situación crediticia de los deudores de las empresas del sistema financiero, donde se puede apreciar el comportamiento del deudor según las categorías en las que se les clasifica, esta información es actualizada y registrada periódicamente sin límite de tiempo. La SBS demanda a las empresas financieras a recurrir a esta central de riesgo para poder realizar las evaluaciones correspondientes, además le exige que verifique que el cliente cumpla las condiciones correspondientes para el pago del crédito y sea cauteloso asumiendo riesgos moderados. Igualmente hay centrales de riesgo privadas donde adicionan registros de deudas con las casas comerciales, servicios, entidades financieras, SUNAT, y más; pero estas tienen plazos establecidos para eliminar la información que brindan.

Esta herramienta contribuye al eficiente y normal funcionamiento del sistema financiero peruano, aun así, existe un porcentaje de sobreendeudamiento relativamente alto en nuestro país. Además, permite llevar un control adecuado de quienes adeudan, y conocer la información necesaria del cliente para poder realizar las evaluaciones crediticias donde se puedan tomar decisiones correctas para que salga beneficiado tanto la entidad financiera y el tarjetahabiente. Por otro lado, el estar registrado en una determinada central de riesgo, puede ser beneficioso para aquellos clientes que tienen un historial de pago adecuado pues podrán acceder a los diversos productos que ofrecen las entidades financieras.

1.4 Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos de Trujillo-2018?

1.5 Justificación del estudio

La investigación servirá para ayudar a las personas a identificar aquellas instituciones financieras que brindan mayor transparencia de información en la emisión de las tarjetas de crédito. Así mismo, para concientizar a las personas acerca del manejo de sus deudas y la planificación de sus pagos.

En el aspecto metodológico, la investigación realizada servirá de instrumento de medición para otros estudios sobre la relación de transparencia en la información otorgada a los tarjetahabientes y a su vez puede hacerse mejoras que contribuyan a un panorama general del impacto que tiene la misma en el endeudamiento de los usuarios.

En el aspecto práctico, al conocer la relación existente de nuestro estudio podemos notar que, los usuarios de tarjetas de crédito al recibir información oportuna, accesible y transparente contribuyen a un aumento en el endeudamiento de esta modalidad financiera, la cual es una práctica sencilla como medio de pago.

En el aspecto socio-económico, el desarrollo de la presente investigación es de vital importancia porque contribuye al crecimiento económico de nuestra sociedad, puesto que aumenta el consumismo de bienes y servicios, a razón de una información transparente sobre los beneficios, ventajas y desventajas sobre la misma y su efecto en el endeudamiento de los usuarios, es decir, genera un círculo virtuoso beneficioso para todos sus contribuyentes.

1.6 Hipótesis

Hi: Existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

Ho: No existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

Objetivo Específico

- O₁ Determinar el nivel de la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito.
- O₂ Determinar el nivel de endeudamiento del tarjetahabiente.
- O₃ Determinar la relación entre la comprensividad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente.
- O₄ Determinar la relación entre la relevancia y oportunidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos trujillanos.
- O₅ Determinar la relación entre la confiabilidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos trujillanos.

- O₆ Determinar la relación entre la materialidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos trujillanos.
- O₇ Proponer un diseño de asesoría virtual de manera objetiva y entendible de términos financieros en la emisión de tarjetas de crédito.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

- No experimental

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014). Una investigación es determinada como no experimental debido a que no se manipularan deliberadamente las variables, es decir, las variables de estudio solo se observarán en su contexto natural.

- Transversal

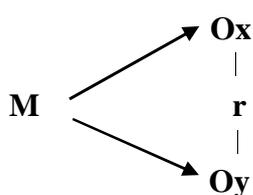
Hernández et al. (2014). El estudio se considera transversal ya que los datos se recolectarán en un tiempo único, es decir en un lapso de tiempo determinado.

- Correlacional

Hernández et al. (2014). La investigación se considera correlacional debido a que medirá el grado de relación entre las variables.

En este caso entre las variables de estudio Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente.

-Esquema



Donde:

M: Muestras en quien se realiza el estudio.

Ox: Observaciones obtenidas de la variable Transparencia de la información en la emisión de tarjetas de crédito.

Oy: Observaciones obtenidas de la variable Endeudamiento del tarjetahabiente.

R: Es la relación entre las variables

2.2. Variables - Operacionalización

2.2.1. Variables.

Variable 1: Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito.

Variable 2: Endeudamiento del tarjetahabiente.

2.2.2. Operacionalización.

Tabla 2.1 *Operacionalización de variables*

Variable(s)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito	<p>La transparencia de información es la divulgación efectiva de la información que poseen las entidades financieras, es decir proporcionar información comprensiva, relevante, confiable, material y pertinente para la toma de decisiones del tarjetahabiente.</p> <p>(BCBS, 1998)</p>	<p>La medición de la Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito se hará mediante el uso del cuestionario, aplicado a cada uno de los tarjetahabientes de los principales bancos trujillanos. Se expresará en niveles de Transparencia bajo, medio y alto en base a la puntuación alcanzada en los indicadores de cómo percibe la veracidad de información, la relevancia de la misma, evaluaciones de costos, gastos y comisiones y la confiabilidad expresada en el contrato</p>	<p>Comprensividad</p> <hr/> <p>Relevancia y oportunidad</p> <hr/> <p>Confiabilidad</p> <hr/> <p>Materialidad</p>	Ordinal

Endeudamiento del tarjetahabiente	El endeudamiento con tarjetas de crédito se define como dinero prestado de las entidades financieras emisoras de estas, que luego tendrán que ser pagadas por los tarjetahabientes, y si no se cumple con ello ocasionará efectos negativos. Pueden verse afectadas por la falta de educación financiera, la forma de vida y la asimetría de información.	Esta variable se medirá mediante una encuesta con escala Likert en la cual se medirá el nivel de endeudamiento del tarjetahabiente con intervalos y valores máximos y mínimos de la puntuación a través del cuestionario.	Nivel de Endeudamiento del tarjetahabiente	Ordinal
ASBANC (2016)				

Nota: Indicadores de transparencia de información financiera según (BCBS, 1998)

Indicadores de endeudamiento según (ASBANC, 2016)

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población.

Para Hernández et al. (2014) se determina población a aquel conjunto de casos que cumplen determinadas especificaciones.

Por tanto, consideramos como nuestra población a todos los ciudadanos del distrito de Trujillo que hayan adquirido una tarjeta de crédito en al menos uno de los bancos en estudio (BCP, Interbank y BBVA).

2.3.2. Muestra.

Hernández et al. (2014) interpreta a la muestra como un subconjunto ligado de la población, en esta se centrará la investigación por tanto debe ser representativa de dicha población.

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula de población infinita, dado el desconocimiento de tarjetahabientes de los mencionados bancos en el distrito de Trujillo. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

Z^2 = nivel de confianza el cual es 1.96^2

Q = Probabilidad de fracaso el cual es 0.5

P = Probabilidad de éxito el cual es 0.5

e^2 = Error el cual es 0.05^2

$$n = \frac{(1.96^2) * (0.5) * (0.5)}{(0.05^2)}$$

$$n = \frac{(3.886) * (0.5) * (0.5)}{0,0025}$$

$$n = 384$$

El tamaño de la muestra estaría conformado por 384 residentes del distrito de Trujillo, que cuenten con al menos una tarjeta de crédito de los bancos BCP, BBVA o Interbank.

2.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.

2.3.3.1. Criterios de inclusión.

- Personas que posean al menos una tarjeta de crédito de los bancos: BCP, BBVA e Interbank.
- Personas mayores de 18 años.
- Personas de ambos sexos.
- Personas que deseen participar en la investigación.

2.3.3.2. Criterios de exclusión

- Personas que no deseen participar en la investigación.
- Personas menores de 18 años.
- Personas que no cuenten con al menos una tarjeta de crédito de los bancos en estudio.

2.3.4. Unidad de análisis.

El tarjetahabiente de los bancos principales de Trujillo.

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

2.4.1. Técnicas.

Se utilizó una encuesta como técnica para poder obtener la información, en la cual se establecen un conjunto de preguntas dirigidas a los tarjetahabientes, con el fin de conocer la transparencia de la información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel de endeudamiento.

2.4.2. Instrumentos.

El instrumento que permite realizar la recopilación de la información es el cuestionario el cual contiene 33 ítems, del número 1 al 17 corresponden a la variable de transparencia de la información en la emisión de la tarjeta de crédito y del número 18 al 33 pertenecen a la variable de endeudamiento. Los tres primeros ítems son del indicador de comprensividad, del ítem cuatro al nueve del indicador de relevancia y oportunidad, del diez al doce del indicador de confiabilidad y del ítem trece al diecisiete al indicador de materialidad. Siendo estos indicadores de la primera variable. (Anexo 2).

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.

2.4.1.1. Validación.

El método que se utilizó para la validación del instrumento fue el Juicio de Expertos. Previo a la aplicación del instrumento, el cuestionario fue entregado a tres expertos en el tema de investigación, quienes verificaron los instrumentos de acuerdo a los contenidos de comprensividad, relevancia, confiabilidad y materialidad de la transparencia de información y endeudamiento.

2.4.1.2. Confiabilidad.

Se aplicó una prueba piloto a una población con las mismas cualidades que las del estudio y se realizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento. Cuyo resultado fue de 0.845 con respecto a transparencia de Información lo que indica según la escala de

Vellis como aceptable para la aplicación de la encuesta y 0.749 en con respecto a endeudamiento. (Ver anexo 4 y 5 respectivamente)

2.5.Métodos de análisis de datos

El procedimiento de dicha investigación, de los datos recolectados se hará a través del estudio:

2.5.2. Uso de estadística descriptiva.

Se mostrará la distribución de los datos, por indicadores de la variable, se examinarán los resultados a través de tablas y figuras con sus respectivos porcentajes, así como la descripción e interpretación de los estadísticos descriptivos tales como dispersión y las medidas de tendencia central, las cuales se elaborarán y calcularán utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25 para así de esta manera poder llegar a cumplir con todos los objetivos trazados de la investigación.

2.5.1.1. Uso de estadística inferencial.

Para establecer la relación entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente se utilizará el coeficiente de la correlación de Pearson bajo el cumplimiento de la normalidad bivariada o el coeficiente de Spearman en caso contrario, empleando el programa estadístico SPSS versión 25, donde se determinará la direccionalidad, fuerza y significatividad de la relación de las variables en estudio.

2.5.3. Configuración de Niveles.

2.5.3.1. Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito.

Max	85
Min	17
Rango	68
Intervalos	3
Amplitud	23

Niveles	Intervalos		Amplitud
Bajo	17	39	22
Medio	40	62	22
Alto	63	85	22

2.5.3.2. Comprensividad.

Max	15
Min	3
Rango	12
Intervalos	3
Amplitud	4

Niveles	Intervalos		Amplitud
Bajo	3	7	4
Medio	8	11	3
Alto	12	15	3

2.5.3.3. Relevancia y oportunidad.

Max	30
Min	6
Rango	24
Intervalos	3
Amplitud	8

Niveles	Intervalos		Amplitud
Bajo	6	14	8
Medio	15	22	7
Alto	23	30	7

2.5.3.4. Confiabilidad.

Max	15
Min	3
Rango	12
Intervalos	3
Amplitud	4

Niveles	Intervalos	Amplitud	
Bajo	3	7	4
Medio	8	11	3
Alto	12	15	3

2.5.3.5. Materialidad

Max	25
Min	5
Rango	20
Intervalos	3
Amplitud	6

Niveles	Intervalos	Amplitud	
Bajo	5	11	6
Medio	12	18	6
Alto	19	25	6

2.5.3.6. Endeudamiento.

Max	80
Min	16
Rango	64
Intervalos	3
Amplitud	21

Niveles		Intervalos	Amplitud
Bajo	16	37	21
Medio	38	59	21
Alto	60	80	20

2.6.Aspectos éticos

La presente investigación se elaboró según los formatos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, usando una muestra representativa. Por otro lado, se tuvo en cuenta el consentimiento previo de los mismos para participar, tomándose en cuenta todos los aspectos establecidos al respecto.

Además, se respetó la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes, la veracidad de los resultados encontrados y la confiabilidad de las respuestas proporcionadas por los tarjetahabientes de los bancos en estudio.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de las variables e indicadores

3.1.1 Nivel de Transparencia de Información en la emisión de tarjetas de crédito.

Tabla 3.1

Nivel de Transparencia de Información en la emisión de tarjetas de crédito

	Nº encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	196	51,0	51,0
Medio	126	32,8	83,9
Alto	62	16,1	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

De un total de 384 personas encuestadas se puede observar que el 51% de ellas perciben la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito como deficiente, es decir en un nivel bajo.

Ciertamente, esto se presenta porque un 59.9% de los usuarios encuestados afirma que existe un nivel bajo de comprensividad de la información; así como también un 59.9 % de los clientes manifiesta que hay un bajo nivel en relevancia y oportunidad de información proporcionada por los asesores financieros. Estos puntos son importantes ya que alimentan la mala percepción que tienen los tarjetahabientes sobre la transparencia de información que brindan los bancos estudiados en el proceso de emisión de la tarjeta de crédito. (Anexo N° 11, Tablas 3.8 y 3.9)

3.1.2 Nivel de Endeudamiento del Tarjetahabiente.

Tabla 3.2

Nivel de Endeudamiento

	N° encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	76	19,8	19,8
Medio	150	39,1	58,9
Alto	158	41,1	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

De 384 individuos encuestados se puede apreciar que el 41.1% de ellos declaran tener un nivel alto de endeudamiento, este porcentaje de tarjetahabientes es el más significativo en los resultados y por ende es el más preocupante.

Efectivamente, esto se basa principalmente en que un 71% de las personas encuestadas asegura estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en usar el crédito diferido para sus consumos. También el 67% y el 62% de los usuarios respectivamente expresa realizar todo y/o cualquier tipo de pago con su tarjeta de crédito, y, por otro lado, manifiesta tener la costumbre de realizar compras por impulso con su plástico. Además, un 65% de los clientes evidencia poseer tarjetas de crédito en más de dos bancos. Y la situación se agrava porque el 58% de los encuestados afirma recurrir al uso de pago mínimo del mes. (Anexo N° 19, Tablas 3.46, 3.44, 3.52, 3.43 y 3.41)

3.1.3 Correlación entre la variable Transparencia de Información en la emisión de tarjetas de crédito y la variable Endeudamiento.

Tabla 3.3

Correlación entre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y nivel de endeudamiento

			Puntaje Transparencia	Puntaje Endeudamiento
Rho de Spearman	Puntaje de Transparencia	Coefficiente de correlación	1,000	-,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Puntaje de Endeudamiento	Coefficiente de correlación	-,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Existe una correlación alta negativa entre la variable transparencia de información y endeudamiento. Teniendo en cuenta que el valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de $-0,769^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa.

En efecto, se observa que un 39.6 % de los clientes encuestados afirma que existe un nivel bajo de transparencia de información y cuenta con un nivel alto de endeudamiento. Demostrando que, a menor nivel de transparencia de la información en la emisión de tarjetas de crédito existe un mayor nivel de endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos. Del mismo modo, pero en forma inversa, se observa que un 14.3 % de los usuarios encuestados declara que hay un nivel alto de transparencia de información y tiene un nivel bajo de endeudamiento. Probando que, a mayor nivel de transparencia existe un menor nivel endeudamiento. Estas proporciones son trascendentales para determinar la relación entre las dos variables de estudio. (Anexo N° 12, Tabla 3.12)

3.1.4 Correlación entre el Indicador Comprensividad de Información y la Variable Endeudamiento.

Tabla 3.4

Nivel de Correlación entre comprensividad de información y Nivel de endeudamiento

		Comprensividad	Nivel de Endeudamiento	
Rho		Coefficiente de	1,000	-,602**
de	Comprensi-	correlación	.	,000
Spear	vidad	Sig. (bilateral)	384	384
man		N		
		Coefficiente de	-,602**	1,000
	Nivel de	correlación	,000	.
	Endeudami-	Sig. (bilateral)	384	384
	ento	N		

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Existe una correlación alta negativa entre comprensividad de información y endeudamiento. Teniendo en cuenta que el valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de $-0,602^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa.

Evidentemente un 39.8% de las personas encuestadas manifiesta que existe un nivel de comprensividad de información bajo y posee un nivel de endeudamiento alto. Fundamentado principalmente por un 62% de los clientes que asegura estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo frente al ítem que menciona que el asesor explica algunos términos financieros que el cliente desconozca. Además, también un 49% de los tarjetahabientes declara que el asesor no explica de manera detallada la TEA. Contribuyendo estos puntos al alto nivel de endeudamiento que se presenta. (Anexo N° 13, tabla 3.13) (Anexo N° 15 Tabla 3.22 y 3.21).

3.1.5 Correlación entre el Indicador Relevancia y Oportunidad y la Variable Endeudamiento.

Tabla 3.5

Nivel de Correlación entre relevancia y oportunidad de información y nivel de endeudamiento

			Relevancia- Oportunidad	Nivel de Endeudamiento
Rho de Spearman	Relevancia y Oportunidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,624**
		Sig. (bilateral)	.384	,000
		N	-,624**	1,000
		Coefficiente de correlación	,000	.
	Nivel de Endeudamiento	Sig. (bilateral)	.384	384
		N		

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Existe una correlación alta negativa entre relevancia y oportunidad de información y endeudamiento. Teniendo en cuenta que el valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de $-0,624^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa.

De hecho, un 40.6% de los encuestados afirma que existe un nivel bajo de relevancia y oportunidad de información y cuenta con un nivel alto de endeudamiento. Sustentado en primer lugar por un 75% de los clientes que manifiesta estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que el asesor de banca le enseñó a calcular la TEA de su crédito. Adicionalmente, un 70% y un 64% de los tarjetahabientes respectivamente declaran que el asesor no les explicó que pueden pagar antes de la fecha de facturación para no incurrir en intereses ni tampoco les explicó cómo les puede afectar el monto de pago mínimo. Aumentando así el nivel de endeudamiento. (Anexo N° 13, Tabla 3.14) (Anexo N° 16, Tabla 3.25, 3.26)

3.1.6 Correlación entre el Indicador Confiabilidad y la Variable Endeudamiento.

Tabla 3.6

Nivel de Correlación entre confiabilidad y nivel de endeudamiento

		Confiabilidad	Nivel de Endeudamiento
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,00
	Nivel de Endeudamiento	Sig. (bilateral)	-,656**
		N	,000
		Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	384
		N	1,000
		Coeficiente de correlación	-
		Sig. (bilateral)	,656*
		N	.
			384

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Existe una correlación alta negativa entre confiabilidad de información y endeudamiento. Teniendo en cuenta que el valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de $-0,656^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa.

Ciertamente, un 32.3% de los encuestados expresa que existe un nivel de confiabilidad de información bajo y tiene un nivel de endeudamiento alto. Basado en que un 45% de los tarjetahabientes afirma desconocer que el banco donde se emite su tarjeta de crédito está regulado por la SBS. Asimismo, otro 45% de los clientes manifiesta estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en tener el conocimiento que su contrato está avalado por un seguro. Estos aspectos contribuyen a un nivel alto de endeudamiento. (Anexo N° 13, Tabla 3.15) (Anexo n° 17, Tabla 3.30 y 3.31).

3.1.7 Correlación entre el Indicador Materialidad y la Variable Endeudamiento.

Tabla 3.7

Nivel de Correlación entre Materialidad de Información y nivel de endeudamiento

		Materialidad	Nivel de Endeudamiento
Rho de Spearman	Materialidad	1,000	-,700**
	Nivel de Endeudamiento	.	,000
	Sig. (bilateral)	384	384
	N	-,700**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	384	384
	N		

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Existe una correlación alta negativa entre la materialidad de información y endeudamiento. Teniendo en cuenta que el valor calculado de $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) y un nivel de relación de -0 ,700**. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa.

En efecto, se puede observar que un 29.9% de los usuarios encuestados declara que existe un nivel bajo de materialidad de información y posee un nivel alto de endeudamiento. Explicado primordialmente por un 61% de los clientes que afirma estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que los asesores brindan el tiempo necesario para leer el contrato antes de firmarlo. Además de un 39% de los tarjetahabientes manifiesta que la información de contrato se presenta de una manera desordenada. Siendo temas resaltantes para agravar el nivel de endeudamiento. (Anexo N° 13, Tabla 3.16) (Anexo N° 18, Tabla 3.34 y 3.36).

3.1.8 Contrastación de Hipótesis

En la presente investigación se planteó como hipótesis: Existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

Para determinar si se acepta o no dicha hipótesis, se optó por usar la prueba estadística de Rho de Spearman, con la finalidad de correlacionar cada una de las dimensiones de la transparencia de la información con la variable de endeudamiento del tarjetahabiente.

Ho: No existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

Hi: Existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Con los resultados obtenidos se determinó que existe una relación inversa y altamente significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018, con un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor al nivel 0.01 ($p < 0.01$), rechazándose la hipótesis nula, y un coeficiente de correlación de Spearman de -0,769**. Por lo que se concluye que, existe una relación inversa de grado alta entre transparencia de información y endeudamiento, aceptándose de esta manera la hipótesis alternativa.

Tabla 3.3

Correlación entre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y nivel de endeudamiento

			Puntaje Transparencia	Puntaje Endeudamiento
Rho de Spearman	Puntaje de Transparencia	Coefficiente de correlación	1,000	-,769**
		Sig. (bilateral)	.384	,000
		N	-,769**	1,000
	Puntaje de Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	.384	.384
		N		

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

IV. Discusión

En nuestro país, el uso de tarjeta de crédito ha aumentado deliberadamente por ser la principal fuente de financiamiento, los asesores de las entidades bancarias, por lo general, ante el corto espacio de tiempo, podrían brindar información incompleta sobre las tasas, comisiones, seguros y membresías. De ahí que, la falta de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito contribuiría al endeudamiento del tarjetahabiente. Los principales bancos de Trujillo no son ajenos a esta realidad, motivo por el cual se realizó esta investigación que tiene como objetivo principal determinar la relación entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

ASGECO (2014) concluye que, el cliente ante la falta de información veraz y completa adquiere deliberadamente tarjetas de crédito. Asimismo, las explicaciones que brindan los asesores no son adecuadas ni suficientes para comprender los términos financieros que contribuyan a la toma de decisiones responsable. Este hallazgo corrobora con los resultados obtenidos en la tabla 3.1, donde se observa que el 51% de los encuestados perciben a la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito como deficiente, basándose principalmente en la tabla 3.8 donde se muestra que el 59% de los clientes considera baja la comprensividad de información porque afirman que los asesores no les explica los términos financieros ni la TEA. Y también por la tabla N° 3.9, donde se observa que el 59% percibe una baja información con respecto a la relevancia y oportunidad de la información a razón de que, no les enseña a calcular la TEA.

Por lo tanto, se concluye finalmente que, los tarjetahabientes perciben una baja transparencia de información debido a que los asesores al utilizar palabras técnicas, aunado la falta de cultura financiera, por parte de los usuarios, contribuyen a que los clientes no comprendan de manera objetiva los acuerdos contraídos pues estos son tergiversados.

Vásquez (2013) concluyó que, se evidencia un nivel alto de endeudamiento ante la falta de información veraz sobre la TCEA. Por su parte, Marín y Soto (2016) obtuvo como resultado que, los usuarios de la ciudad de Cajamarca tienen un alto nivel de endeudamiento debido a la falta de cultura financiera. Estos resultados ratifican nuestros resultados, donde la tabla N° 3.46 se puede observar que el 41.1% de ellos declaran tener un nivel alto de endeudamiento. A razón de que, los encuestados realizan frecuentemente

el pago diferido para su consumo, cualquier tipo de pago con su tarjeta de crédito, tienen la costumbre de realizar compras deliberadas y recurren al uso de pago mínimo del mes.

Por lo tanto, se concluye finalmente que, efectivamente en nuestro país se presenta altos índices de endeudamiento ante el desconocimiento de la información de la tarjeta de crédito y el mal uso que le otorgan a esta.

BCBS (1998) señala que, la información brindada en los bancos debe ser de forma comprensiva o entendible sobre las condiciones bancarias para que los tarjetahabientes puedan evaluar las tasas, comisiones, intereses y gastos. Esto debe ser explicado de forma detallada y de fácil entendimiento para que los futuros y actuales usuarios puedan realizar evaluaciones objetivas de la misma. Esto contrasta con los resultados de nuestra investigación evidencia en las Tablas 3.13, Tabla 3.21 y 3.22 que los asesores no explican algunos términos financieros que desconocen, asimismo, no enseñan de manera detallada la TCEA.

Por lo tanto, se concluye finalmente que, la comprensividad de información es la explicación de forma detallada sobre la TCEA que contrae la adquisición de la tarjeta de crédito y al mismo tiempo es entendible cuando se explica algunos términos financieros para comprender mejor las condiciones del plástico.

BCBS (1998) manifiesta que, la información será considerada valiosa cuando esta sea relevante para que las decisiones que consideren apropiadas sean de acuerdo a sus necesidades. La información posee relevancia cuando este ejerce influencia sobre las decisiones del titular. Emitida en el momento adecuado antes de celebrar el contrato evidenciándose el perfil de riesgo. Esto refuta con los resultados de nuestra investigación donde se observa que las tablas 3.14, Tabla 3.25 y 3.26 respectivamente. Señalan que, el 40.6% de los encuestados afirma que existe un nivel bajo de relevancia y oportunidad de información con respecto a que el asesor de banca no les enseña a calcular la TEA, no les explica que si pagan antes de la fecha de facturación no incurren en intereses y sobre no le explica el efecto del monto de pago mínimo, es decir, el perfil de riesgo de la misma.

Por lo tanto, se concluye que, los tarjetahabientes no reciben información completa sobre el perfil de riesgo de contraer el plástico, pues los asesores no les explican antes de celebrar el contrato, tal es el caso, sobre el cálculo de la TEA. Aunque, se les puede otorgar después la información esta deja de ser oportuna.

Chávez (2013) concluyó que, en el derecho de información y la confiabilidad es limitado con respecto al reglamento de las políticas financieras. Nuestra investigación sostiene que, el 32.3% de encuestados percibe nivel de confiabilidad de información baja y tiene un nivel de endeudamiento alto, pues desconocen que el banco donde se emite su tarjeta de crédito está regulado por la SBS y que su contrato está avalado por un seguro. (ver Tabla 3.15, N° 3.17, 3.30 y 3.31)

Por lo tanto, se deduce que, la información es confiable porque es regulado por algunas políticas de entidades financieras, siendo esto desconocido por los tarjetahabientes ya sea que su contrato es avalado por un seguro o la entidad donde adquirió su tarjeta de crédito es avalada por la SBS.

BCBS (1998) dice que existe materialidad de información cuando describe que cada ítem presentado en los reportes bancarios y/o en alguna transacción de emisión. En caso que la omisión o mala presentación de dicho material influya en la mala toma de decisiones del cliente, esta se podría considerar como encubrimiento de información. Esto se corrobora con nuestros resultados encontrados ya que muestran que el 29.9% de los usuarios declara que existe un nivel bajo de materialidad de información y posee un nivel alto de endeudamiento porque no les dan tiempo necesario para leer el contrato y dicha información se presenta de manera desordenada. (Ver Tabla 3.16, 3.34 y 3.36)

Por lo tanto, se concluye finalmente que, la falta de materialidad de información de los bancos se presenta ante la omisión o mala presentación de la información, ya sea de forma desordenada.

Murillo y Ortiz (2014) concluye que, los tarjetahabientes afirman no haber recibido información transparente por parte de los bancos para el manejo de sus tarjetas de crédito evidenciando un nivel de sobreendeudamiento. Dichos resultados se ratifican con nuestra hipótesis de investigación el cual señala que la falta de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito conlleva al endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.

Por lo tanto, se concluye finalmente que, la carencia de información transparente en la adquisición de las tarjetas de crédito contribuye al endeudamiento de los usuarios, siendo un aspecto significativo y preocupante.

Por los resultados hallados en la investigación, se ha propuesto diseñar una asesoría virtual objetiva y entendible sobre los términos financieros en la emisión de tarjetas de crédito esta permitirá que todos los bancos a nivel nacional puedan ofrecer un servicio accesible, transparente, eficiente y eficaz promoviendo un sector financiero informado que tiene como pilar la transparencia de información. En efecto, los usuarios tendrán un nivel de endeudamiento acorde a sus ingresos y necesidades. Esto también sirve para poder ponerse en práctica en otras regiones o ser usado como apoyo para otras investigaciones relacionados al tema en estudio.

V. Conclusiones

5.1. En la investigación se determinó el nivel de la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito que resultó bajo puesto que el 51% de los tarjetahabientes encuestados así lo manifiesta, debido a que afirman que existe un nivel bajo de comprensividad de información y de relevancia y oportunidad de la misma proporcionada por los asesores financieros. (Tabla 3.1) (Anexo N° 11, Tablas 3.8 y 3.9)

5.2. En el presente trabajo se determinó el nivel de endeudamiento del tarjetahabiente que fue alto dado que el 41.1% de los usuarios encuestados así lo declara, a causa del uso de crédito diferido para sus consumos, también porque realizan todo y/o cualquier tipo de pago con su tarjeta de crédito, además de tener la costumbre de realizar compras por impulso con su tarjeta de plástico, por otro lado, poseen más de dos tarjetas en diferentes bancos, y recurren al uso de pago mínimo del mes. (Tabla 3.2) (Anexo N° 19, Tablas 3.46, 3.44, 3.52, 3.43 y 3.41)

5.3. En el estudio se determinó la relación entre la comprensividad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente la cual fue una relación inversa y significativa pues el 39.9% de clientes encuestados lo expone así, esto se debe a que afirman que los asesores no les explican algunos términos financieros que desconocen y también porque no les explica de manera detallada la TEA. (Tabla 3.4) (Anexo N° 15 Tabla 3.22 y 3.21)

5.4. En la presenta investigación se determinó la relación entre la relevancia y oportunidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos trujillanos que resultó una relación inversa y significativa puesto que el 39.8% de personas encuestadas así lo afirma, porque que declaran que los asesores no les enseñaron a calcular la TEA de su crédito, tampoco les explicaron que pueden pagar antes de fecha de facturación para no incurrir en intereses ni mucho menos cómo les

puede afectar el monto de pago mínimo. (Tabla 3.5) (Anexo N° 13, Tabla 3.14) (ver Anexo N° 16, Tabla 3.25, 3.26)

5.5. En el trabajo se determinó la relación entre la confiabilidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos trujillanos la cual fue una relación inversa y significativa dado que el 32.3% de tarjetahabientes encuestados así lo manifiesta, por causa de desconocimiento de que el banco donde se emite su tarjeta de crédito está regulada por la SBS y también porque no tienen el conocimiento que su contrato está avalado por un seguro, declarado por ellos mismos. (Tabla 3.6) (Anexo N° 13, Tabla 3.15) (Anexo n° 17, Tabla 3.30 y 3.31)

5.6. En el estudio se determinó la relación entre la materialidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el nivel endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos trujillanos que fue una relación inversa y significativa pues el 29.9% de los usuarios encuestados así lo declara, esto se debe a que afirman que el asesor no les da el tiempo necesario para leer el contrato antes de firmarlo y también porque la información del contrato se presenta de manera desordenada. (Tabla 3.7) (Anexo N° 13, Tabla 3.16) (Anexo N° 18, Tabla 3.34 y 3.36)

5.7. Se comprobó la hipótesis en la que existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018, con un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor al nivel 0.01 ($p < 0.01$), rechazándose así la hipótesis nula, y un coeficiente de correlación de Spearman de -0,769**. Por lo que se concluye que, existe una relación inversa de grado alta entre transparencia de información y endeudamiento.

VI. Recomendaciones

6.1. Realizar talleres de capacitaciones y concientizaciones a los asesores financieros sobre la importancia del cumplimiento en su totalidad de la ley de transparencia de información en el proceso de asesoría y emisión de las tarjetas de crédito para los tarjetahabientes. Tocando con énfasis el valor de las características de comprensividad, relevancia y oportunidad de la información del instrumento estudiado.

6.2. Llevar a cabo charlas de cultura financiera hacia los clientes potenciales y actuales de tarjeta de crédito. Donde aborden el tema principal del uso correcto y responsable de ese plástico; planteando y ofreciendo consejos para aprovechar este instrumento y no cayendo en la morosidad.

6.3. Ofrecer y promocionar en las instalaciones y páginas virtuales de las entidades financieras los diferentes sitios web y apps sobre asesoría financiera, cultura financiera y herramientas de ayuda financiera para que el cliente pueda tener una mejor comprensión sobre la información de la tarjeta de crédito antes de adquirirla y así pueda tomar decisiones correctas.

6.4. Realizar campañas de concientización para los clientes en el tema de compras. Exponiendo los aspectos más importantes de este asunto, como los tipos de compradores, la importancia de la compra responsable, la indagación de las características y condiciones del producto y/o servicio, la comparación de estos, entre más.

6.5. Elaborar folletos informativos de seguridad financiera para los clientes de las entidades financieras. Donde se exponga información de la reguladora de las entidades financieras (SBS) y los beneficios y ayuda que esta brinda. Además de los diferentes seguros que tienen los productos y servicios financieros.

6.6. Diseñar una nueva hoja de resumen del contrato de la adquisición de la tarjeta de crédito más objetiva, ordenada y entendible para el tarjetahabiente. Adicionándole consejos para el buen uso del instrumento.

6.7. A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones explicativas con diseño pre experimental donde se aplique un diseño de asesoría virtual de manera objetiva y entendible sobre información en la emisión de tarjetas de crédito para mejorar las variables, la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente, de las entidades financieras.

VII. Plan de Mejora

Nuestro proyecto tiene como objetivo culturalizar y concientizar a los actuales y potenciales tarjetahabientes sobre términos financieros relacionados a la adquisición y uso de tarjetas de crédito; dándole el uso correcto a este instrumento financiero y así teniendo un endeudamiento responsable. Para ello propondremos un diseño de asesoría virtual sobre términos financieros (con significados objetivos y entendibles) relacionados exclusivamente a la tarjeta de crédito. Esta página web estará conformada por un diccionario financiero, juegos interactivos, preguntas frecuentes, consejos, y más. Con estas opciones buscamos que llamar la atención de los tarjetahabientes, para que puedan aprender de una manera más divertida y a la vez se les premie de acuerdo a sus puntajes obtenidos, ya sea con descuentos, cupones, vales, etc. en diferentes empresas.

Tabla 7.1

Tabla de diseño de asesoría virtual sobre tarjetas de Crédito

Líder del proyecto	Equipo de Trabajo de Investigación
Personas involucradas en el proyecto	Aguilar Vásquez, Cristina Oliva Velarde, Andrea
Clientes (identificación de stakeholders)	Tarjetahabientes Familias Empresas Entidades financieras Accionistas Sociedad
Departamento - Procesos	Proceso de asesoría virtual con el cliente

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.2

Tabla de la descripción de asesoría virtual sobre tarjetas de Crédito

Propósito del proyecto	El propósito de nuestro proyecto es culturalizar y concientizar a los actuales y potenciales tarjetahabientes sobre términos financieros relacionados a la adquisición y uso de tarjetas de crédito; dándole el uso correcto a este instrumento financiero y así teniendo un endeudamiento responsable.
Objetivos específicos del proyecto (SMART)	<p>Definir términos financieros</p> <p>Definir los temas a considerar en la página web.</p> <p>Diseñar y estructurar la página web</p> <p>Presupuestar cuánto se va utilizar</p> <p>Setiembre-noviembre del 2018</p>
Alcance del Proyecto	<p>Programar el día del lanzamiento de la página web</p> <p>Programar reuniones con los diferentes empresarios para acuerdos estratégicos.</p> <p>Estimar el aumento de cultura financiera a partir del uso de la página web</p> <p>No incluye la programación de la página web y de la app.</p>
Entregables del Proyecto	Entregar el diseño de asesoría virtual de manera objetiva y entendible de términos financieros relacionados a las tarjetas de crédito.

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.3

Tabla del Proyecto de Asesoría Virtual sobre tarjetas de Crédito

Antecedentes del proyecto	<p>Comparabien, es una página virtual que ofrece a los tarjetahabientes toda la información sobre tasas, costos, membresías, seguro degravamen, entre otros para la mejor elección de acuerdo a sus intereses y necesidades.</p> <p>Pregunta Nomás: Campaña con el objetivo de incentivar a los usuarios financieros a preguntar sobre los diversos productos a fin de que puedan tomar mejores decisiones para promover un sector financiero informado que tiene como pilar la transparencia de información.</p> <p>Ahora Integra: Este programa premia por aprender sobre las AFP y el sistema financiero brindando diferentes beneficios a cada tarjetahabiente.</p>
Supuestos	<p>Aprobación del proyecto de diseño de asesoría virtual por parte del jurado</p> <p>Buena aceptación de los tarjetahabientes del proyecto para su aplicación</p> <p>Aceptación, captación y fidelización de los clientes de esta página y su progresivo aumento cultural en términos financieros.</p>
Retos y Conflictos preliminares	<p>No conseguir socios para ofrecer los respectivos descuentos, ofertas, puntos, bonos, cupones, etc...</p> <p>La dificultad de implementación</p> <p>El jurado no nos apruebe el proyecto</p> <p>No poder solventar los costos para el pago correspondiente del programador</p>
Riesgos que se pueden visualizar en esta etapa	<p>La falta de aceptación de los actuales y potenciales tarjetahabientes de la página web</p>

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Figura 7.1. Diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de crédito

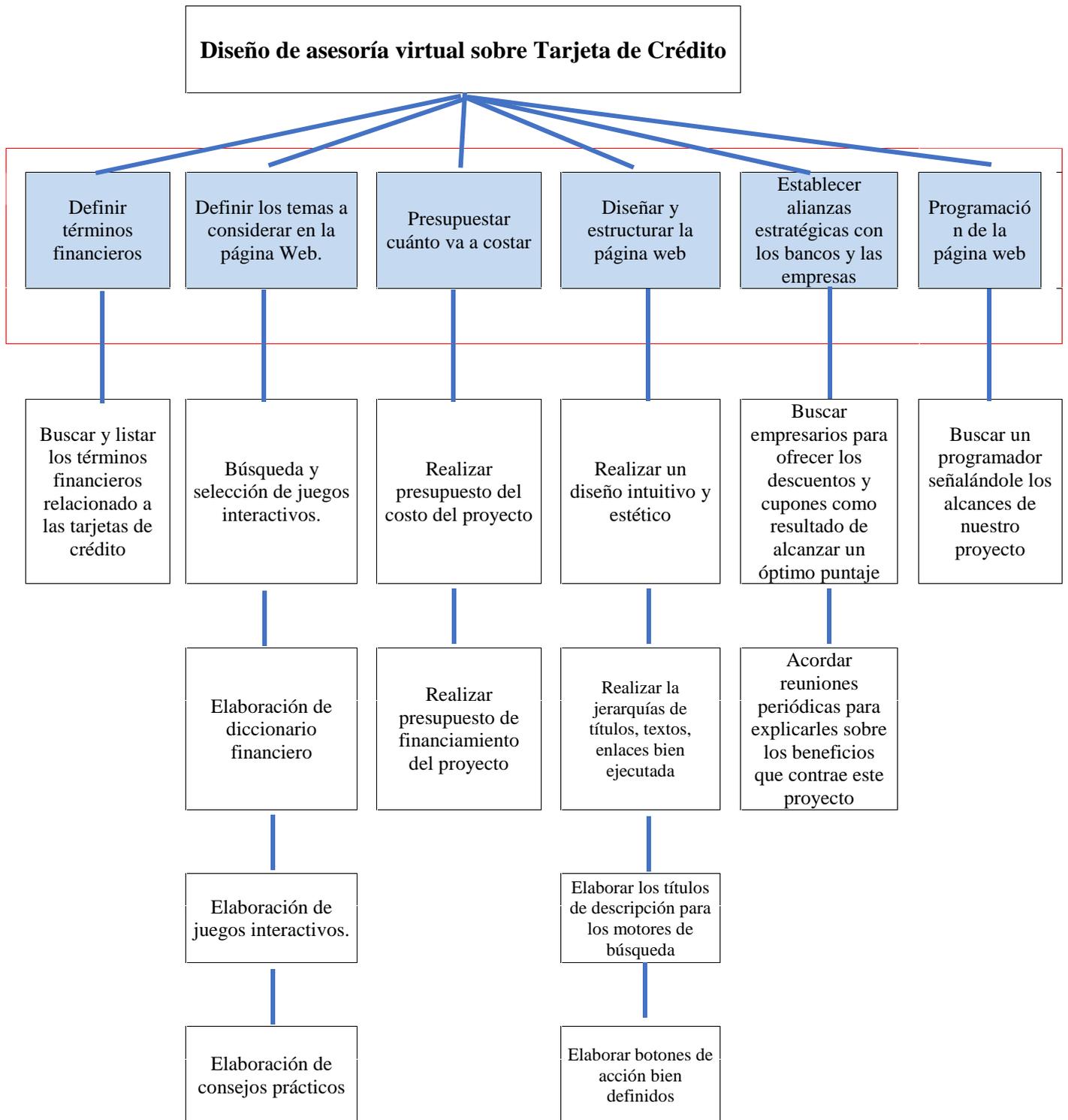


Tabla 7.4

Tabla de Programación por Entregable: Definir términos financieros

Acciones	Recursos necesarios	Tiempo estimado	Costo estimado	Responsable	Fecha de conclusión
Buscar y listar los términos financieros relacionados a tarjetas de crédito	Los contratos de los bancos. Las páginas de las entidades financieras. Las leyes sobre las tarjetas de crédito. Buscar diccionarios y libros virtuales	1 semana	15 soles	Grupo Responsa- ble	23/09/18

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.5

Tabla de Programación por Entregable: Definir los temas a considerar en la página web

Acciones	Recursos necesarios	Tiempo estimado	Costo estimado	Responsable	Fecha de conclusión
Búsqueda y selección de juegos interactivos					
Elaboración de diccionario financiero	Play store, internet, páginas de juegos entre otras páginas financieras.	3 semanas	45 soles	Grupo Responsa- sable	14/10/18
Elaboración de juegos interactivos					
Elaboración de consejos prácticos.					

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.6

Tabla de Programación por Entregable: Presupuestar cuánto se va a utilizar

Acciones	Recursos necesarios	Tiempo estimado	Costo estimado	Responsable	Fecha de conclusión
Realizar presupuesto del costo del proyecto	Asesor financiero. Microsoft Excel	1 semana	5.00 soles	Grupo Responsable	21/10/18
Realizar presupuesto de financiamiento del proyecto					

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.7

Tabla de Programación por Entregable: Diseñar y estructurar la página web

Acciones	Recursos necesarios	Tiempo estimado	Costo estimado	Responsable	Fecha de conclusión
Realizar un diseño intuitivo y estético	Página wix, coreldraw, Word, hojas boom y lápiz	1 semana	80 soles	Grupo Responsable	28/10/18
Elaborar las jerarquías de títulos, textos, enlaces bien ejecutada					
Elaborar los títulos y descripción para los motores de búsqueda.					
Elaborar botones de acción bien definidos					

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.6

Tabla de Programación por Entregable: Establecer alianzas estratégicas con los bancos y empresas

Acciones	Recursos necesarios	Tiempo estimado	Costo estimado	Responsable	Fecha de conclusión
<p>Buscar empresarios para ofrecer los descuentos y cupones como resultado de alcanzar un puntaje óptimo.</p> <p>Acordar reuniones periódicas para explicarles sobre los beneficios que conae este proyecto.</p>	<p>Portafolio de contactos. Asesoramiento. Usb. Prototipo de página web. Informes y documentos</p>	2 semanas	200 soles	Grupo Responsable	11/11/18

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.7

Tabla de Programación por Entregable: Programación de la página web

Acciones	Recursos necesarios	Tiempo estimado	Costo estimado	Responsable	Fecha de conclusión
<p>Buscar un programador señalándole los alcances de nuestro proyecto.</p>	<p>Prototipo. Contactos de ingenieros de sistema</p>	3 días	20 soles	Grupo Responsable	14/11/18

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.8

Tabla de Identificación de riesgos del Proyecto de Asesoría Virtual sobre tarjetas de Crédito

No conseguir socios para ofrecer los respectivos descuentos, ofertas, puntos, bonos, cupones, entre otros.

La dificultad de implementación.

El jurado no nos apruebe el proyecto

No poder solventar los costos para el pago correspondiente del programador

La falta de aceptación de los actuales y potenciales tarjetahabientes de la página web

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.9

Tabla de Análisis de Riesgo del Proyecto de Asesoría Virtual sobre tarjetas de Crédito

Riesgos	Tabla de Priorización	Probabilidad	Impacto
No conseguir socios para ofrecer los respectivos descuentos, ofertas, puntos, bonos, cupones, etc...	Promedio	Alto	Promedic
La dificultad de implementación.	Promedio	Promedio	Alto
El jurado no nos apruebe el proyecto	Alto	Bajo	Alto
No poder solventar los costos para el pago correspondiente del programador	Bajo	Promedio	Promedic
La falta de aceptación de los actuales y potenciales tarjetahabientes de la página web	Alto	Promedio	Alto

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito, 2018.

Tabla 7.10

Tabla de Plan de gestión de riesgos del Proyecto de Asesoría virtual de Tarjetas de Crédito

Descripción Del Riesgo	Proba- bilidad	Impacto	Prioridad	Respuesta del Riesgo	Respon- sable
No poder conseguir empresas que quieran ofrecer descuentos, ofertas, puntos, bonos, cupones y más para los que obtienen puntajes óptimos en los juegos. Ya que estas empresas no confían en el éxito de nuestro proyecto.	Prome- dio	Alto	Promedio	Lleve a cabo una reunión con los socios, el gerente y el director, donde se les informe sobre la gran importancia y los beneficios de este proyecto.	Equipo Respon- sable
Dificultad de implementación. Puede presentarse razones externas o imprevistas que obstaculicen la implementación.	Prome- dio	Prome- dio	Alto	Plan de prevención ante las posibles suposiciones o irrigaciones externas que puedan aparecer, proponiendo otras alternativas de solución	Equipo Respon- sable
El jurado no nos apruebe el proyecto por falta de sustentación del mismo o porque no le encuentra distintos errores.	Alto	Bajo	Alto	Levantar las observaciones pertinentes para la mejora y la reestructuración del proyecto para la futura sustentación.	Equipo Respon- sable
No poder tener el capital suficiente, por diferentes razones, para pagar a un programador para el desarrollo de nuestro proyecto.	Bajo	Promedio	Promedio	Pedir préstamo, buscar auspiciadores e incluso la propia ayuda de la UCV	Equipo Respon- sable
Los clientes actuales y potenciales no acepten ni les guste el proyecto plasmado de la asesoría virtual porque les parezca aburrido o poco deficiente.	Alto	Promedio	Alto	Sensibilización y publicidad masiva de la página web. Recogiendo y mejorando los aspectos importantes que según la perspectiva del cliente no son los mejores.	Equipo Respon- sable

Nota: Propuesta de mejora sobre el diseño de asesoría virtual sobre Tarjetas de Crédito

3.1.8.2. Desarrollo



Inicio | Quiénes Somos | Servicios | Preguntas Frecuentes | Contacto | Idiomas

Preguntas Frecuentes

¿Qué es un Sobrendudamiento?

¿Qué es un Sobrendudamiento? El sobrendudamiento es el exceso de endeudamiento que genera un pago excesivo de intereses y comisiones, lo que puede afectar negativamente el patrimonio del consumidor.

El sobrendudamiento se produce cuando el consumidor adquiere más de una línea de crédito, sin tener en cuenta su capacidad de pago, lo que puede generar un exceso de endeudamiento y afectar su patrimonio.

¿Qué es la Central de Abogeo?

¿Qué es la Central de Abogeo? Es un servicio que brinda asesoramiento legal gratuito a los consumidores, permitiéndoles conocer sus derechos y recibir orientación sobre cómo resolver sus problemas.

Este servicio es brindado por el Poder Judicial de la Federación, a través de la Central de Abogeo, que ofrece apoyo legal a los consumidores en materia de derechos del consumidor.

¿Qué es la Tasa de Deterioro Efectivo Anual?

¿Qué es la Tasa de Deterioro Efectivo Anual? Es la tasa que representa el costo real de un crédito, considerando todos los gastos y comisiones que se aplican al producto financiero.

Esta tasa es calculada considerando la tasa nominal, los gastos de apertura, mantenimiento y otros costos que se aplican al producto, lo que permite al consumidor conocer el costo real de su crédito.

Inicio | Quiénes Somos | Servicios | Preguntas Frecuentes | Contacto | Idiomas

Diccionario Financiero

Conozcamos los términos técnicos más usados

A B C D E F G H I J K L M

Activos financieros
 Activos financieros son aquellos bienes que representan un derecho de crédito o de propiedad sobre un activo financiero.

Apertura de crédito
 Apertura de crédito es el proceso de otorgamiento de un crédito, que implica la evaluación de la capacidad de pago del consumidor y la aprobación del crédito por parte del prestador de servicios.

Amortización
 Amortización es el proceso de pago de un crédito, que implica el pago de las cuotas de capital e intereses que conforman el monto del crédito.

Amortización anticipada
 Amortización anticipada es el pago de un crédito antes de lo establecido en el contrato, lo que puede generar penalizaciones por parte del prestador de servicios.

[Ver más](#)

Aprende Ya

[Inicio](#)
[Inicio](#)
[¿Quiénes somos?](#)
[Nuestros cursos](#)
[Contacto](#)
[Ayuda](#)



Para más ayuda puedes visitar las siguientes páginas

www.bolacalascorinteqs.pe
www.comperbien.com.pe
www.ahora.pe
www.hablemosmasimple.com

Contáctanos



Aprende Ya
 Búsquenos en:   

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

Referencias Bibliográficas

- Alarco, G., Avolio B., Caravedo B., Cárdenas J., Chang L., D' Alessio F., Zúñiga T. (2013). Rutas hacia un Perú mejor. Lima, Perú: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Alberdi, A; Gibaja, j; y García, I. (2009). Un estudio sobre el endeudamiento del consumidor. *Estudios de economía aplicada, Vol. 27-2*, pp. 463-500. Recuperado de <http://C:/Users/SOLEDAD/Downloads/Dialnet-UnEstudioSobreElEndeudamientoDelConsumidor-3056933.pdf>
- Alvarado, J (2015). Informe de Experiencia Laboral en el sistema financiero como analista de créditos Pymes. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/624/ECO-ALV-ESP-15.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Amezcuca, E; Arroyo, M y Espinosa, F. (2014). Contexto de la educación financiera en México. *Ciencia Administrativa (1)*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/03CA201401.pdf>
- Asgeco (2014). Estudio sobre Normas de Transparencia Bancaria: Buenas y Malas Prácticas. Recuperado de <http://asgeco.org/transparenciabancaria/estudio-sobre-normas-de-transparencia-bancaria/>
- Asociación del Banco del Perú (2017). *Uso de tarjetas de crédito creció ante dificultad para acceder a préstamos*. Recuperado de <http://www.asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=133>
- Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales. (2007). *Estudio sobre endeudamiento y comportamiento de los consumidores en Castilla-La Mancha*. Recuperado de

<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Endeudamiento-de-consumidores.pdf>

Balcazar, Winnie., (2017). *Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito*. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo.

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (2016). *Reporte de estabilidad financiera*. Recuperado de

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2016.pdf>

Banco Continental (2018). *Hoja resumen informativa tarjetas de crédito Visa y MasterCard*. Recuperado de

https://www.bbvacontinental.pe/fbin/mult/hoja-resumen-informativa-tarjetas-de-credito-visa-mastercard_tcm1105-606150.pdf

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros. (2016). *¿Qué es la Educación Financiera?* Recuperado de

<https://www.gob.mx/bansefi/documentos/que-es-la-educacion-financiera>

BBVA Continental (2017). Información de reclamo de los usuarios. Recuperado de

https://www.bbvacontinental.pe/fbin/mult/informacion-reclamos-recibidos-usuarios-i-trim-2017_tcm1105-653564.pdf

BBVA Continental (2017). Solicitud de Afiliación de Tarjeta de Crédito. Recuperado de

https://www.bbvacontinental.pe/fbin/mult/contrato_de_tarjetas_de_credito_tcm1105-43156

Castillo, C.; Mercado, C., y Corral, D. (2011). Nuevo enfoque del negocio de las tarjetas bancarias en España y el nuevo papel a desarrollar por el comerciante. *El Sevier*, 17(3), 151-172.

- Chávez, L. (2013). Regulación de las tarjetas de crédito. *Revista De Ciencia Sociales*, I (139), 151-160. Recuperado de <Http://Ww|W.Redalyc.Org/Pdf/153/15329873010.Pdf>
- Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria (1998). *Mejorando la Transparencia Bancaria*. Recuperado de <file:///C:/Users/SOLEDAD/Downloads/Mejorando%20la%20transparencia%20bancaria.pdf>
- Congreso de la República. Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.28587. (2012).
- Congreso de la República. Código de Protección y Defensa del Consumidor. 29571. (2010).
- Coronado J., Tupayachi R. (2016). *Anuario de estadísticas institucionales*. Recuperado de <http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>
- Defensor del Pueblo. (2013). *Crisis económica e insolvencia personal*. Recuperado de https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/05/2013-11-Crisis_economica_e_insolvencia_personal.pdf
- Denegri, M., Cabezas, D., Del Valle, C., González, Y. y Sepúlveda, J. (2006). *Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento: validez factorial y perfiles actitudinales en estudiantes universitarios chilenos*. Universitas Psychologica.
- Denegri, M; Caro, C; Cerda, M; Eschmann, K; Martínez; M Y Sepúlveda, J. (2017). Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y discrepancia del yo en estudiantes de pedagogía chilenos. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación”*, 17(3), 1-28.

- Escoto, L. (2001). Banca Comercial. EUNED Publisher. Recuperado de [Books.google.es/books?isbn= 9789968311588](http://Books.google.es/books?isbn=9789968311588)
- Flores, E; Pilco, M, Y Haro, P. (2015). El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual. Caribeña de Ciencias Sociales. Recuperado de <http://Www.Eumed.Net/Rev/Caribe/2015/08/Tarjetas-Credito.Html>
- Garay, G. (2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *Perspectivas*(37), 23-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425946304003>
- Gonzales, L. (2013). Regulación de las tarjetas de crédito. Revista de Ciencia Sociales, I (139). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15329873010.pdf>
- Goldenberg, J. (2017). El necesario ajuste de la asignación del riesgo de sobreendeudamiento en la regulación de las tarjetas de crédito: desde un sistema basado en los deberes de información a un modelo de corresponsabilidad. *Revista de Derecho (Valparaiso)*(núm. XLIX), pp. 55-98. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173654482002>
- Gutiérrez de Cabiedes, P. (2009). *El sobreendeudamiento doméstico: prevención y solución*. [versión DX Reader]. Recuperado de [Books.google.es/books?isbn= 9788483559451](http://Books.google.es/books?isbn=9788483559451)
- Flores, E; Pilco, M, Y Haro, P. (2015). El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual. Caribeña de Ciencias Sociales. Recuperado de <Http://Www.Eumed.Net/Rev/Caribe/2015/08/Tarjetas-Credito.Html>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación 6ta Edic. México: McGraw-Hill.
- INDECOPI (2016). *Lineamientos de protección al consumidor*. Recuperado de

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/747822/CC1+y+CP C+-+ILN+-+.pdf/cd9a32a6-4aab-4b60-993c-8bb3a202ad89>

INEI (2018). Producción Nacional (N° 03). Recuperado de

http://m.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/03-informe-tecnico-n03_produccion-nacional-ene2018.pdf

Interbank (2017). *Informe semestral*. Recuperado de

<http://www.aai.com.pe/wpcontent/uploads/2017/09/Interbank-jun-17.pdf>

Interbank (2017). *¿Qué es la membresía de tarjeta de crédito?* Recuperado de <https://interbank.pe/blog/interbank-para-mi/que-es-la-membresia>

Japaze, M. (2015). Sobreendeudamiento del Consumidor: *Remedios Preventivos y de Saneamiento. Ámbitos y Procedimientos de Actuación* (Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca). Recuperado de

https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128453/1/DDP_Japaze MB_Sobreendeudamientoconsumidor.pdf

Luis, A., (2016). *El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú Distrito de Trujillo-2015* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo: Trujillo.

Marín, I. (2014). Transparencia de información en las entidades financieras y protección al consumidor. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/5662>

Marín, E. y Soto, R., (2016). *Relación de la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito con el nivel de endeudamiento de los usuarios de una entidad Financiera, Cajamarca* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte: Cajamarca.

- Martínez, M. y Heras, L. (2011). La transparencia y el acceso a la información a nivel local: el caso del municipio de Metepec, Estado de México. Scielo, 19. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000100008
- Murillo, L. y Ortiz, C., (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil* (Tesis de Maestría inédita). Universidad San Francisco de Quito: Guayaquil.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005). *Mejora de la educación financiera: análisis de cuestiones y políticas*. Recuperado de <https://www.oecd.org/finance/financial-education/50347719.pdf>
- Ortega, V; Rodríguez, J. (2005). Consumo y deuda en adultos jóvenes: evaluación desde un modelo integrador de la conducta económica. *Revista Latinoamericana De Psicología*, 37(1), 95-118. Recuperado de: <Http://Www.Redalyc.Org/Pdf/805/80537106.Pdf>
- Pampillón, R. (2016). *Economy Weblog*. Recuperado de <https://economy.blogs.ie.edu/archives/2016/10/que-es-un-banco/>
- Raccanell, K; Herrera, E. (2014). Educación e Inclusión Financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, Xliv (2), 119–141.
- Resolución S.B.S. El superintendente de Banco, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, N° 1765. (2005) Recuperado de [https://www.db.com/peru/docs/Reglamento_de_Transparencia_\(SB S\).pdf](https://www.db.com/peru/docs/Reglamento_de_Transparencia_(SB_S).pdf)
- Resolución S.B.S, El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, N° 11356. (2008). Recuperado de

http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

Ruiz, M Y Tirado, P. (2008). Transparencia y calidad de la información económico financiera en las entidades no lucrativas. Un estudio empírico a nivel andaluz. *Revista de Economía Pública, Social Y Cooperativa* (63), 253-274. Recuperado de http://Www.Ciriec-Revistaeconomia.Es/Banco/6310_Ruiz_Et_Al.Pdf

Sentinel (2017). Tarjetas de Crédito: Estos son los distritos con las deudas más altas del sistema. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/tarjetas-credito-son-districtos-deudas-altas-sistema-227212>

Serra, R. (2015). *¿Qué es y para qué sirve un seguro de desgravamen?* Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/sirve-seguro-desgravamen-316997>

Scotiabank (2017). Memoria anual 2016. Recuperado de https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/PDFs/acerca-de/2017/informacion-inversionista/Memoria_SBP_2016.pdf

Silva, J; Rodríguez, J. (2017). Perfiles morosos en tarjetahabientes de Bancos Privados del Municipio Libertador del Estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial* (1), 8-23. Recuperado de <http://Www.Redalyc.Org/Pdf/4655/465549683002.Pdf>

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2016). Central de Riesgos de la SBS. Recuperado de <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentraLDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2016). *Central de Riesgos de la SBS*. Recuperado de www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/tarjetas-de-credito-y-debito

Spencer, Akerloff y Stiglitz (2001). *Teoría de la información: Información asimétrica*. Recuperado de

<http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/conceptosf/doc1.pdf>

Stiglitz, J. (2016). *Vida y teorías del nobel de Economía*. Recuperado de

[Books.google.es/books?isbn=9782806276513](https://books.google.es/books?isbn=9782806276513)

Trujillo, I., (Sin fecha), *El sobreendeudamiento de los consumidores*,
Castilla y León, España: Universidad de Castilla-La Mancha.

Vargas, E. (2014). *Más de 2.6 millones tienen deudas con tarjetas de crédito*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/sbs-2-6-millones-deudas-tarjetas-credito-140860>

Vásquez, J., (2013). *La influencia del desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de Tarjetas de Crédito del distrito de Trujillo* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo: Trujillo.

Villada, F; López, J; Lezama Y Muñoz, N. (2017). El Papel de la educación financiera en la formación de profesionales de la ingeniería. *Scielo*, 10(2). Recuperado de https://Scielo.Conicyt.Cl/Scielo.Php?Script=Sci_ArttextyPid=S0718-50062017000200003

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente en los principales bancos Trujillanos - 2018	¿Qué relación existe entre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos de Trujillo-2018?	Objetivo general	Hi: Existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.	VI: Transparencia en la emisión de tarjetas de crédito	La transparencia de información es la divulgación efectiva de la información que poseen las entidades financieras, es decir proporcionar información comprensiva, relevante, confiable, material y pertinente para la toma de decisiones del tarjetahabiente.(BCBS, 1998)	La medición de la Transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito se hará mediante el uso del cuestionario, aplicado a cada uno de los tarjetahabientes de los principales bancos trujillanos. Se expresará en niveles de Transparencia bajo, medio y alto en base a la puntuación alcanzada en los indicadores de cómo percibe la veracidad de información, la relevancia de la misma, evaluaciones de costos, gastos y comisiones y la confiabilidad expresada en el contrato	Comprensividad	1-3	Ordinal
		Objetivos específicos					O ₁ : Determinar el nivel de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito.	O ₂ : Determinar el nivel de endeudamiento del tarjetahabiente.	

O ₃ : Determinar la relación entre la comprensividad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente.					Confiabilidad	10-12	
O ₄ : Determinar la relación entre la relevancia y oportunidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente.	Ho: No existe una relación inversa y significativa entre la transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos-2018.				Materialidad	13-17	
O ₅ : Determinar la relación entre la confiabilidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente.		V2: Endeudamiento del tarjetahabiente	El endeudamiento se entiende como obligaciones de pago con una entidad financiera, contraídas por una persona, que afectan la estabilidad económica familiar, estas promesas de pago pueden ser a corto o largo plazo y pueden verse afectadas por la falta de educación financiera, la forma de vida y la asimetría de información ASBANC (2016)	Esta variable se medirá mediante una encuesta con escala Likert en la cual se medirá el nivel de endeudamiento del tarjetahabiente con intervalos y valores máximos y mínimos de la puntuación a través del cuestionario.	Nivel de endeudamiento del tarjetahabiente	18-33	Ordinal
O ₆ : Determinar la relación entre la materialidad de información en la emisión de tarjetas de crédito y el endeudamiento del tarjetahabiente.							
O ₇ : Proponer un sistema de asesoría virtual de manera objetiva y entendible de términos financieros en la emisión de tarjetas de crédito.							

7	El asesor me explica que puedo pagar antes de la fecha de facturación para no incurrir en intereses.					
8	El asesor me explica cómo me afecta el pagar el monto mínimo.					
9	El banco me brindó toda la información correspondiente antes de celebrar el contrato.					
C	Confiability	1	2	3	4	5
10	Percibo como seguro los procesos y transacciones durante la emisión de mi tarjeta de crédito.					
11	Conozco que el banco donde se emite mi tarjeta de crédito es regulado por la SBS.					
12	Tengo conocimiento que mi contrato está avalado por un seguro.					
D	Materialidad	1	2	3	4	5
13	El asesor me brinda toda la información de manera impresa y/o digital					
14	Toda la información que me brindó el asesor también se encuentra registrado en el contrato.					
15	El asesor me da tiempo necesario para leer el contrato antes de firmarlo.					
16	Estoy de acuerdo con toda la información que está establecida en el contrato.					
17	La información del contrato se presenta de manera ordenada					

E	Endeudamiento	1	2	3	4	5
18	Mis deudas del mes superan mis ingresos.					
19	Estoy atrasada de 2 meses a más en el pago de mis deudas.					
20	Mi tarjeta de crédito se encuentra al tope de su límite crediticio.					
21	Recurso a préstamos para saldar el pago de mi tarjeta de crédito.					
22	Con frecuencia uso la opción de pago mínimo del mes.					
23	El banco realiza llamadas a mi teléfono celular para pedirme que regularice mis pagos.					
24	Tengo tarjetas de crédito en más de 2 bancos.					
25	Realizo todo y/o cualquier tipo de pago con mi tarjeta de crédito.					
26	Uso mi tarjeta de crédito básicamente para consumo de artículos de primera necesidad.					
27	Uso el crédito diferido para mis consumos.					
28	Presento problemas para realizar los pagos de mi tarjeta de crédito.					
29	Me encuentro escrito en la central de riesgos.					
30	Retiro frecuentemente efectivo con mi tarjeta de crédito.					
31	Conozco mi calificación de deuda de acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú					
32	Tengo un trabajo estable que me permite cubrir las cuotas mensuales del crédito.					
33	Tengo la costumbre de realizar compras por impulso con mi tarjeta de crédito.					

Anexo 3: Ficha Técnica

Nombre de la Encuesta: Cuestionario de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos - 2018.

Autores:

Aguilar Vásquez, Cristina de Los Ángeles

Oliva Velarde, Leslye Andrea

Procedencia: Universidad César Vallejo

Administración: Individual.

Duración: 5 min.

Aplicación: Tarjetahabientes de los principales bancos de Trujillo: Banco de Crédito del Perú, Banco Interbank, BBVA Banco Continental.

Puntuación: Calificación computarizada.

Significación: Variable de transparencia de información, dimensiones: comprensividad, relevancia, confiabilidad y materialidad. Variable de endeudamiento, indicador: nivel de endeudamiento.

Usos: En la investigación.

Anexo 4: Fiabilidad Transparencia de información.

Tabla 2.2.

Fiabilidad sobre Transparencia de Información en la emisión de tarjetas de crédito

Resumen de procesamiento de casos			
		N de elementos	%
Casos	Válido	30	100%
	Excluido	0	0%
	Total	30	100%

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	17

Nota: Datos obtenidos del programa estadístico SPSS versión 25 sobre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 5: Fiabilidad de Endeudamiento

Tabla 2.3.

Fiabilidad sobre el endeudamiento del tarjetahabiente

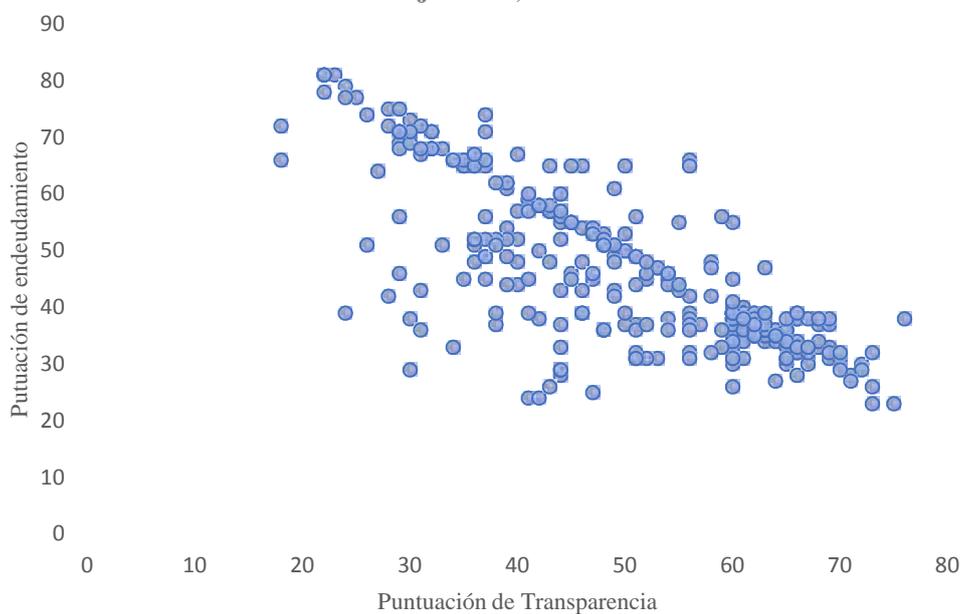
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100%
	Excluido ^a	0	0%
	Total	30	100%

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,749	16

Nota: Datos obtenidos del programa estadístico SPSS versión 25 sobre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 6: Dispersión.

Figura 2.1. Diagrama de dispersión entre transparencia de información y endeudamiento de los principales bancos trujillanos, 2018



Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 7: Pruebas de normalidad

Tabla 2.4.

Resumen de procesamiento de casos de pruebas de normalidad

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P_Transparencia	384	100.0%	0	0.0%	384	100.0%
P_Endeudamiento	384	100.0%	0	0.0%	384	100.0%

Nota: Datos obtenidos del programa estadístico SPSS versión 25 sobre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 2.5.

Descripción de procesamiento de casos de pruebas de normalidad

	Descriptivos		Estadístico	Error estándar	
P_Transparencia	Media		46.1	0.69	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	44.75		
		Límite superior	47.46		
	Media recortada al 5 %		45.54		
	Mediana		40		
	Varianza		182.893		
	Desviación estándar		13.524		
	Mínimo		23		
	Máximo		81		
	Rango		58		
	Rango intercuartil		20		
	Asimetría		0.701	0.125	
	Curtosis		-0.514	0.248	
	P_Endeudamiento			50.65	0.668
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	49.34	
		Límite superior	51.97		
Media recortada al 5 %			50.98		
Mediana			52		
Varianza			171.203		
Desviación estándar			13.084		
Mínimo			18		
Máximo			76		
Rango			58		
Rango intercuartil			20		
Asimetría			-0.378	0.125	
Curtosis			-0.903	0.248	

Nota: Datos obtenidos del programa estadístico SPSS versión 25 sobre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 2.6.

Tabla de prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P_Transparencia	,190	384	,000	,924	384	,000
P_Endeudamiento	,174	384	,000	,952	384	,000

Nota: Datos obtenidos del programa estadístico SPSS versión 25 sobre transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 8 Validación de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, César Manuel Urbano Falladorer Janda, titular del DNI. N° 18137683, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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 04 días del mes de Junio del 2018



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Hugo Bayón Silva, titular
del DNI. N° 18132936, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución VCU

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

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 04 días del mes de Junio del
2018



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Olivia Espinoza Rodríguez, titular
del DNI. N° 18592480 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 efectos de su aplicación al
personal que labora en

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 _____ días del mes de _____ del



Firma

Anexo 9: Base de datos Piloto a Tarjetahabiente

No	Datos generales			Comprensividad			Relevancia y oportunidad			Confiabilidad			Materialidad			Endeudamiento																							
1	M	A	A	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	5	1	5	5	1		
2	M	A	B	3	4	2	2	2	2	1	3	1	4	1	1	5	4	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	5	1	5	5	1		
3	F	D	D	4	1	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	4	3	1	4	4	4	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	1	4	1			
4	F	D	C	5	2	1	4	4	1	1	1	1	4	5	4	5	4	1	2	5	2	2	4	5	4	2	5	5	5	2	2	2	5	2	5	1			
5	M	B	C	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1		
6	F	B	B	4	4	1	4	1	4	4	1	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	4	
7	F	A	B	5	5	3	4	3	1	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1	5	1	5	
8	F	A	B	4	4	2	2	4	1	1	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	1	4	
9	M	D	B	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	1	1	1	5	5	4	1		
10	F	B	D	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	M	B	C	5	5	5	4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	3	1	5	1	1	1	5	4	2	1	1	5	1	5	1	5	4	5	5	1	5	1	
12	F	C	D	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	1	1	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	M	C	B	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	5	4	4	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	M	D	C	3	1	1	3	1	1	3	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1
15	F	B	D	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	5	4	1	1	4	5	4	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1
16	M	D	D	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	2	5	2	
17	M	C	C	5	1	1	1	5	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	2	4	5	1	1	1	2	2	1	1	5	5	2	2	2	2	
18	M	D	C	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5	5	1	5	1	
19	F	D	C	1	2	4	4	4	1	4	1	1	3	1	1	4	4	3	4	5	1	1	1	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
20	M	A	C	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4	1	1	3	1	2	1	1	5	3	3	1	1	5	3	5	1	5	1	
21	M	C	C	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	1	1	1	1	1	5	4	3	1	1	5	1	5	5	1	5	1	
22	M	B	B	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	5	4	5	1	4	4	4	1	1	4	1	5	5	4	4	1	1	1	5	5	1	1	1	1	
23	M	B	B	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	1	4	2	1	1	5	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
24	M	A	B	4	4	1	4	5	1	4	2	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	2	1	4	2	1	4	2
25	M	C	A	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5
26	M	C	C	5	5	4	1	5	1	5	5	5	2	1	5	5	5	5	4	5	4	1	1	2	5	1	1	2	5	5	2	1	2	1	5	2	5	2	
27	F	D	A	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	1	4	5	5	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	5	4	3	1	2	5	2	1	4	1	4	
28	M	D	D	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	1	1	4	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	5	3	2	1	3	5	1	2	2	2	2	2	
29	M	D	C	5	4	4	4	3	1	4	1	4	3	5	5	5	5	4	3	4	2	1	1	3	2	2	5	1	1	1	2	5	3	4	4	4	2	2	
30	M	D	D	2	2	3	2	2	1	1	2	2	4	2	1	1	5	4	2	4	3	2	2	1	1	1	2	5	4	4	1	3	5	4	3	5	4	3	5

Anexo 10: Gráficas de Nivel de Transparencia de información y endeudamiento

Figura 3.1. Ponderación del nivel de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito, 2018

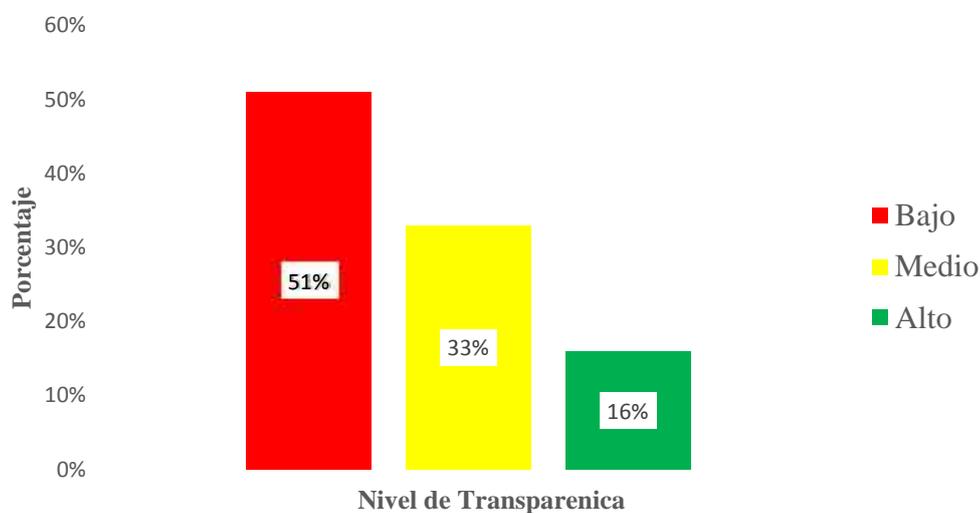


Figura 3.1. Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Figura 3.2. Ponderación del nivel de endeudamiento del tarjetahabientes de los principales bancos trujillanos, 2018

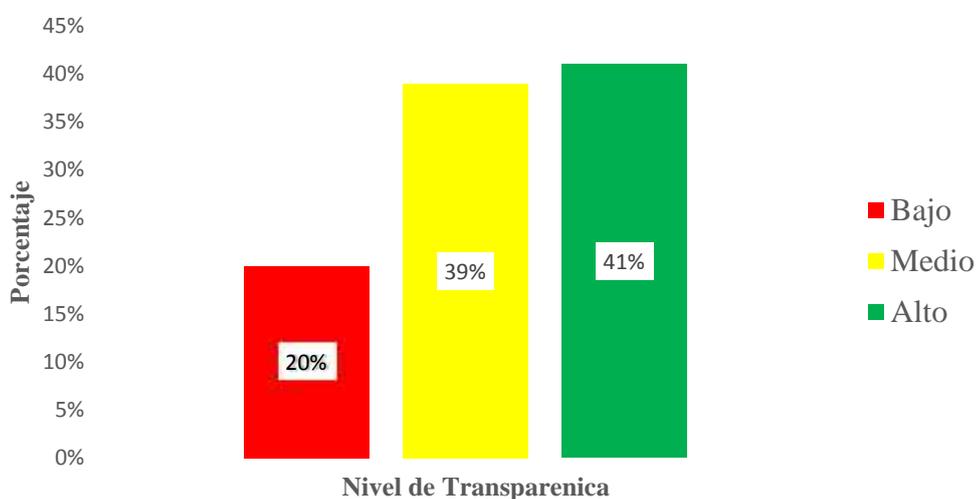


Figura 3.2. Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 11: Tablas gráficas de Indicadores de Transparencia de Información por niveles

Tabla 3.8

Nivel de Comprensividad de Información en la emisión de tarjetas de crédito

	N° encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	230	59,9	59,9
Medio	85	22,1	82,0
Alto	69	18,0	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.9

Nivel de Relevancia y oportunidad de información en la emisión de tarjetas de crédito

	N° encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	230	59,9	59,9
Medio	103	26,8	86,7
Alto	51	13,3	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.10

Nivel de Confiabilidad de Información en la emisión de tarjetas de crédito

	N° encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	180	46,9	46,9
Medio	116	30,2	77,1
Alto	88	22,9	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.11

Nivel de Materialidad de información en la emisión de tarjetas de crédito

	N° encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	144	37,5	37,5
Medio	131	34,1	71,6
Alto	109	28,4	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 12: Correlación entre Nivel de Transparencia y endeudamiento por niveles

Tabla 3.12

Nivel de Transparencia de información y nivel de endeudamiento

			Nivel de Endeudamiento			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de Transparencia en la emisión de tarjetas de crédito	Bajo	Recuento	5	39	152	196
		% del total	1,3%	10,2%	39,6%	51,0%
	Medio	Recuento	16	104	6	126
		% del total	4,2%	27,1%	1,6%	32,8%
	Alto	Recuento	55	7	0	62
		% del total	14,3%	1,8%	0,0%	16,1%
Total	Recuento	76	150	158	384	
	% del total	19,8%	39,1%	41,1%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 13: Correlación de indicadores de transparencia de información y nivel de endeudamiento por niveles.

Tabla 3.13

Correlación de comprensividad y nivel de endeudamiento

			Nivel de endeudamiento			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de comprensividad	Bajo	Recuento	10	67	153	230
		% del total	2,6%	17,4%	39,8%	59,9%
	Medio	Recuento	18	62	5	85
		% del total	4,7%	16,1%	1,3%	22,1%
	Alto	Recuento	48	21	0	69
		% del total	12,5%	5,5%	0,0%	18,0%
Total	Recuento	76	150	158	384	
	% del total	19,8%	39,1%	41,1%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.14

Correlación de relevancia-oportunidad y endeudamiento por niveles

			Nivel de endeudamiento			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de relevancia y oportunidad	Bajo	Recuento	11	63	156	230
		% del total	2,9%	16,4%	40,6%	59,9%
	Medio	Recuento	16	85	2	103
		% del total	4,2%	22,1%	0,5%	26,8%
	Alto	Recuento	49	2	0	51
		% del total	12,8%	0,5%	0,0%	13,3%
Total	Recuento	76	150	158	384	
	% del total	19,8%	39,1%	41,1%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.15

Correlación de confiabilidad y endeudamiento por niveles

		Nivel de endeudamiento				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de confiabilidad	Bajo	Recuento	4	52	124	180
		% del total	1,0%	13,5%	32,3%	46,9%
	Medio	Recuento	18	65	33	116
		% del total	4,7%	16,9%	8,6%	30,2%
	Alto	Recuento	54	33	1	88
		% del total	14,1%	8,6%	0,3%	22,9%
Total	Recuento	76	150	158	384	
	% del total	19,8%	39,1%	41,1%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.16

Correlación de materialidad y endeudamiento por niveles

		Nivel de endeudamiento			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de materialidad	Bajo	Recuento	4	25	115	144
		% del total	1,0%	6,5%	29,9%	37,5%
	Medio	Recuento	13	78	40	131
		% del total	3,4%	20,3%	10,4%	34,1%
	Alto	Recuento	59	47	3	109
		% del total	15,4%	12,2%	0,8%	28,4%
Total	Recuento	76	150	158	384	
	% del total	19,8%	39,1%	41,1%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Anexo 14: Correlación entre la Transparencia de Información en la emisión de tarjetas de crédito y Endeudamiento de cada banco.

Tabla 3.17

Correlación de Transparencia de información y nivel endeudamiento del BBVA

			Nivel de endeudamiento			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de transparencia	Bajo	Recuento	1	15	46	62
		% del total	0,8%	11,7%	35,9%	48,4%
	Medio	Recuento	9	31	3	43
		% del total	7,0	24,2%	2,3%	33,6%
	Alto	Recuento	17	6	0	23
		% del total	13,3%	4,7%	0,0%	18,0%
Total		Recuento	27	52	49	128
		% del total	21,1%	40,6%	38,3%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Se evidencia que un 35.6% de los clientes encuestados del Continental afirma que existe un nivel bajo de transparencia de información y tiene un nivel de endeudamiento alto. Ocupando el tercer lugar de banco que tiene una percepción por parte de los tarjetahabientes de deficiente en el aspecto de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento alto del cliente, entre los tres bancos estudiados; ya que tiene el porcentaje más bajo.

Tabla 3.18

Correlación de Transparencia de Información y nivel de endeudamiento del BCP

			Nivel de endeudamiento			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de transparencia	Bajo	Recuento	4	11	54	69
		% del total	3,1%	8,6%	42,2%	53,9%
	Medio	Recuento	2	36	2	40
		% del total	1,6%	28,1%	1,6%	31,3%
	Alto	Recuento	18	1	0	19
		% del total	14,1%	0,8%	0,0%	14,8%
Total	Recuento	24	48	56	128	
	% del total	18,8%	37,5%	43,8%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Se observa que un 42.2%, de los encuestados del BCP afirma que existe un nivel de transparencia de información bajo y cuentan con un nivel de endeudamiento alto. Obteniendo el primer lugar de banco que tiene una percepción por parte de los tarjetahabientes de deficiente en el aspecto de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento alto del cliente, entre los tres bancos estudiados; ya que tiene el porcentaje más alto.

Tabla 3.19

Correlación entre Transparencia de Información y nivel de endeudamiento del Interbank

			Nivel de endeudamiento			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de transparencia	Bajo	Recuento	0	13	52	65
		% del total	0,0%	10,2%	40,6%	50,8%
	Medio	Recuento	5	37	1	43
		% del total	3,9%	28,9%	0,8%	33,6%
	Alto	Recuento	20	0	0	20
		% del total	15,6%	0,0%	0,0%	15,6%
Total	Recuento	25	50	53	128	
	% del total	19,5%	39,1%	41,4%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Se puede ver un 40.6% de los encuestados de Interbank manifiesta que existe un nivel de transparencia de información bajo y posee un nivel de endeudamiento alto. Obteniendo el segundo lugar de banco que tiene una percepción por parte de los tarjetahabientes de deficiente en el aspecto de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento alto del cliente, entre los tres bancos estudiados; ya que evidencia un porcentaje intermedio.

Anexo 15: Tablas gráficas de Comprensividad de Información

Tabla 3.20

La información que brinda el asesor es fácil de comprender

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	44	0.11	11%
En desacuerdo	80	0.21	21%
Indiferente	91	0.24	24%
De acuerdo	138	0.36	36%
Totalmente de acuerdo	31	0.08	8%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.21

El asesor explica de manera detallada la tasa de costo efectivo anual.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	98	0.26	26%
En desacuerdo	89	0.23	23%
Indiferente	96	0.25	25%
De acuerdo	93	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	8	0.02	2%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.22

El asesor explica algunos términos financieros que desconocen.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	164	0.43	43%
En desacuerdo	74	0.19	19%
Indiferente	67	0.17	17%
De acuerdo	68	0.18	18%
Totalmente de acuerdo	11	0.03	3%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 16: Tablas gráficas de Relevancia y Oportunidad de Información

Tabla 3.23.

El asesor de banca explica acerca del pago de membresía.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	79	0.21	21%
En desacuerdo	68	0.18	18%
Indiferente	73	0.19	19%
De acuerdo	129	0.34	34%
Totalmente de acuerdo	35	0.09	9%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.24

El asesor me explicó acerca del pago de gastos y seguros en que se incurre.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	58	0.15	15%
En desacuerdo	71	0.18	18%
Indiferente	79	0.21	21%
De acuerdo	127	0.33	33%
Totalmente de acuerdo	49	0.13	13%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.25

El asesor de banca explica cómo calcular la tasa efectiva anual que afectan al crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	197	0.51	51%
En desacuerdo	91	0.24	24%
Indiferente	51	0.13	13%
De acuerdo	39	0.10	10%
Totalmente de acuerdo	6	0.02	2%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.26

El asesor explica que se puede pagar antes de la fecha de facturación para no incurrir en intereses.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	196	0.51	51%
En desacuerdo	74	0.19	19%
Indiferente	49	0.13	13%
De acuerdo	53	0.14	14%
Totalmente de acuerdo	12	0.03	3%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.27

El asesor explica cómo afecta el pagar el monto mínimo.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	179	0.47	47%
En desacuerdo	67	0.17	17%
Indiferente	57	0.15	15%
De acuerdo	59	0.15	15%
Totalmente de acuerdo	22	0.06	6%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.28

El banco me brindó toda la información correspondiente antes de celebrar el contrato.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	97	0.25	25%
En desacuerdo	74	0.19	19%
Indiferente	87	0.23	23%
De acuerdo	81	0.21	21%
Totalmente de acuerdo	45	0.12	12%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 17: Tablas gráficas de Confiabilidad de Información

Tabla 3.29

Percepción segura de los procesos y transacciones durante la emisión de mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	0.14	14%
En desacuerdo	61	0.16	16%
Indiferente	100	0.26	26%
De acuerdo	121	0.32	32%
Totalmente de acuerdo	47	0.12	12%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.30

Conoce que el banco donde se emite la tarjeta de crédito es regulado por la SBS.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	109	0.28	28%
En desacuerdo	67	0.17	17%
Indiferente	86	0.22	22%
De acuerdo	80	0.21	21%
Totalmente de acuerdo	42	0.11	11%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.31

Tiene conocimiento que el contrato está avalado por un seguro.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	98	0.26	26%
En desacuerdo	72	0.19	19%
Indiferente	65	0.17	17%
De acuerdo	94	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	55	0.14	14%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Anexo 18: Tablas gráficas de materialidad de Información

Tabla 3.32

El asesor brinda toda la información de manera impresa y/o digital

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	0.07	7%
En desacuerdo	47	0.12	12%
Indiferente	91	0.24	24%
De acuerdo	150	0.39	39%
Totalmente de acuerdo	70	0.18	18%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018.

Tabla 3.33

Toda la información que brinda el asesor también se encuentra impresa en el contrato.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	44	0.11	11%
En desacuerdo	84	0.22	22%
Indiferente	94	0.24	24%
De acuerdo	105	0.27	27%
Totalmente de acuerdo	57	0.15	15%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.34

El asesor da tiempo necesario para leer el contrato antes de firmarlo.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	170	0.44	44%
En desacuerdo	64	0.17	17%
Indiferente	71	0.18	18%
De acuerdo	61	0.16	16%
Totalmente de acuerdo	18	0.05	5%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.35

Estoy de acuerdo con toda la información que está establecida en el contrato.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	0.16	16%
En desacuerdo	81	0.21	21%
Indiferente	103	0.27	27%
De acuerdo	100	0.26	26%
Totalmente de acuerdo	38	0.10	10%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.36

La información del contrato se presenta de manera ordenada

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	0.13	13%
En desacuerdo	101	0.26	26%
Indiferente	76	0.20	20%
De acuerdo	89	0.23	23%
Totalmente de acuerdo	70	0.18	18%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Anexo 19: Tablas gráficas de endeudamiento de información

Tabla 3.37

Mis deudas del mes superan mis ingresos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	0.16	16%
En desacuerdo	128	0.33	33%
Indiferente	95	0.25	25%
De acuerdo	69	0.18	18%
Totalmente de acuerdo	30	0.08	8%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.38

Estoy atrasada de 2 meses a más en el pago de mis deudas.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	106	0.28	28%
En desacuerdo	147	0.38	38%
Indiferente	29	0.08	8%
De acuerdo	67	0.17	17%
Totalmente de acuerdo	35	0.09	9%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.39

Mi tarjeta de crédito se encuentra al tope de su límite crediticio.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	43	0.11	11%
En desacuerdo	59	0.15	15%
Indiferente	112	0.29	29%
De acuerdo	100	0.26	26%
Totalmente de acuerdo	70	0.18	18%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.40

Recurso a préstamos para saldar el pago de mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	0.15	15%
En desacuerdo	83	0.22	22%
Indiferente	83	0.22	22%
De acuerdo	103	0.27	27%
Totalmente de acuerdo	59	0.15	15%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.41
Con frecuencia uso la opción de pago mínimo del mes.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	0.09	9%
En desacuerdo	51	0.13	13%
Indiferente	78	0.20	20%
De acuerdo	103	0.27	27%
Totalmente de acuerdo	118	0.31	31%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.42
El banco realiza llamadas a mi teléfono celular para pedirme que regularice mis pagos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	128	0.33	33%
En desacuerdo	122	0.32	32%
Indiferente	50	0.13	13%
De acuerdo	57	0.15	15%
Totalmente de acuerdo	27	0.07	7%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.43
Tengo tarjetas de crédito en más de 2 bancos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	0.12	12%
En desacuerdo	72	0.19	19%
Indiferente	15	0.04	4%
De acuerdo	77	0.20	20%
Totalmente de acuerdo	174	0.45	45%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.44

Realizo todo y/o cualquier tipo de pago con mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	0.09	9%
En desacuerdo	47	0.12	12%
Indiferente	47	0.12	12%
De acuerdo	102	0.27	27%
Totalmente de acuerdo	154	0.40	40%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.45

Uso mi tarjeta de crédito básicamente para consumo de artículos de primera necesidad.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	0.09	9%
En desacuerdo	65	0.17	17%
Indiferente	104	0.27	27%
De acuerdo	96	0.25	25%
Totalmente de acuerdo	86	0.22	22%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.46

Uso el crédito diferido para mis consumos

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	0.03	3%
En desacuerdo	21	0.05	5%
Indiferente	83	0.22	22%
De acuerdo	129	0.34	34%
Totalmente de acuerdo	141	0.37	37%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.47

Presento problemas para realizar los pagos de mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	47	0.12	12%
En desacuerdo	78	0.20	20%
Indiferente	85	0.22	22%
De acuerdo	95	0.25	25%
Totalmente de acuerdo	79	0.21	21%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.48

Me encuentro escrito en la central de riesgos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	124	0.32	32%
En desacuerdo	140	0.36	36%
Indiferente	49	0.13	13%
De acuerdo	42	0.11	11%
Totalmente de acuerdo	29	0.08	8%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.49

Retiro frecuentemente efectivo con mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	0.15	15%
En desacuerdo	105	0.27	27%
Indiferente	77	0.20	20%
De acuerdo	76	0.20	20%
Totalmente de acuerdo	69	0.18	18%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.50

Conocimiento de calificación de deuda de acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	41	0.11	11%
En desacuerdo	37	0.10	10%
Indiferente	113	0.29	29%
De acuerdo	106	0.28	28%
Totalmente de acuerdo	87	0.23	23%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.51

Tengo un trabajo estable que me permite cubrir las cuotas mensuales del crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	39	0.10	10%
En desacuerdo	101	0.26	26%
Indiferente	103	0.27	27%
De acuerdo	91	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	50	0.13	13%
Total	384	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018

Tabla 3.52

Tengo la costumbre de realizar compras por impulso con mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	0.10	10%
En desacuerdo	45	0.12	12%
Indiferente	59	0.15	15%
De acuerdo	117	0.30	30%
Totalmente de acuerdo	124	0.32	32%
Total	383	1	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada de transparencia de información en la emisión de tarjetas de crédito y endeudamiento del tarjetahabiente de los principales bancos Trujillanos – 2018