



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Endeudamiento del cliente y transparencia de información en el
otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-
2018.**

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

AUTORA:

Cánepa Vargas, Grecia Sofía

ASESORES:

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine

Mg. Quiroz Veliz Luis Enrique

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO-PERÚ

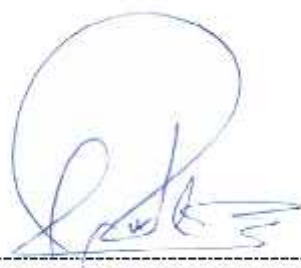
2018

Página del Jurado



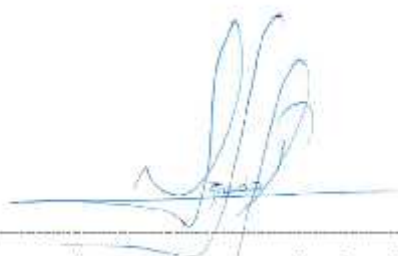
Dr. Olenka Espinoza Rodríguez

Presidente



Mg. Luis Enrique Quiroz Veliz

Secretario



Mg. Luis Enrique Yzquierdo Pérez

Vocal

Dedicatoria

A mi abuela Nelly Barbaran de Vargas por creer en mí y por siempre tener palabras amorosas y de aliento para motivarme a seguir a delante

A mis padres Cecilia Vargas Barbaran y Bruno Cánepa Álvarez, porque ellos siempre estuvieron a mi lado apoyándome y esforzándose para que yo sea una persona de bien.

A mi novio Angel Zuta Palacios por sus palabras de confianza y de amor, a mis hermanas y primas porque de alguna u otra manera contribuyeron para el logro de mis objetivos y metas.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por haberme guiado por el camino del bien y por los valores y creencias que inculcaron en mí y que hoy forman parte de mi formación tanto personal como profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo Cánepa Vargas, Grecia Sofia, identificada con DNI N° 71510115, a razón de cumplir con las disposiciones reglamentarias 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 requieran 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 planteamientos, 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 puedan ocasionar incurrir en plagio o cualquier tipo de falsedad genérica o ideológica.

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

Trujillo, diciembre de 2018



.....
Cánepa Vargas, Grecia Sofia

DNI: 71510115

Presentación

Señores:

Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, es un agrado para mi presentarles la Tesis titulada Endeudamiento del cliente y Transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018, con el fin de poder obtener el título profesional de Administración.

Esperando cumplir con los requisitos necesarios para la aprobación.

La Autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	5
1.3. Teorías relacionadas al Tema.....	7
1.3.1. Los bancos.....	7
1.3.2. El crédito.....	7
1.3.3. Endeudamiento.....	7
1.3.4. Transparencia de información.....	14
1.3.5. Tarjetas de Crédito.....	18
1.3.6. Scotiabank Perú.....	22
1.4. Formulación del Problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos.....	25
1.7.1. Objetivo General.....	25
1.7.2. Objetivo Específico.....	25
II. Método.....	27

2.1. Diseño de Investigación	27
2.2. Variables - Operacionalización	28
2.2.1. Variables.....	28
2.3. Población y Muestra	31
2.3.1. Población.....	31
2.3.2. Muestra.....	31
2.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	32
2.3.4. Unidad de análisis.....	32
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1. Técnicas.....	32
2.4.2. Instrumentos.....	32
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.5.1. Uso de estadística descriptiva.....	33
2.5.2. Configuración de Niveles.....	34
2.6. Aspectos éticos	36
III. Resultados.....	37
3.1. Resultados descriptivos de las variables e indicadores	37
3.1.1. Nivel de Endeudamiento	37
3.1.2. Nivel de Transparencia de Información en el otorgamiento de Tarjetas de Crédito38	
3.1.3. Correlación entre las variables Endeudamiento y Transparencia de Información	39
3.1.4. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Comprensividad.....	40
3.1.5. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Relevancia y Oportunidad.....	41
3.1.6. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Confiabilidad.....	42
3.1.7. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Materialidad.....	43

3.2. Contrastación de Hipótesis	44
IV. Discusión de Resultados	46
V. Conclusiones.....	50
VI. Recomendaciones	52
VII. Propuesta	53
7.1. Título	53
7.2. Objetivos.....	53
7.2.1. Objetivo general	53
7.2.2. Objetivos específicos:.....	53
7.3. Alcance	53
7.4. Metas	53
7.5. Estrategias.....	54
7.6. Recursos	54
7.6.1. Humanos.....	54
7.6.2. Materiales	54
7.6.3. Local	54
7.7. Financiamiento	54
7.8. Presupuesto.....	55
7.9. Cronograma de actividades	55
VIII.Referencias Bibliográficas.....	57
IX. Anexos	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Cuestionario de endeudamiento y transparencia de Información	
Anexo 3: Ficha Técnica	
Anexo 4: Validación de Encuesta	
Anexo 5: Fiabilidad de la Variable Endeudamiento	
Anexo 6: Fiabilidad de la Variable Transparencia de Información	

Anexo 7: Tabla de Normalidad

Anexo 8: Base de datos Piloto al cliente de Scotiabank

Anexo 9: Gráficas de Nivel de Endeudamiento y transparencia

Anexo 10: Tablas cruzada

Anexo 11: Tablas por indicadores

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre El Endeudamiento del cliente y la Transparencia de Información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo – 2018, para lo cual se realizaron encuestas a los clientes del banco en estudio, se trabajó con un diseño no experimental, con una población desconocida y una muestra de 384 usuarios, utilizándose como técnica la encuesta y respectivamente como instrumento el cuestionario, llegando así a la conclusión de que existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Palabras Clave: Endeudamiento, Transparencia de Información, Tarjetas de crédito.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between the Client's Indebtedness and the Transparency of Information in the granting of credit cards of Banco Scotiabank, Trujillo - 2018, for which surveys were conducted to the clients of the bank. In the study, we worked with a non-experimental design, with an unknown population and a sample of 384 users, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, reaching the conclusion that there is a significant inverse relationship between the indebtedness of the client and the transparency of information in the granting of credit cards of Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Keywords: Indebtedness, Transparency of Information, Credit cards.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

A lo largo de los años los medios de pago en el mundo han ido evolucionando debido a las necesidades de la sociedad ; desde los trueques en tiempos muy antiguos, luego con el cambio en criptas de oro , pasando por los billetes y monedas para llegar a un nuevo y práctico medio de pago, las tarjetas de crédito , pero junto con estos cambios también llegaron nuevos problemas, la compra deliberada, los malos hábitos de consumo y la falta de ahorro llevaron a muchas personas a caer en el peor mal de la actualidad, el endeudamiento. Actualmente, en el Perú gracias a la gran activación de los mercados y a la integración de nuevas tecnologías se ha logrado convertirse en un país potencia, cuna de grandes emprendedores y mercado predilecto para las empresas financieras y más aún para los bancos y sus productos principales, las tarjetas de crédito, la misma que se ha popularizado con gran velocidad y ha sido acogida por casi todos los peruanos, ya que representa para ellos una fuente fácil y accesible de dinero. Esta rápida aceptación por parte de los clientes también puede ser aprovechada por los asesores bancarios para entregar con rapidez las tarjetas sin ofrecer mucha información respecto a las mismas. Uno de las opciones de banca rápida y accesible para los nuevos clientes es el Banco Scotiabank, un banco múltiple con presencia relevante en todos los segmentos de la población, el mismo que ocupa la tercera posición del mercado en créditos directos, es entonces uno de los bancos favoritos de los peruanos, no obstante esta posición no refleja la satisfacción de sus clientes, los mismos que en su mayoría presenta reclamos por falta de información relevante para la adquisición de tarjetas de crédito.

Según INDECOPI (2016) recalca en un informe que, es el Sector Financiero la actividad con más cantidad de reclamos por parte de los clientes, haciendo énfasis en la calidad de información que brinda siendo así que el total de reclamos percibidos al finalizar el año por motivo de

Idoneidad de información son un total de 43 343, de información idónea son 6 949 e información son 2 949.

Dada esta alarmante información, es claro ver como el tema de Información es fundamental para los usuarios, y la falta de transparencia en la misma genera conflictos y dudas por parte de estos.

Con respecto al banco en cuestión en el 2017 se registraron 4 043 reclamos absueltos por cobros indebidos de intereses gastos y tributos; 2105 por operaciones no reconocidas en consumo disposiciones retiros cargos y abonos; finalmente por transacciones no procesadas o mal realizadas 1 792 reclamos al finalizar el último trimestre del 2017 (Scotiabank, 2017).

En otras instancias el banco Scotiabank también se vio involucrado en una juicio por operaciones que los usuarios no conocían y que no fueron informadas por parte de los usuarios, como el cobro de una deuda crediticia directamente de la cuenta sueldo de los usuarios, en la cual la corte falló a favor del mencionado banco para eximirlo de una sanción equivalente a 10 UIT. (El Comercio, 2018).

Es así que la falta de información apropiada o bien comprendida puede traer grandes inconvenientes para los usuarios del banco, sobre todo por cobros desconocidos y tasas de interés desconocida, que salen fuera del presupuesto asignado para el pago de las deudas crediticias, reflejándose en las deudas que van acumulando mes a mes.

Por su parte, Yanina Cáceres, directora general de Negocios de Sentinel informó que, existe más de 1.2 millones de tarjetahabientes que tienen deudas en más de una entidad. El crédito promedio de un cliente con deuda en una entidad es de S/ 2,839 al diciembre del 2017.

Por otro lado, el reporte de Estabilidad Financiera del 2017, detallan que la morosidad de los usuarios del plástico con deudas menores a S/12 mil

ascendió a 6,3%; le siguen deudas entre S/12 mil y S/60 mil llegó al 7,5%, finalmente, quienes tienen deudas superiores a S/60 mil alcanzó el 6,6%

Experian (2018) empresa de información financiera y servicios de consultoría realizó un estudio donde se evidencia que más de medio millón (523,000) tienen deudas con esta herramienta financiera seis veces más que su salario. Además, hay 136,000 tarjetahabientes con deudas que se elevan en más de 50 veces su ingreso mensual.

Torres, J (2018) gerente de BI & Analytics de Experian mencionó que las entidades financieras aumentan la línea del crédito con el objetivo de que el usuario utilice más su tarjeta de crédito. De ahí que, “en algunos casos los usuarios gastan mucho más de aquello que pueden pagar, debido a ello se elevan sus niveles de apalancamiento”.

Según un estudio realizado Kantar Worldpanel (2018) la penetración del medio de pago con la tarjeta de crédito se incrementó en 3% a nivel anual en todos los niveles socioeconómicos, en los segmentos A y B hubo un incremento de 4% y en el D también de 4% siendo los niveles con mejores resultados, luego siguen los segmentos C con un incremento de 3% y el E del 2%, entre el periodo de julio del 2017 a junio del 2018. Demostrando que para todo sector socioeconómico este plástico es su más factible opción de financiamiento en general, lo cual podría volverlos dependiente de ella.

Según un estudio al sistema financiero hecho por Experian (2018) afirma que aproximadamente cuatro millones de personas tienen tarjetas de crédito y un millón y medio de personas tienen entre 2 a 3 tarjetas de crédito. Esta cantidad es importante y alarmante para notar el gran uso que se le está dando a esta herramienta y más aún cuando se tiene más de una, pudiendo empeorar los problemas de endeudamiento. Este estudio también menciona que 171 personas poseen de 10 a más tarjetas resaltando la falta de conciencia y cultura financiera que tienen. Además, un millón de los

usuarios de estas tarjetas presentan un riesgo alto, siendo relevante para el aumento de la morosidad en el sistema financiero.

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. (SBS, 2017)

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).

El propósito de la investigación es conocer si el nivel de endeudamiento del usuario está relacionado con la transparencia de información bancaria. 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: ¿Cuál es el nivel de endeudamiento de los clientes del Scotiabank, Trujillo-2018?, ¿Cuál es el nivel de transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del ScotiaBank, Trujillo-2018?, ¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la comprensividad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018?, ¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la relevancia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank,

Trujillo-2018?, ¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la confiabilidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018? ¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la materialidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018?

1.2.Trabajos Previos

Luis (2016) tuvo como propósito analizar la repercusión del desconocimiento sobre la TCEA y el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes trujillanos del Banco Scotiabank, su investigación fue de tipo descriptivo y tuvo un diseño no experimental, basándose en las variables Desconocimiento de la TCEA y Nivel de Endeudamiento. Trabajo con una población aproximada 15000 personas y una muestra de 193 usuarios, usando como técnicas e instrumentos la entrevista al Gerente de Scotiabank del local Real Plaza Trujillo y la encuesta realizada a los tarjetahabientes del mismo banco. Utilizo la técnica de análisis de datos cualitativo y cuantitativo. Así mismo la prueba estadística para esta investigación fue la prueba Chi Cuadrado y evidencia estadística. De esta investigación se concluyó que, la falta de información del costo efectivo anual aumenta el nivel del endeudamiento.

ASGECO(2014) en su Estudio sobre Normas de Transparencia Bancaria: Buenas y Malas Prácticas, plantearon como objetivo principal Determinar las malas prácticas bancarias o incumplimientos, relacionados con los productos cuyo consumo es más habitual, teniendo como muestra cinco de las entidades bancarias más representativas a nivel nacional. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo y no experimental, usando como técnicas de investigación: focus group, la entrevista en profundidad, la técnica de Mystery shopper y la encuesta personal, el universo de estudio fueron cinco entidades como muestra representativa a nivel nacional:

BBVA (Banco Bilbao Vizcaya), Banco Santander Central Hispano, Banco Popular, La Caixa y Bankia. Los resultados obtenidos demuestran que la publicidad que suelen dar en los bancos acerca de los productos financieros no es información relevante para el usuario, como son las membresías, intereses, u otras condiciones; adicional a ello la complejidad y desconocimiento del sector bancario vuelven más complicado el fácil entendimiento, por otro lado, la complejidad del funcionamiento de algunos productos, ha conducido al consumidor a depositar la confianza en la entidad, obedeciendo a sus recomendaciones. Finalmente se demuestra que la información proporcionada al cliente acerca de los productos resulta incompleta (tal como se ha experimentado en las observaciones realizadas), ya que no se detalla la cuantía de las comisiones ni los costes de mantenimiento.

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.

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.

Freixas (1999) define al banco como una institución financiera cuyas operaciones habituales consisten en conceder préstamos y recibir depósitos del público.

Esta institución como tal realiza a su vez diferentes funciones que permiten a los países mantener una economía activa, debido a se encargan de optimizar la circulación del dinero emitiendo préstamos y recibiendo depósitos, a su vez permite y facilita, el desarrollo e inversión en el país, lo que directa o indirectamente genera más fuentes y puestos de trabajo, así mismo forma un ente de protección hacia el dinero de los ciudadanos.

1.3.2. El crédito.

Vargas (2014) Señala que un crédito es una operación financiera en la que se pone a disposición de un usuario una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

En general el crédito en si puede brindarse de manera efectiva (bajo la entrega de dinero al contado) o en la modalidad de tarjeta de crédito en la cual el cliente acepta dicho crédito bajo estrictas condiciones como plazos de pago definidos y tasas de interés. Esta modalidad de préstamo en crédito supone disponer una línea de dinero sin la necesidad de tener fondos en dicha entidad bancaria.

1.3.3. Endeudamiento.

1.3.3.1. Definición.

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) el endeudamiento se comprende como la adquisición de obligaciones de pago con cualquier entidad financiera, la misma que es contraída por una persona natural o

jurídica y que representa un compromiso de devolución del recurso, no en todos los casos inmediato sino extensible en el tiempo.

El endeudamiento como tal es necesario para mantener el ciclo activado de la economía, es decir no aparenta una decisión errónea ni negativa, lo que en realidad representa un problema es el mal manejo de esta adquisición de estas obligaciones de pago, por tanto, el despilfarro del dinero, la mala inversión de los recursos y la gestión inadecuada y sin retorno de los mismos, son la verdadera causa de no poder solventar el endeudamiento adquirido.

1.3.3.2. Endeudamiento con tarjetas de crédito.

ASBANC (2017) define el endeudamiento con tarjetas de crédito como dinero prestado por parte de alguna entidad financiera y que es otorgado a un cliente de esta, dicha transacción está sujeta a una serie de cláusulas de pago por parte del cliente y a la vez un importe de intereses variables según el periodo que se extienda el pago de este.

La adquisición de una deuda con tarjeta de crédito representa un compromiso de suma importancia y de mucha responsabilidad, incluso esto comienza antes de tenerla físicamente, pues supone un previo conocimiento de su manejo por parte del cliente y la obligación de otorgar información comprensiva, relevante y oportuna por parte del asesor bancario, pues es la responsabilidad de la entidad financiera hacer que los usuarios comprendan la magnitud de la adquisición que harán y los efectos positivos y negativos que puede acarrear.

(Mansilla, Denegrí, Álvarez, 2015, p.1)

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 estas 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.

Mancilla, Denegrí, Álvarez (2015) Identifican que uno de los factores predictores de endeudamiento son el número de tarjetas de crédito.

El crecimiento de la deuda promedio y el aumento de la cantidad de tarjetas de crédito otorgadas representan la flexibilidad y agilidad de los procesos bancarios que buscan solo la mayor colocación de estas, ignorando la información que le otorgan en el momento de la entrega. Por otro lado, los clientes deben evaluar las opciones que bancos exponen, buscar que banco les puede ofrecer las menores tasas, ser conscientes de sus ingresos y compararlos con sus egresos, es decir ser sensatos de saber si pueden cumplir con un pago específico mensual.

1.3.3.3. Determinantes del endeudamiento.

1.3.3.3.1. 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.

De tal forma la educación financiera se puede entender como el proceso por el cual los clientes o individuos en general adquieren un mejor entendimiento de la idea que representa la educación financiera y por tanto logran desarrollar habilidades de reflexión y análisis para la mejor toma de decisiones, tomando en cuenta los riesgos y oportunidades para mejorar su bienestar. En ese marco los clientes y potenciales clientes bancarios tienen como mayor prioridad mejorar su educación financiera, con el fin de tener la capacidad de administrar su dinero de manera óptima.

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.

Los cambios culturales y sociales que se originaron por la globalización en América Latina han traído consigo el dinamismo económico y a su vez la variabilidad de psicológica con respecto al simbolismo que representa la adquisición de productos, ello acompañado del cambio de valores en la sociedad, de una muy conservadora con la compras a una sociedad despilfarradora y consumista, este cambio de estilo de vida está fomentada por 3 grandes catalizadores y patrones: sociales, culturales y psicológicos. Desde el punto de vista psicológico las deudas como tal, no son solo un problema financiero, sino que también están asociadas a el estrés, ansiedad y culpa, variables que en la actualidad son vistas como los grandes problemas de la sociedad, las mismas que influye en la salud mental de la sociedad.

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 parte de las entidades financieras deben otorgar información veraz, logrando que los clientes identifiquen las ventajas, desventajas, oportunidades y amenazas que implica comprar con tarjetas de crédito. Es así como tanto los asesores bancarios como los usuarios deben contar con

la misma calidad y cantidad de información, este proceso es a su vez obligación de los directivos de los bancos, en razón de otorgar toda la orientación a sus asesores bancarios.

1.3.3.3.1. *Desde la oferta.*

ASBANC (2016) Se evidencia una serie de causas que demostrarían que los niveles de deuda sean estimados altos, entre ellos estarían:

Prácticas inadecuadas. Abundante oferta de las tarjetas de crédito y su colocación agresiva, siendo su propósito generar ingresos superiores.

Comportamiento de los asesores de crédito. La deficiente capacidad que tienen los asesores y los incentivos monetarios que les dan para realizar colocaciones en masas grandes lleva a que ellos realicen eso de una mala forma y por ende se presenta morosidad alta desde un principio.

Falta de información. Algunas entidades financieras no reguladas presentan la carencia de indicadores para evaluar un crédito, ya que no pueden realizar el cálculo del riesgo de la operación crediticia y su nivel de endeudamiento.

Estas causas son evidentemente fuertes para el endeudamiento alto que presentan los tarjetahabientes. Ya que los bancos siempre están en la competencia de captar mayor porcentaje de clientes usan incentivos monetarios para que los asesores realicen la más alta cantidad de colocaciones de las tarjetas de crédito. Induciendo a que se realicen malas prácticas para captar y colocar estos créditos, preocupándose principalmente en su beneficio económico y no en el de los clientes que debería ser el primordial.

1.3.3.4. Sobreendeudamiento.

Japaze (2015) “el sobreendeudamiento hace referencia a un mero hecho o situación financiera y por ende económica”. Es una temporada antes de la insolvencia, pero puede terminar siendo su principal factor.

Asimismo, Gutiérrez (2006) señala que la insolvencia hace mención a una condición de incapacidad de cumplimiento a tiempo de los pagos que le corresponden al deudor.

Esta realidad afecta a la sociedad, ya que se encuentra un veintinueve por ciento de hogares que presentan sobreendeudamiento, no solo por factores personales y/o económicos, sino también por la mala colocación de tarjetas de crédito que realizan los bancos, no satisfaciendo ni siendo de acuerdo a sus necesidades y expectativas, no adaptándose a sus flujos de ingresos ni egresos.

Una mala planificación, gestión y control del presupuesto familiar lleva a que las deudas aumenten y excedan los ingresos monetarios. El aumento de los integrantes del hogar acarrea mayores demandas o el tener que solventar a integrantes incapacitados. Además de miles de factores externos que se les puedan presentar sin poderlos controlar también son factores para un sobreendeudamiento. Pero igual, es deber de los bancos realizar evaluaciones correctas de los créditos de sus futuros clientes, revisando su historial de pago, su nivel de ingresos, su capacidad de pago, el riesgo de la disminución de sus ingresos por incapacidad laboral o pérdida de esta, entre más.

El muy importante saber las razones o causas del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito, para que los usuarios y futuros clientes puedan tomar decisiones y acciones de prevención para no llegar a esa situación. Pero los bancos deberían ser los primeros en realizar medidas que eviten esto también, como haciendo una evaluación correcta y eficiente del crédito para cada cliente, que vaya de acuerdo con sus expectativas, necesidades, ingresos y riesgos.

1.3.3.5. Clasificación de los deudores.

La SBS cataloga a los deudores en 5 categorías dentro de la central de riesgos acorde a los siguientes criterios: La primera es la categoría normal o cero; donde están los deudores que cumple con sus pagos de créditos de acuerdo con lo estipulado o con un atraso máximo de ocho días calendario. La segunda es la categoría con problemas potenciales o uno; donde están los usuarios que presentan morosidad de sus pagos de nueve a treinta días calendario. El tercero es la categoría deficiente o dos; donde están los deudores que tienen demora en el pago de sus créditos de treinta y uno a sesenta días. La cuarta es la categoría dudosa o tres, donde están los tarjetahabientes que presentan atrasos entre sesenta y uno a ciento veinte días calendario. Y por último, la categoría pérdida o cuatro; donde están los clientes que tienen más de ciento veinte días calendario de mora en el pago de sus créditos (Resolución S.B.S, N° 11356, 2008, pág. 16).

1.3.3.6. Central de riesgos

Según la SBS, la Central de Riesgos de la SBS es un sistema de registro que tiene la información de la situación de los deudores de las empresas de sistema financiero, donde se puede observar el comportamiento del deudor según las 5 categorías en las que se les clasifica. También existen Central de Riesgos Privadas donde incluyen registros de con la SUNAT, servicios, entidades financieras, casas comerciales, entre más.

El estar registrados en una central de riesgo no siempre es negativo, ya que todos lo que cuentan con un crédito figuran ya en la central, pero todos tienen diferente calificación y dependerá de eso. Estos registros soy muy importantes y de mucha ayuda para las empresas financieras que colocan las tarjetas de crédito, ya que mediante esta herramienta podrán evaluar el historial crediticio del cliente, ver su calificación y demás detalles, y así ver el crédito óptimo para cada cliente o ver si no está apto para recibirlo. Es recomendable para los clientes revisar periódicamente su reporte de deudas para así saber si estoy al día con mis deudas y si no se ha presentado ningún problema que me perjudique. También es importante saber que las

Centrales de Riesgos Privados de acuerdo con sus normas tienen plazos de prescripciones de dos a cinco años dependiendo de si el deudor ha pagado o no, pero la Central de Riesgo de la SBS no tiene plazo de prescripción, y a donde recurren principalmente las entidades financieras para evaluar a una persona y darle crédito es a la Central de Riesgo de la SBS porque es la oficial y están obligados a recurrir a esta.

1.3.4. Transparencia de información.

Según, La ley N° 29571 (2010) hace hincapié en el principio de Transparencia donde todo proveedor, en el mercado de productos o servicios está obligado a generar accesibilidad a toda la información de estas. Y toda la información que brinde debe ser apropiada y veraz de acuerdo con la ley.

Es vital que haya transparencia de información por parte de los proveedores sea oportuna, verídico, fácil y relevante para que los clientes puedan tomar la decisión correcta y elijan la opción que mejor les convenga de acuerdo a sus expectativas y necesidades. Realizando así un consumo correcto de los servicios o productos sin verse perjudicados en un futuro.

1.3.4.1. Transparencia de la información en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

El Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria (BCBS, 1998) explica que la transparencia de información es la difusión detallada, relevante y comprensible de la información que tienen las empresas financieras de sus productos y servicios hacia los usuarios.

Según, Ley N° 28587 (2012) determina que la Transparencia de información financiera es la obligación de los proveedores financieros de brindar toda la información que sea solicitada por el consumidor previo a otorgar y firmar el contrato. Esta información debe de incluir lo más importante del producto o servicio financiero que se está ofreciendo, es decir sus condiciones, beneficios y riesgos. Todo esto debe estar a fácil

disposición y accesibilidad del usuario por diferentes medios, y también estas empresas deben colocar al personal adecuado y especializado para brindar asesoría a los clientes.

La transparencia de información de las empresas financieras va de la mano con las buenas prácticas que estas realizan y a las cuales están obligadas. Esto es de vital importancia para las empresas y para los clientes, ya que al ser la principal fuente de financiamiento hay una gran demanda de las tarjetas de crédito y a su vez una excesiva oferta y competencia entre los bancos. Pero para que esta herramienta no acarree consecuencias negativas es primordial que desde el inicio y antes de la celebración del contrato en la adquisición de la tarjeta sea toda la operación e información brindada transparente. Dando la opción al cliente de obtener la mejor opción y crédito de acorde a sus necesidades y realidad, para que sea esta fuente algo beneficioso para él; y no termine siendo un gran dolor de cabeza con problemas y deudas altas que luego no puede solventar.

A pesar de que este tema es obligatorio y regulado por la SBS, muchas empresas siguen brindando información engañosa u omitiendo mucha de ella, con el fin de captar grandes volúmenes de clientes. Y esto se está evidenciando con los numerosos reclamos que se presentan en los bancos, ya sea por fraude de información y documentación, por cobros indebidos en intereses de gastos, por operaciones mal hechas, entre más.

1.3.4.2. Información mínima que deben brindar las entidades financieras.

Los tarjetahabientes deben obtener al momento de contratar la hoja resumen donde se evidenciará todos los gastos que tendrá el usuario y las condiciones acordadas. Igualmente, debe presentar el monto de la línea de crédito, con la comisión por disposición de efectivo y el monto máximo dependiendo le corresponda. Además, se le debe brindar los gastos directos y comisiones que obtienen por los servicios prestados que les da la empresa financiera. También, el proveedor debe dar el cronograma de pagos con el objetivo que no incurra retrasos largos de pago, y al mismo

tiempo debe manifestar la forma y medio de pago que existen. La extensión de garantías es otro punto que debe brindarse como también el derecho a pago anticipado siendo beneficioso para el cliente ya que se exonera de intereses. Asimismo, se debe proporcionar los detalles de la orden de imputación de pago, la tasa de interés efectivo anual, los plazos que tenga el contrato y las condiciones de aceptación, las penalidades existentes, casos que causen la nulidad de la línea de crédito (Indecopi, 2016).

1.3.4.3. Características cualitativas de información transparente.

El Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, ha establecido 4 aspectos importantes que contribuyen a la transparencia de información y eficacia en el proceso bancario: comprensividad, relevancia-oportunidad, confiabilidad y materialidad. (BCBS, 1998).

1.3.4.3.1. Comprensividad.

El asesor debe tener la aptitud idónea para explicar de forma comprensiva o entendible toda la información sobre las condiciones bancarias, señalando de manera específica los reglamentos de dicho acuerdo para la respectiva toma de decisiones tanto de clientes internos como externos. En efecto, es responsabilidad de las entidades bancarias de capacitar a sus asesores de banca para garantizar una información comprensiva y sencilla de las políticas, normas y/o acuerdos del contrato. Por lo tanto, esta cualidad se efectúa cuando la información dada es clara y fácil de entender por todos los usuarios de la misma.

No obstante, el usuario debe indagar sobre algunos términos financieros que desconozca para disminuir y evitar el porcentaje de estafas, fraudes, información adulterada, u omisión de esta.

1.3.4.3.2. *Relevancia y oportunidad.*

Toda información debe ser emitida en el momento adecuado antes de celebrar el contrato donde se evidencie el perfil de riesgo. Además, de manifestar los aspectos más importantes de acuerdo con las necesidades de la toma de decisiones para que el cliente pueda conocer los derechos y obligaciones de esta, analizar y/o evaluar los beneficios y riesgos que conlleva la adquisición de tarjetas de crédito sobre las tasas de interés, comisiones y gastos. Cabe mencionar, que cuando existe un retraso en la presentación de la misma pierde la relevancia, de ahí que, esta debe ser entregada antes de las decisiones de cualquier transacción realizada

Por lo tanto, la información posee relevancia cuando este ejerce influencia sobre las decisiones del titular.

1.3.4.3.3. *Confiable.*

Toda información que cumpla con este aspecto debe estar libre del error material, sesgo, prejuicio del usuario, donde ellos mismos puedan confiar en los procesos económicos y las transacciones que se puedan suscitar.

Montes (2006) señala cinco características que debe presentar una información para ser considerada confiable: Representación fiel, es decir las transacciones y cualquier otro suceso que se presenta representarse debe representarse fielmente en una documentación formal. La esencia de las transacciones debe estar de acuerdo con la realidad económica y no solo según su forma legal. La neutralidad implica que no debe existir sesgo o prejuicio que pueda influir en la formación de una idea con la finalidad de lograr un resultado preconcebido. Prudencia, es decir, incluir un cierto grado de precaución. Completa, es decir dentro de los límites de costo e importancia.

1.3.4.3.4. Materialidad.

Toda la información debe estar impresa en papel o digitalizada, y estar en concordancia con lo expuesto por los asesores. Consiste en describir cada ítem presentado en los reportes bancarios, contrato, políticas o en cualquier transacción de la misma. Por lo tanto, la información tiene importancia relativa o material cuando su omisión de algunos aspectos importantes o presentación errónea puede influir en las decisiones socioeconómicas del usuario.

1.3.5. Tarjetas de crédito.

La SBS manifiesta que la tarjeta de crédito es un instrumento, establecido mediante un contrato entre la empresa y el titular, para realizar cualquier operación con cargo a una línea crediticia, usada como medio de pago para adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados, así también como el pago de obligaciones. Es preciso señalar que, la relación previamente establecida trae consigo el pago de intereses, gastos y comisiones, aunado a esto, la devolución del importe solicitado.

Toda tarjeta de crédito es intransferible solo el titular puede hacer cualquier modificación, anulación o mejora de su línea crediticia. Por otra parte, los servicios asociados a la adquisición de tarjetas de crédito son: disposición de efectivo, operaciones de compra, pagos, y consumos Realizar cualquier operación o consumo efectuada en el exterior.

Por su parte, la tarjeta de crédito debe poseer una banda magnética donde se almacena información del titular, un código CV de seguridad de tres dígitos, el nombre de propietario, una clave establecida por el titular para la seguridad y protección del plástico.

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).

Esta modalidad práctica permitir disponer de dinero inmediatamente, sin embargo, trae consigo un interés que puede llegar hasta el cien por ciento. En efecto, puede conllevar al endeudamiento, de ahí la importancia de usar de manera adecuada el consumo y retiro de las tarjetas de crédito.

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).

Estos componentes funcionales permiten que el proceso de la emisión de contrato se realice en un entorno confiable bajo las normas legales establecidas por la Superintendencia de Banca y seguros y AFP. Además, permite al titular familiarizarse con algunos términos financieros para evitar posibles gastos

innecesarios o dejarse embaucar por los posibles beneficios que promueven las entidades financieras.

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.

Ante la falta de cultura financiera, los usuarios se ven expuestos a una serie de excesos de altas tasas de interés. A pesar de que, existe en la SBS la manera como calcular la TCEA, en este cálculo incluye cuotas del principal, comisiones, gastos. A esto se incluye los seguros tanto por consumo como créditos hipotecarios para vivienda. Cabe mencionar que las comisiones, son retribuciones por algún servicio u operación adicional, todo esto debe estar previamente establecido en el contrato. Mientras que, los gastos son costos que incurre la empresa con terceros, y son debidamente trasladados a la cuenta de los usuarios.

Serra (2015) Las entidades bancarias al emitir un sin número de tarjetas de crédito a diario, se resguardan en un seguro desgravamen el cual permite al titular (familiares) tener un préstamo en caso por muerte, invalidez permanente o total de hacerse cargo de la deuda que tiene ante el banco.

Conocer bien cada elemento que compone la TCEA y su efecto en la adquisición de tarjeta de crédito nos ayuda a tomar una decisión efectiva y objetiva de la misma, donde se podrá evaluar, las diferentes tasas de un banco u otro, eligiendo la que creamos conveniente según la perspectiva social, económica de cada cliente. Es preciso señalar que, el banco donde se emita la TCEA más baja es mejor porque sus tasas de interés son bajas. Asimismo, esta información contribuye a que todo usuario conozca cuánto le van a cobrar, cómo y por qué.

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. (Interbank, 2017).

Los cobros por membresía son autorizados por la Sbs, y esto debe explicarles con anticipación, incluso cabe la posibilidad de estar exonerados. Revilla, gerente general de Asbanc explicó que el 62% de las tarjetas de crédito en el mercado no cobran comisión por membresía o tienen como opción la exoneración de esta. Asimismo, a los clientes ya no deberían pagar por comisión puesto que ya en los intereses se están cobrando por el servicio bancario.

1.3.5.5. Modalidades de pago de las Tarjetas de Crédito.

Modalidad Revolvente. BCP (2016) explica que esta modalidad son las compras realizadas con las tarjetas de crédito que se efectúan sin cuotas, es decir, esta modalidad permite que dicha entidad financiera donde se emite la tarjeta de crédito no cobre intereses por el préstamo que realice al usuario, siempre y cuando se pague en la fecha límite de facturación.

Esta modalidad es la más recomendable porque no incurre en intereses, para ello, el cliente debe estar informado, de la tasa de interés que se les cobraría y calcular el monto final que pagaría de esta manera podría percatarse del pago innecesario de dichas cuotas. Es necesario señalar que, el ahorro es uno de los decálogos del desarrollo, en donde el cliente podría adquirir sus bienes y servicios sin la necesidad de recurrir a un crédito en cuotas.

Modalidad en Cuotas. BCP (2016) el banco establece un monto fijo durante una fecha determinada. Esta modalidad conlleva a un pago de intereses mensuales por el monto financiado.

De ahí, que es de suma importancia conocer las tasas de interés que conlleva la adquisición de un determinado producto y/o servicio, puesto que, mientras más tiempo transcurra los intereses aumentan.

1.3.6. Scotiabank Perú

Scotiabank Perú. (s.f.). Scotiabank Perú es parte del Grupo Scotiabank, una de las instituciones financieras mejor posicionadas de Norteamérica, cuya sede en Perú es representación de experiencia y conocimiento en aspectos financieros, que con un enfoque en el servicio han sabido rápidamente ubicarse entre los bancos más recurridos por los peruanos; siendo a su vez respaldada por The Bank of Nova Scotia (BNS).

1.3.6.1. Tarjetas disponibles

1.3.6.1.1. Visa Clásica

Esta tarjeta posee una línea crediticia mínima de 300 dólares, bajo el requerimiento de un ingreso neto mínimo de S/. 600 .00, la misma que se otorga sujeta a evaluación crediticia, posterior a la aceptación, el asesor se comunica con el cliente para la respectiva entrega de la tarjeta.

1.3.6.1.2. Visa Oro

Esta tarjeta posee una línea crediticia mínima de 1200 dólares, bajo el requerimiento de un ingreso neto mínimo de S/. 2000 .00, la misma que se otorga sujeta a evaluación crediticia, posterior a la aceptación, el asesor se comunica con el cliente para la respectiva entrega de la tarjeta.

1.3.6.1.3. Visa Platinum

Esta tarjeta posee una línea crediticia mínima de 1800 dólares, bajo el requerimiento de un ingreso neto mínimo de S/. 2000 .00, la misma que se otorga sujeta a evaluación crediticia, posterior a la aceptación, el asesor se comunica con el cliente para la respectiva entrega de la tarjeta.

1.3.6.1.4. Visa Signature

Esta tarjeta posee una línea crediticia mínima de 5400 dólares, bajo el requerimiento de un ingreso neto mínimo de S/.

8000 .00, la misma que se otorga sujeta a evaluación crediticia, posterior a la aceptación, el asesor se comunica con el cliente para la respectiva entrega de la tarjeta.

1.3.6.1.5. *Visa Infinite*

Esta tarjeta posee una línea crediticia mínima de 9000 dólares, bajo el requerimiento de un ingreso neto mínimo de S/. 12000 .00, la misma que se otorga sujeta a evaluación crediticia, posterior a la aceptación, el asesor se comunica con el cliente para la respectiva entrega de la tarjeta.

1.3.6.1.6. *MasterCard Clásica*

Línea de crédito mínima de S/. 1,000, bajo el requisito de un ingreso mínimos neto de S/.600 soles, este otorgamiento se encuentra previamente evaluado por el asesor bancario.

1.3.6.1.7. *MasterCard Oro*

Línea de crédito mínima de S/. 4,000, bajo el requisito de un ingreso mínimos neto de S/. 2,000 soles, este otorgamiento se encuentra previamente evaluado por el asesor bancario.

1.3.6.1.8. *MasterCard Platinum*

Línea de crédito mínima de S/. 6,000, bajo el requisito de un ingreso mínimos neto de S/. 4,000 soles, este otorgamiento se encuentra previamente evaluado por el asesor bancario.

1.3.6.1.9. *MasterCard Black*

Línea de crédito mínima de S/. 18,000, bajo el requisito de un ingreso mínimos neto de S/. 8,000 soles, este otorgamiento se encuentra previamente evaluado por el asesor bancario.

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018?

1.5. Justificación del estudio

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

Conveniencia. La presente investigación es importante por el alto nivel de endeudamiento y aporta para el conocimiento y buen entendimiento de cómo funciona el sistema financiero en relación a la transparencia de información, así mismo a identificar el nivel promedio de endeudamiento.

Implicancias prácticas. La investigación ayudara a solucionar el problema del endeudamiento debido a la falta de transparencia de información, señalando cuales son los indicadores esenciales que un banco debe tener.

Relevancia Social. Contribuirá a los clientes a identificar el nivel de transparencia de la entidad financiera en la que pondrán su confianza para obtener un crédito, a su vez identificar los términos desconocidos y vitales que forman parte del evento contractual en la adquisición de una tarjeta de crédito.

Justificación académica. Por consiguiente, esta investigación puede servir como base para futuras investigaciones relacionadas al endeudamiento de los clientes Trujillano y la Transparencia de Información en los Bancos.

Conveniencia. Esta investigación será de ayuda no solo a los clientes del Banco Scotiabank, sino también a todos los usuarios en general que posean una tarjeta de crédito, para poder determinar en qué banco les conviene más adquirir esta, identificando aquellos indicadores principales que las entidades financieras deben tener con respecto a la Transparencia de Información.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Ho: No existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

1.7.2. Objetivo Específico

- O₁ Determinar el nivel de endeudamiento de los clientes del Scotiabank
- O₂ Determinar el nivel de transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank
- O₃ Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la comprensividad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank.
- O₄ Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la relevancia-oportunidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank.
- O₅ Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la confiabilidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank.

- O₆ Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la materialidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank.
- O₇ Proponer estrategias para disminuir el endeudamiento con 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

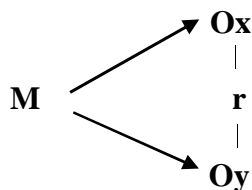
Hernández et al. (2014). El estudio se considera transversal ya que los datos se recolectarán en un tiempo único, es decir en un lapso de tiempo determinado.

- 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 Endeudamiento y Transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

-Esquema



Donde:

M: Muestras en quien se realiza el estudio.

Ox: Observaciones obtenidas de la variable de Endeudamiento

Oy: Observaciones obtenidas de la variable Transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito

R: Es la relación entre las variables

2.2. Variables - Operacionalización

2.2.1. Variables.

Variable 1: Nivel de Endeudamiento del cliente.

Variable 2: Transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

2.2.2. Operacionalización.

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variable(s)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Endeudamiento del cliente	<p>El endeudamiento se comprende como la adquisición de obligaciones de pago con cualquier entidad financiera, la misma que es contraída por una persona natural o jurídica y que representa un compromiso de devolución del recurso, no en todos los casos inmediato sino extensible en el tiempo.</p> <p>ASBANC (2016)</p>	<p>Esta variable se medirá mediante una encuesta con escala Likert en la cual se medirá el nivel de endeudamiento de los clientes con intervalos y valores máximos y mínimos de la puntuación a través del cuestionario.</p>	Nivel de Endeudamiento	Ordinal

Transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito	La transparencia de información es la difusión detallada, relevante y comprensible de la información que tienen las empresas financieras de sus productos y servicios hacia los usuarios.. (BCBS, 1998)	La medición de esta variable se realizará mediante el uso del cuestionario, aplicado a cada uno de los usuarios del Scotiabank. 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	Ordinal
			Relevancia y oportunidad	
			Confiabilidad	
			Materialidad	

Nota: Indicadores de endeudamiento según (ASBANC, 2016)

Indicadores de Transparencia de Información Financiera endeudamiento según (BCBS, 1998)

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, se considera como población a todos los ciudadanos del distrito de Trujillo que hayan adquirido una tarjeta de crédito en el banco ScotiaBank.

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, dada la desconocida población de usuarios con tarjeta de crédito del Banco Scotiabank. 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

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

$$n = 384$$

El tamaño de la muestra estaría conformado por 384 residentes del distrito de Trujillo, que cuenten con tarjeta de crédito del Banco ScotiaBank

2.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.

2.3.3.1. Criterios de inclusión.

- Personas que posean tarjeta de crédito Scotiabank
- 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 una tarjeta de crédito

2.3.4. Unidad de análisis.

El cliente del Banco ScotiaBank.

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 el endeudamiento de los clientes y la transparencia de la información en el otorgamiento de tarjetas de crédito.

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 16 pertenecen a la variable de endeudamiento y de la 16 al 33 corresponden a la variable de transparencia de la información en el otorgamiento de tarjetas de crédito. El primer indicador corresponde a Endeudamiento, Los tres consecutivos ítems son del indicador de Comprensividad, del ítem 20 al 25 del indicador de relevancia y oportunidad, del 26 al 28 del indicador de confiabilidad y del ítem 29 al 33 al indicador de materialidad. Siendo estos indicadores de la segunda variable. (Anexo 2).

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.

2.4.3.1. 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 con los contenidos de endeudamiento, Comprensividad, relevancia, confiabilidad y materialidad de la transparencia de información.

2.4.3.2. 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 0.749 con respecto a la variable Endeudamiento lo que indica según la escala de Vellis como aceptable para la aplicación de la encuesta y 0.855 en con respecto a la variable Transparencia de Información. (ver anexo 4 & 5 respectivamente)

2.5. Métodos de análisis de datos

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

2.5.1. 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 Endeudamiento y la transparencia de información 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.

2.5.2. Configuración de Niveles.

2.5.2.1.1. Endeudamiento.

Max	80
Min	16

Rango	64
Intervalos	3
Amplitud	21

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

2.5.2.1.2. Comprensividad.

Max	15
Min	3
Rango	12
Intervalos	3
Amplitud	4

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

2.5.2.1.3. Relevancia y oportunidad.

Max	30
Min	6

Rango	24
Intervalos	3

Amplitud	8
-----------------	---

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

2.5.2.1.4. *Confiabilidad.*

Max	15
Min	3

Rango	12
Intervalos	3
Amplitud	4

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

2.5.2.1.5. *Materialidad*

Max	25
Min	5

Rango	20
Intervalos	3
Amplitud	6

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

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 clientes del banco en estudio.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de las variables e indicadores

3.1.1. Nivel de Endeudamiento

Tabla 3.1.

Nivel de Endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank

	N° de encuestados	Ponderación	Acumulado
		n	
Bajo	94	24,5	24,5
Medio	142	37,0	61,5
Alto	148	38,5	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018

De las 384 personas encuestadas se puede observar que 38,5% manifestaron un nivel de endeudamiento alto, siendo este el porcentaje más frecuente obtenido dentro de los clientes del Scotiabank. En efecto se demuestra que el Alto nivel de endeudamiento se sustenta en la frecuencia del uso de la opción de pago mínimo del mes, así como la recurrencia de préstamos para saldar los pagos mensuales de las tarjetas de crédito; tomando en cuenta en general los usuarios presentan problemas para realizar los pagos de sus cuotas crediticias.

3.1.2. Nivel de Transparencia de Información en el otorgamiento de Tarjetas de Crédito

Tabla 3.2.

Nivel de Transparencia de Información en el otorgamiento de Tarjetas de Crédito

	N° de encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	169	44,0	44,0
Medio	146	38,0	82,0
Alto	69	18,0	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018

De las 384 personas encuestadas se puede observar que un 44% perciben la Transparencia de Información brindada por los asesores bancarios como Baja, seguido por un 38% que manifiestan un nivel Medio de esta variable, finalizando un porcentaje más bajo de los usuarios, 18% que la perciben como Alta. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje, son de usuarios que perciben como Bajo el nivel de Transparencia. Efectivamente este nivel de transparencia reflejado se basa principalmente en la percepción baja de los indicadores de Comprensividad de la información y la Relevancia y Oportunidad de la misma, obteniendo un porcentaje de 52,1% y 58,8% respectivamente. (Anexo 12).

3.1.3. Correlación entre las variables Endeudamiento y Transparencia de Información

Tabla 3.3.

Correlación entre las variables Endeudamiento y Transparencia de Información en el otorgamiento de tarjetas de crédito

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

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

Nota: Datos recolectados de la encuesta sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018

Existe una relación inversa y altamente significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de Información del Scotiabank, Trujillo-2018, 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 $-0,769^{**}$. Esta relación se ve representada en lo expresado por los clientes en cuanto a su nivel de endeudamiento siendo así que un 39% de los encuestados afirmaron tener un alto nivel de endeudamiento y de tal forma la percepción en cuanto a la Transparencia de información manifestado que la misma se encuentra en un nivel bajo reflejando en 44% de los clientes encuestados. Demostrando que a mayor nivel de endeudamiento, menor es el nivel de transparencia de Información y a la vez de forma viceversa. Dichas proporciones son de vital importancia para comprobar la relación existente entre ambas variables. (ver anexo N° 11, tabla)

3.1.4. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Comprensividad

Tabla 3.4.

Nivel de Correlación entre la variable Endeudamiento y el Indicador Comprensividad

		Nivel de Endeudamiento	de Comprensividad
Rho	Nivel de Endeudamiento	1,000	-,626**
de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.	,000 384 1,000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,626**	,000 . 384 384

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

Nota: Datos recolectados de la encuesta sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018

Existe una correlación alta negativa entre la variable del endeudamiento y comprensividad de la información. 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 $-0,626^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa. En efecto, este grado de relación se basa en que más de 3/4 de los usuarios poseen un nivel de endeudamiento entre medio y alto y que el 39% de los encuestados consideran que los asesores no brindan información comprensible sobre términos financieros y de la misma manera no explican de manera detallada las tasas de interés y como las mismas incurrirán en su crédito.

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

Tabla 3.5.

Nivel de Correlación entre la variable Endeudamiento y el Indicador Relevancia y Oportunidad

		Nivel de Endeudamiento	Relevancia y oportunidad
Rho de Spearman	Nivel de Endeudamiento	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 384
	Relevancia y Oportunidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,626** 1,000 . 384

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

Nota: Datos recolectados de la encuesta sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018

Existe una correlación alta negativa entre la variable del endeudamiento y de la relevancia_ oportunidad de información. 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 $-0,626^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa. En efecto, este grado de relación se basa en el alto porcentaje de usuarios que expresan un nivel de endeudamiento entre alto y medio debido a deudas que superan sus ingresos mensuales, así como a la adquisición de préstamos para asumir deudas de sus tarjetas de crédito, en la otra parte encontramos un el alto porcentaje de personas que sustentan la falta de información por parte del asesor acerca del uso de la tarjeta de crédito antes de celebrar el contrato, sumando a esto la mayoría de encuestados revelan que los asesores no les explican la tasa de costo efectivo anual , el efecto del pago de monto mínimo ,así como la opción de pago anticipado para no incurrir en

intereses, las mismas que deben ser explicadas a las personas con antelación a la entrega de la tarjeta de crédito.

3.1.6. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Confiabilidad.

Tabla 3.6

Nivel de Correlación entre la variable Endeudamiento y el Indicador Confiabilidad.

		Nivel de Confiabilidad Endeudamiento		
Rho	Nivel de	Coeficiente de	1,000	-,612**
de	Endeudamiento	correlación	.	,000
Spear		Sig. (bilateral)	384	384
man		N		
	Confiabilidad	Coeficiente de	-,612**	1,000
		correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	384	384
		N		

**.

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

Nota: Datos recolectados de la encuesta sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Existe una correlación alta negativa entre la variable del endeudamiento y confiabilidad de la información. 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 ,612**. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa. Dicha correlación resulta altamente significativa debido a lo plasmado por los encuestados, obteniendo así que un alto porcentaje de los mismos presentan un nivel de endeudamiento entre medio y alto siendo 61,5% de los mismo a su vez los usuarios desconocen la regulación por parte de la SBS al banco en cuestión, agregando a ello ignoran que el contrato celebrado se encuentra avalado por un

seguro; ambos aspectos forman parte de la base de confiabilidad de un banco y los procesos principales que los mismos realizan.

3.1.7. Correlación entre la Variable Endeudamiento y el Indicador Materialidad.

Tabla 3.7

Nivel de Correlación entre la variable Endeudamiento y el Indicador Materialidad

			Nivel de Endeudamiento	Materialidad
Rho	Nivel de Endeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	-,644**
Spea		Sig. (bilateral)	.384	.384
rman		N	-,644**	1,000
	Materialidad	Coefficiente de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	.384	.384
		N		

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

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Existe una correlación alta negativa entre la variable del endeudamiento y materialidad de la información. 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 $-0,644^{**}$. Lo cual indica que la correlación es altamente significativa. En ese sentido el alto endeudamiento de los clientes está relacionado con la percepción de no encontrar dentro del contrato lo que el asesor explicó, así como el insuficiente tiempo para leer el contrato impreso y la falta de orden percibido por los clientes, es decir priorizar los aspectos más importantes para la buena toma de decisiones, representa una calificación baja con respecto a este indicador.

3.2. Contrastación de Hipótesis

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis: Existe una relación inversa y significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Para determinar si la hipótesis se acepta o no, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, cuya finalidad fue correlacionar la variable endeudamiento con cada uno de los indicadores de transparencia de información.

Tabla 3.8.

Correlación entre las variables Endeudamiento y Transparencia de Información en el otorgamiento de tarjetas de crédito

			Nivel endeudamiento	Nivel Transparencia
Rho	Nivel	Coefficiente de	1,000	-,769**
de	endeudamient	correlación	.	,000
Spea	o	Sig. (bilateral)	384	384
rman		N	-,769**	1,000
	Nivel	Coefficiente de	,000	.
	Transparencia	correlación	384	384
		Sig. (bilateral)		
		N		

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

Nota: Datos recolectados de la encuesta sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018

Hi: Existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Ho: No existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Con los resultados obtenidos se determinó que existe una relación inversa y altamente significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información del Banco Scotiabank, Trujillo 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.

IV. Discusión

Actualmente el mercado peruano se ha vuelto muy dinámico, el peruano actual es potencial empresario y con alto empuje a salir adelante en este marco se encontró un clima perfecto para el endeudamiento, en ese sentido cada año ha ido en aumento el nivel de endeudamiento de los clientes bancarios, representando un 44,5% de los peruanos que poseen una deuda crediticia, allí es donde resalta el sector bancario que se encuentra en su máximo apogeo, la difusión de sus productos intangibles están siendo cada vez más accesibles para los peruanos, allí es donde se desenvuelve el banco Scotiabank que viene siendo uno de los favoritos por los empresarios y personas naturales por sus bajas tasas de interés y sus rápidos procesos para la adquisición de préstamos, debido a esta ágil entrega de tarjetas crediticias se presenta diferentes dificultades y problemas con relación a la deficiente explicación de los asesores bancarios para con los clientes, dejando en el aire dudas claves para la buena toma de decisiones de los usuarios. Encontrándose así que la percepción de los indicadores de transparencia de información no eran las óptimas, siendo estas la Comprensividad, relevancia y oportunidad, confiabilidad y materialidad de la información. Motivo por el cual se realizó el estudio con el propósito de Determinar la relación entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito de Banco Scotiabank, Trujillo – 2018.

Adicionalmente a esto cabe mencionar que durante la recolección de datos para la elaboración de esta investigación se presentaron diferentes dificultades, dado que el Banco Scotiabank no permitía hacer entrevistas a los asesores a profundidad, lo cual no permitió tener respuesta de la contraparte al usuario, así mismo la falta de cooperación por parte de los clientes hizo que esta investigación sea muy ardua.

Referente a los resultados obtenidos con la relación entre la variable nivel de endeudamiento y el indicador Relevancia y Oportunidad de Información, en la tabla 3.5 donde se observa una relación inversamente proporcional de -0,626 con una significancia de 0,001 bilateral, es decir que a mayor nivel de endeudamiento

menor es el nivel de percepción en cuanto al indicador antes mencionado; en la mayoría de encuestados (38,5%) sustentaron un nivel de endeudamiento alto los que a su vez tienen una percepción de déficit de información brindada por los asesores con respecto a datos relevantes para la toma de decisiones , como el efecto que causa el pago del monto mínimo(49%) , cuando realizar el pago anticipado(47%) y un desconocimiento de la tasas de costo efectivo anual (48%).

Estos datos se corroboran por Luis (2016) quien al evaluar el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes y el nivel de endeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank en Trujillo, determinó que del total de encuestados (193) 70% desconocen la tasa de costo efectivo anual quienes a su vez presentan un nivel de endeudamiento alto utilizando su línea crediticia entre 66% a 100%; por tanto podemos encontrar una contrastación positiva del estudio realizado, afirmando que a mayor nivel de endeudamiento, menor es el conocimiento de la tasa de costo efectivo anual (Indicador de Relevancia y Oportunidad de Información).

Se revalida la información obtenida a su vez en la investigación de Murillo y Ortiz(2014) en su tesis sobre el Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil, donde llegaron a concluir lo siguiente, de las personas encuestadas, el 41% que corresponde a la mayoría que no conoce cuánto paga por intereses de la tarjeta de crédito, así mismo es importante destacar que del total de los encuestados el 75% estuvo muy de acuerdo en que los bancos cuenten con un programa de información sobre el uso de las tarjetas de crédito, es decir existe un evidente déficit de transparencia de información por parte de los asesores bancarios, es así que ambas investigaciones reafirman que los asesores bancarios no brindan la información necesaria para contribuir a la mejor toma de decisiones de los tarjetahabientes.

Con relación a los resultados obtenidos en la variable nivel de Transparencia de información encontramos que un 44% de la población encuestada perciben como baja dicha variable basándose principalmente en la percepción baja de los indicadores de Comprensividad de la información y Relevancia y Oportunidad de la misma, visualizar en la tabla 3.2 , estos datos se ratifican en el estudio

realizado por ASGECO (2014) sobre las normas de transparencia bancaria, cuyo objetivo fue identificar las prácticas bancarias abusivas o posibles incumplimientos en relación al otorgamiento de tarjetas de crédito, obteniendo como resultado que la información proporcionada al cliente por parte de los asesores, acerca de los productos financieros resulta incompleta ya que no se detallan las cuantías de las comisiones ni los costes de mantenimiento, por tanto encontramos un contraste positivo entre esta investigación y la propia realizada afirmando que la información otorgada por los asesores bancarios no es completa, comprensible, relevante y oportuna, confiable ni es presentada de forma óptima en material.

En cuanto a la hipótesis planteada en esta investigación la cual afirma que existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank, Trujillo-2018, para la cual se usó el Rho de Spearman resultando un valor de correlación de $-0,769$ con una significancia de $0,01$ bilateral, la revalidamos con la propuesta por Luis(2016) quien sostiene que el desconocimiento de la Tasa Costo Efectivo Anual incide negativamente elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo año 2015, para llegar a esta afirmación uso la formula estadística de Chi Cuadrado donde el Chi cuadrado calculado (7.81) es mayor al Chi cuadrado de la tabla (5.99). Es así que podemos reafirmar que el Endeudamiento se encuentra relacionado inversa y significativamente con la transparencia de información y todos los indicadores que lo componen.

Así pues encontramos un contexto donde el nivel de endeudamiento es alto y la transparencia de información brindada por los asesores baja, por tanto esta investigación servirá como complemento informativo para el análisis de bancos tanto a nivel nacional como internacional, como el BBVA, Banco Santander, Banco Compartamos, Interbank, entre otros. Para que a su vez los tarjetahabientes puedan ser conscientes de su nivel de endeudamiento e identificar en que banco pondrán su confianza para recibir información que

contenga los cuatro indicadores anteriormente trabajados a lo largo de esta investigación.

V. Conclusiones

- 5.1. El nivel de endeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank-Trujillo es de rango alto, representado por un 38,5 % del total de los encuestados (384) debido a que un gran porcentaje sustentó que con frecuencia recurren a préstamos extras para saldar el pago de sus tarjetas de crédito, así como utilizar la opción de pago mínimo de mes y usar el pago diferido para la mayoría de sus consumos.
- 5.2. El 44% de los 384 encuestados perciben un bajo nivel de transparencia de información del Banco Scotiabank-Trujillo.
- 5.3. El nivel de endeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank-Trujillo va en aumento al tener una baja percepción de Comprensividad de información brindada por los asesores bancarios, existiendo así una correlación alta negativa con un nivel de relación de $-0,626$ con un nivel de significancia de $0,001$, de tal forma los 384 usuarios encuestados, 46% perciben que no se les explicó de manera detallada la tasa de costo efectivo anual, 33% sustentan que el asesor no les explicó los términos financieros, 47% alegaron que los asesores bancarios no les explicaron el pago anticipado (pago antes de la fecha de facturación), lo cual representa un bajo nivel de percepción de dicho indicador.
- 5.4. El nivel de endeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank-Trujillo va en aumento al tener una baja percepción de Relevancia y Oportunidad de información brindada por los asesores bancarios, existiendo así una correlación alta negativa con un nivel de relación de $-0,626$ con un nivel de significancia de $0,001$, en tal sentido los usuarios percibieron que los asesores no les explicaron en el momento oportuno como calcular la tasa efectiva anual que afectan directamente al crédito, así como la opción de pagar antes de la fecha de facturación para no incurrir en intereses.
- 5.5. El nivel de endeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank-Trujillo va en aumento al tener una baja percepción de Confiabilidad de información brindada por los asesores bancarios, existiendo así una correlación alta negativa con un nivel de relación de $-0,612$ con un nivel de significancia de $0,001$, así lo sustentan los datos recolectados en los 384 clientes, de los

cuales 46% desconocen que el banco Scotiabank se encuentra regulado por la SBS, 41% no tiene conocimiento que su contrato está avalado por un seguro, para su mayor protección.

5.6. El nivel de endeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank-Trujillo va en aumento al tener una baja percepción de Comprensividad de información brindada por los asesores bancarios, existiendo así una correlación alta negativa con un nivel de relación de $-0,644$ con un nivel de significancia de $0,001$, esto a razón de que $38,5\%$ del total de encuestados tienen una baja percepción en cuanto a la Materialidad de información, los mismo que sustentan que los asesores no les brindaron el tiempo necesario para leer el contrato impreso, del mismo modo alegaron que la información brindada por el asesor no la encontraban impresa en el contrato.

VI. Recomendaciones

- 6.1. Para los clientes del banco Scotiabank, llevar un control exacto de los pagos mensuales que se realizaran a lo largo del año, con respecto a deudas crediticias, a su vez el cliente bancario se puede ayudar con las aplicaciones tecnológicas para su mejor organización.
- 6.2. Para el área de normativas del banco Scotiabank se sugiere, crear políticas de transparencia de información que especifiquen la información que los asesores deben brindar obligatoriamente a los clientes para mejorar su nivel de entendimiento con respecto a los procesos que incurren al adquirir una tarjeta de crédito.
- 6.3. Para los asesores bancarios del banco Scotiabank se recomienda, utilizar terminología que sea sencilla y comprensiva en el momento previo a otorgar la tarjeta de crédito, con ejemplos fáciles que la mayoría de clientes pueda comprender.
- 6.4. Para los usuarios del Banco Scotiabank deberán tomar cursos cortos de manejo de deudas, de forma virtual, aprovechando la infinidad de opciones que posee la internet, así determinar qué tipo de información debe exigir que el asesor le brinde antes de firmar cualquier tipo de contrato.
- 6.5. Para el área de marketing del Banco Scotiabank se recomienda, divulgar mediante folletos dentro del banco información concerniente a la supervisión de los procesos por parte de la SBS, así como el aval que tienen los contratos y que protegen a los clientes.
- 6.6. Para los asesores bancarios se sugiere crear un formato extra a los documentos materiales que se entreguen al momento de celebrar el contrato, el cual contenga un glosario de términos en forma ordenada que vaya acorde a lo expuesto por el asesor de forma oral y a lo escrito en el contrato.
- 6.7. A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi experimental donde se aplique una capacitación a los cliente de un banco sobre estrategias para disminuir el endeudamiento y compararla con otro grupo de clientes que no recibieron dicha capacitación y realizar comparación de nivel de endeudamiento.

VII. Propuesta

7.1.Título

Propuesta de campaña para la difusión de estrategias que permitan disminuir y/o manejar óptimamente las deudas con tarjetas de crédito de los clientes del Banco Scotiabank de Trujillo.

7.2.Objetivos

7.2.1. Objetivo general

Dar a conocer a los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Trujillo estrategias que les permitan disminuir y/o manejar óptimamente sus deudas con tarjetas de crédito.

7.2.2. Objetivos específicos:

- Proporcionar información relevante sobre el uso de las tarjetas de crédito.
- Dar a conocer a los clientes estrategias para mejorar su control de deudas con tarjetas de crédito.
- Proporcionar material físico y virtual referente al óptimo manejo de deudas crediticias.

7.3.Alcance

Esta campaña tiene por finalidad formar a los clientes sobre el buen manejo de las deudas adquiridas con tarjetas de crédito, para evitar el sobreendeudamiento con los bancos.

7.4.Metas

- Llegar a un 10% de los clientes del banco Scotiabank
- Impactar en un 20% de los clientes de otros bancos trujillanos
- Disminuir en un 5% el nivel el pronóstico de sobreendeudamiento de los clientes del Banco Scotiabank.

- Mejorar el nivel de organización de las deudas de los tarjetahabientes.
- Para el 2021 el Banco Scotiabank tenga los asesores más calificados y predispuestos en brindar información transparente sobre los procesos que las tarjetas de crédito acarrearán.

7.5.Estrategias

- Exposición de ponentes expertos en temas de manejo de deudas.
- Difusión de la campaña informativa por medios radiales.
- Dinámica de aprendizaje, con casos prácticos y opciones de organización.
- Folletos con información de servicio al cliente que deben manejar los asesores bancarios.

7.6.Recursos

7.6.1. Humanos

- Ponente especialista en el tema
- Asistente de TI y apoyo en dinámica

7.6.2. Materiales

- Laptop
- Folletos
- Proyector multimedia
- Parlantes
- Micrófono
- Lapiceros
- Pizarra
- Plumones

7.6.3. Local

- Aula Magna de la Universidad Cesar Vallejo

7.7.Financiamiento

Recursos propios del investigador

7.8.Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Pasajes de Ponente	Pasaje	2	S/. 5.00	S/.10.00
Pago al ponente	hora	2	S/.40.00	S/.80.00
Impresiones	unidad	2	S/.0.10	S/.0.20
Copias de folletos	unidad	100	S/.0.05	S/.5.00
Plumones	unidas	1	S/.2.00	S/.2.00
Total				S/.97.20

7.9.Cronograma de actividades

N°	Tema	Responsable	Participantes	N°Horas
1	Conceptos Generales de las tarjetas de crédito	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min
2	Diferencia entre la TEA y la TCEA y como calcularlas – Dinámica integradora	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min
3	¿Qué son las comisiones y membresías?	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min
4	Endeudamiento líneas generales	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min
5	Niveles de endeudamiento	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min
6	Estrategia de planificación	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min

7	Uso de la tecnología como aliado para manejar las deudas	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min
8	Cuentas de ahorros mensuales como estrategia	Ponente Experto	Todos los asistentes	15 min

VIII. 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.
- Alvarado, J (2015). Informe de Experiencia Laboral en el sistema financiero como analista de créditos Pymes. Recuperado de la página de Internet del organismo:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/624/ECO-ALV-ESP-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, B., Denegri, M., y Mansilla, L., (2015). Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y locus de control del consumidor en estudiantes universitarios. *Suma Psicológica*, 9-1.
- 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 Central de Reserva del Perú (BCRP) (2016). *Reporte de estabilidad financiera*. Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/economia/sube-mora-deudas-s-60-mil-tarjetas-credito-noticia-479346>

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

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

Cáceres, Y (2018). 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>

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.
- Escoto, L. (2001). Banca Comercial. EUNED Publisher. Recuperado de:

[Books.google.es/books?isbn=9789968311588](https://books.google.es/books?isbn=9789968311588)
- Experian (2018). Hay 523 mil personas que tienen deudas en sus tarjetas por más de seis veces su sueldo. Recuperado de:

<https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/hay-523-mil-personas-deudas-tarjetas-seis-veces-sueldo-239372>
- Freixas, X., y Rochet, J. (1999). Economía Bancaria. Barcelona: INO Reproducciones, S.A.

- Gutiérrez de Cabiedes, P. (2009). *El sobreendeudamiento doméstico: prevención y solución*. [versión DX Reader]. Recuperado de:
[Books.google.es/books?isbn= 9788483559451](https://books.google.es/books?isbn=9788483559451)
- 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 Scotia-bank 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.

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>

Pampillón, R. (2016). *Economy Weblog*. Recuperado de

<https://economy.blogs.ie.edu/archives/2016/10/que-es-un-banco/>

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_\(SBS\).pdf](https://www.db.com/peru/docs/Reglamento_de_Transparencia_(SBS).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

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-distritos-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

Scotiabank Perú. (2018). <http://www.scotiabank.com.pe/Tarjetas>.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2016). Central de Riesgos de la SBS. Recuperado de:

<https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentraIDeRiesgos.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>

Vargas, S., (2014). *Yo Arreglo Mi Crédito*. España: Lulucom

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.

IX. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo, 2018	¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018?	OG. Determinar la relación entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018		Endeudamiento del cliente.	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 cliente con intervalos y los valores máximos y mínimos de la puntuación a través del cuestionario	Nivel de endeudamiento del cliente	1-16	Ordinal
		O.1 Determinar el nivel de endeudamiento de los clientes del Scotiabank	Hi: Existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018						
		O.2 Determinar el nivel de transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank							
		O3. Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la Comprensividad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank					Comprensividad	17-19	Ordinal

		O4. Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la relevancia-oportunidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito de Scotiabank.				Relevancia y oportunidad	20-25		
Endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo, 2018	¿Qué relación existe entre endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018?	O5. Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la confiabilidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank.	Ho: No existe una relación inversa significativa entre el endeudamiento del cliente y la transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.	Transparencia de información en el otorgamiento 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 Cliente (BCBS, 1998)	Esta variable se medirá por medio de un cuestionario, aplicado a los clientes del Scotiabank, el mismo que se expresará en niveles de bajo, medio y alto en base a la puntuación alcanzada en los indicadores de cómo percibe la Comprensividad, relevancia y oportunidad, la confiabilidad y materialidad de la información brindada por los asesores bancarios.	26-28	Ordinal	
		O6. Determinar la relación entre endeudamiento del cliente y la materialidad de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank.						Materialidad	29-33
		O7. Proponer estrategias para disminuir el endeudamiento con de tarjetas de crédito							

Anexo 2: Cuestionario de endeudamiento y transparencia de Información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Encuesta sobre endeudamiento del cliente y la transparencia de la información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Instrucciones: La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo con el grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

Marque con una X.

1. Totalmente en desacuerdo 3. Indiferente 5. Totalmente de acuerdo

2. En desacuerdo 4. De Acuerdo

Género M F Rango de edad a) 18-25 b) 26-36 c) 37-47 d) mayor a 48

A	Endeudamiento	1	2	3	4	5
1	Mis deudas del mes superan mis ingresos.					
2	Estoy atrasada de 2 meses a más en el pago de mis deudas.					
3	Mi tarjeta de crédito se encuentra al tope de su límite crediticio.					
4	Recurro a préstamos para saldar el pago de mi tarjeta de crédito.					
5	Con N° de encuestados uso la opción de pago mínimo del mes.					
6	El banco realiza llamadas a mi teléfono celular para pedirme que regularice mis pagos.					
7	Tengo tarjetas de crédito en más de 2 bancos.					
8	Realizo todo y/o cualquier tipo de pago con mi tarjeta de crédito.					

9	Uso mi tarjeta de crédito básicamente para consumo de artículos de primera necesidad.
10	Uso el crédito diferido para mis consumos.
11	Presento problemas para realizar los pagos de mi tarjeta de crédito.
12	Me encuentro escrito en la central de riesgos.
13	Retiro frecuentemente efectivo con mi tarjeta de crédito.
14	Conozco mi calificación de deuda de acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú
15	Tengo un trabajo estable que me permite cubrir las cuotas mensuales del crédito.
16	Tengo la costumbre de realizar compras por impulso con mi tarjeta de crédito.

B	Comprensividad	1	2	3	4	5
17	La información que me brinda el asesor es fácil de comprender.					
18	El asesor me explicó de manera detallada la tasa de costo efectivo anual.					
19	El asesor me explica algunos términos financieros que desconozco.					
C	Relevancia Y Oportunidad	1	2	3	4	5
20	El asesor de banca me explicó acerca del pago de membresía.					
21	El asesor me explicó acerca del pago de gastos y seguros en que se incurre.					

22	El asesor de banca me enseñó cómo calcular la tasa efectiva anual que afectan mi crédito.					
23	El asesor me explica que puedo pagar antes de la fecha de facturación para no incurrir en intereses.					
24	El asesor me explica cómo me afecta el pagar el monto mínimo.					
25	El banco me brindó toda la información correspondiente antes de celebrar el contrato.					
D	Confiability	1	2	3	4	5
26	Percibo como seguro los procesos y transacciones durante la emisión de mi tarjeta de crédito.					
27	Conozco que el banco donde se emite mi tarjeta de crédito es regulado por la SBS.					
28	Tengo conocimiento que mi contrato está avalado por un seguro.					
E	Materialidad	1	2	3	4	5
29	El asesor me brinda toda la información de manera impresa y/o digital					
30	Toda la información que me brindó el asesor también se encuentra registrado en el contrato.					
31	El asesor me da tiempo necesario para leer el contrato antes de firmarlo.					
32	Estoy de acuerdo con toda la información que está establecida en el contrato.					
33	La información del contrato se presenta de manera ordenada					

Anexo 3: Ficha Técnica

Nombre de la Encuesta: Endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Autores:

Cánepa Vargas, Grecia Sofía

Procedencia: Universidad César Vallejo

Administración: Individual

Duración: 5 min

Aplicación: Scotiabank:

Puntuación: calificación computarizada

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

Usos: en la investigación

Anexo 4: Validación de Encuesta

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

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

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los 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 09 días del mes de Octubre del
2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CIRO MANUEL URBANO VALADARES LANDA, titular del DNI. N° 18137683, de profesión ECONOMISTA, ejerciendo actualmente como DOCENTE A TIEMPO COMPLETO, en la Institución UNIVERSIDAD PARTICULAR CÉSAR VALLEJO - TRUJILLO.

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 09 días del mes de OCTUBRE del 2018



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Arriavel Castillo Moreno, titular
del DNI. N° 40614250, de profesión
Contadora Pública Colegiada ejerciendo
actualmente como Contadora General, en la
Institución Aintra Perú

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 la Universidad César Vallejo.

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 12 días del mes de Octubre del
2018



Firma

Anexo 5: Fiabilidad de la Variable Endeudamiento

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	35	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,790	16

Anexo 6: Fiabilidad de la Variable Transparencia de Información

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	35	100,0
Excluido(a)	0	,0
Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,855	17

Anexo 7: Tabla de Normalidad

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
P_ENDEUDAMIENTO	384	100.0%	0	0.0%	384	100.0%
P_TRANSPARENCIA	384	100.0%	0	0.0%	384	100.0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
P_ENDEUDAMIENTO	Media	49,60	,718
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite Superior Límite Inferior	48,18 51,01
	Media recortada al 5%	50,00	
	Mediana	54,00	
	Varianza	197,902	
	Desviación estándar	14,068	
	Mínimo	18	
	Máximo	73	
	Rango	55	
	Rango intercuartil	23	
	Asimetría	-,466	,125
	Curtosis	-1,028	,248
	P_TRANSPARENCIA	Media	47,27
95% de intervalo de confianza para la media		Límite Superior Límite Inferior	45,90 48,63
Media recortada al 5%		46,74	
Mediana		43,00	
Varianza		185,000	
Desviación estándar		13,601	
Mínimo		24	
Máximo		81	
Rango		57	
Rango intercuartil		19	
Asimetría		,723	,125
Curtosis		,530	,248

Resumen de procesamiento de casos

	kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
P_ENDEUDAMIENTO	,156	384	,000	,929	384	,000
P_TRANSPARENCIA	,168	384	,000	,917	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8: Base de datos Piloto al cliente de Scotiabank

No	DATOS GENERALES		ENDEUDAMIENTO														COMPRESIVIDA D				RELEVANCIA Y OPORTUNIDAD				CONFIABILIDA D			MATERIALIDAD							
	Genero	Rang o de edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1	F	B	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	5
2	F	C	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	5	1	5	5	1	3	4	2	2	2	2	1	3	1	4	1	1	5	4	2	4	4
3	M	C	4	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	1	4	1	4	1	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	4	3	1	4	4
4	M	A	2	2	4	5	4	2	5	5	5	2	2	2	5	2	5	1	5	2	1	4	4	1	1	1	1	4	5	4	5	4	1	2	5
5	F	C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	3	3	1	3	3
6	F	B	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	2	4	4	1	4	4	1	4	4
7	M	B	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1	5	5	5	3	4	3	1	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
8	M	B	2	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	1	1	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4
9	F	D	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	2
10	F	C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4
11	F	C	1	1	5	4	2	1	1	5	1	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5	4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	3	1	5	1
12	F	A	1	1	5	1	1	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	F	A	4	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	5	4	4
14	M	A	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1
15	F	A	5	4	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	5	4	1	1	4
16	M	D	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	M	C	1	5	2	4	5	1	1	1	2	2	1	1	5	5	2	2	5	1	1	1	5	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	M	D	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	F	D	1	1	1	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	4	4	4	1	4	1	1	3	1	1	4	4	3	4	5
20	M	A	1	1	3	1	2	1	1	5	3	3	1	1	5	3	5	1	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4
21	M	C	1	1	1	1	1	1	5	4	3	1	1	5	1	5	5	1	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
22	F	B	4	1	1	4	1	5	5	4	4	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	5	5	4	5	1	4	4	4
23	M	B	3	2	1	4	2	1	1	5	2	3	3	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3
24	M	A	3	1	1	1	1	4	1	1	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	1	4	5	1	4	2	4	4	4	5	5	2	3	3	3
25	M	C	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
26	M	C	4	1	1	2	5	1	1	2	5	5	2	1	2	1	5	2	5	5	4	1	5	1	5	5	5	2	1	5	5	5	5	4	5
27	F	D	3	2	1	2	1	2	1	5	4	3	1	2	5	2	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	1	4	5	5	2	3	4
28	M	D	2	1	1	1	1	2	5	3	2	1	3	5	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	1	1	4	3	2	3	3

29	M	D	2	1	1	3	2	2	5	1	1	1	2	5	3	4	4	2	5	4	4	4	3	1	4	1	4	3	5	5	5	5	4	3	4
30	F	C	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	4	5	3	2	3	2	1	1	1
31	M	D	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	1	3	4	4	2	2	1	2	1	2	4
32	M	C	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	1	3	1	2	1	2	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	1
33	F	C	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	2	4	2
34	F	C	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	2	4	2	2	1	2	1	4	4	2	4	2	1	3	2	3	1	2	2
35	M	D	3	2	2	1	1	1	2	5	4	4	1	3	5	4	3	5	2	2	3	2	2	1	1	2	2	4	2	1	1	5	4	2	4

Anexo 9 Tablas cruzada

Tabla 3.8.

Nivel de Correlación entre la variable Endeudamiento y el Indicador Confiabilidad.

		Nivel de Comprensividad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de endeudamiento	Bajo	Recuento	8	26	60	94
		% del total	2,1%	6,8%	15,6%	24,5%
	Medio	Recuento	57	73	12	142
		% del total	14,8%	19,0%	3,1%	37,0%
	Alto	Recuento	135	13	0	148
		% del total	35,2%	3,4%	0,0%	38,5%
Total		Recuento	200	112	72	384
		% del total	52,1%	29,2%	18,8%	100,0%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes, designada Endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.9.

Nivel de Correlación entre la variable Nivel Endeudamiento y el Indicador Relevancia y oportunidad

		Nivel de relevancia				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Nivel de endeudamiento	Bajo	Recuento	12	17	65	94
		% del total	3,1%	4,4%	16,9%	24,5%
	Medio	Recuento	63	74	5	142
		% del total	16,4%	19,3%	1,3%	37,0%
	Alto	Recuento	143	5	0	148
		% del total	37,2%	1,3%	0,0%	38,5%
Total		Recuento	218	96	70	384
		% del total	56,8%	25,0%	18,2%	100,0%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.10.

Nivel de Correlación entre la variable Nivel Endeudamiento y el Indicador Confiabilidad

		Nivel de confiabilidad				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de endeudamiento	Bajo	Recuento	11	13	70	94
		% del total	2,9%	3,4%	18,2%	24,5%
	Medio	Recuento	47	71	24	142
		% del total	12,2%	18,5%	6,3%	37,0%
	Alto	Recuento	117	30	1	148
		% del total	30,5%	7,8%	0,3%	38,5%
Total	Recuento	175	114	95	384	
	% del total	45,6%	29,7%	24,7%	100,0%	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes, designada Endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.11.

Nivel de Correlación entre la variable Nivel Endeudamiento y el Indicador Confiabilidad

		Nivel de materialidad				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Nivel de endeudamiento	Bajo	Recuento	9	20	65	94
		% del total	2,3%	5,2%	16,9%	24,5%
	Medio	Recuento	29	87	26	142
		% del total	7,6%	22,7%	6,8%	37,0%
	Alto	Recuento	110	33	5	148
		% del total	28,6%	8,6%	1,3%	38,5%
Total	Recuento	148	140	96	384	
	% del total	38,5%	36,5%	25,0%	100,0%	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.12.

Correlación entre las variables Endeudamiento y Transparencia de Información en el otorgamiento de tarjetas de crédito

		Transparencia de Información			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Nivel de endeudamiento	Bajo	6	23	65	94
	Medio	34	104	4	142
	Alto	129	19	0	148
Total		169	146	69	384

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Anexo 10: Tablas por indicadores

Tabla 3.12.

Nivel de Endeudamiento

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	%
Alto	148	0.39	39%
Medio	142	0.37	37%
Bajo	94	0.24	24%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.13.

Nivel de Transparencia de Información

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	%
Alto	69	0.18	18%
Medio	146	0.38	38%
Bajo	169	0.44	44%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.12.

Nivel de Comprensividad

	N° de encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	200	52,1	52,1
Medio	112	29,2	81,3
Alto	72	18,8	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.13.

Nivel de Relevancia y Oportunidad

	N° de encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	218	56,8	56,8
Medio	96	25,0	81,8
Alto	70	18,2	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.14.

Nivel de Confiabilidad

	N° de encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	175	45,6	45,6
Medio	114	29,7	75,3
Alto	95	24,7	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.15.

Nivel de Materialidad

	N° de encuestados	Ponderación	Acumulado
Bajo	148	38,5	38,5
Medio	140	36,5	75,0
Alto	96	25,0	100,0
Total	384	100,0	

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Anexo 11: Tablas por preguntas

Tabla 3.16

Mis deudas del mes superan mis ingresos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	84	0.22	22%
En desacuerdo	110	0.29	29%
Indiferente	97	0.25	25%
De acuerdo	65	0.17	17%
Totalmente de acuerdo	28	0.07	7%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.17

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	125	0.33	33%
En desacuerdo	123	0.32	32%
Indiferente	26	0.07	7%
De acuerdo	81	0.21	21%
Totalmente de acuerdo	29	0.08	8%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.18

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	0.17	17%
En desacuerdo	47	0.12	12%
Indiferente	108	0.28	28%
De acuerdo	89	0.23	23%
Totalmente de acuerdo	76	0.20	20%
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 3.19

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	79	0.21	21%
En desacuerdo	66	0.17	17%
Indiferente	74	0.19	19%
De acuerdo	96	0.25	25%
Totalmente de acuerdo	96	0.18	18%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.20

Con frecuencia uso la opción de pago mínimo del mes.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	0.17	17%
En desacuerdo	52	0.14	14%
Indiferente	77	0.20	20%
De acuerdo	92	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	98	0.26	26%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.21

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	137	0.36	36%
En desacuerdo	111	0.29	29%
Indiferente	42	0.11	11%
De acuerdo	61	0.16	16%
Totalmente de acuerdo	33	0.09	9%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.22
Tengo tarjetas de crédito en más de 2 bancos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	137	0.36	36%
En desacuerdo	111	0.29	29%
Indiferente	42	0.11	11%
De acuerdo	61	0.16	16%
Totalmente de acuerdo	33	0.09	9%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.23
Realizo todo y/o cualquier tipo de pago con mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	43	0.11	11%
En desacuerdo	57	0.15	15%
Indiferente	11	0.03	3%
De acuerdo	77	0.20	20%
Totalmente de acuerdo	196	0.51	51%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.24
Uso mi tarjeta de crédito básicamente para consumo de artículos de primera necesidad.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	43	0.11	11%
En desacuerdo	35	0.09	9%
Indiferente	40	0.10	10%
De acuerdo	92	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	174	0.45	45%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.25
Uso el crédito diferido para mis consumos

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	0.14	14%
En desacuerdo	48	0.13	13%
Indiferente	83	0.22	22%
De acuerdo	89	0.23	23%
Totalmente de acuerdo	112	0.29	29%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.26
Presento problemas para realizar los pagos de mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	0.04	4%
En desacuerdo	15	0.04	4%
Indiferente	101	0.26	26%
De acuerdo	115	0.30	30%
Totalmente de acuerdo	139	0.36	36%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.27
Me encuentro escrito en la central de riesgos.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	75	0.20	20%
En desacuerdo	60	0.16	16%
Indiferente	81	0.21	21%
De acuerdo	77	0.20	20%
Totalmente de acuerdo	91	0.24	24%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.28

Retiro frecuentemente efectivo con mi tarjeta de crédito.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	137	0.36	36%
En desacuerdo	103	0.27	27%
Indiferente	54	0.14	14%
De acuerdo	52	0.14	14%
Totalmente de acuerdo	38	0.10	10%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.29

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	86	0.22	22%
En desacuerdo	75	0.20	20%
Indiferente	96	0.25	25%
De acuerdo	71	0.18	18%
Totalmente de acuerdo	56	0.15	15%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.30

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	0.17	17%
En desacuerdo	29	0.08	8%
Indiferente	102	0.27	27%
De acuerdo	99	0.26	26%
Totalmente de acuerdo	89	0.23	23%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.31

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	0.17	17%
En desacuerdo	98	0.26	26%
Indiferente	112	0.29	29%
De acuerdo	70	0.18	18%
Totalmente de acuerdo	40	0.10	10%
Total	383	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Anexo 12: Tablas gráficas de Comprensividad de Información

Tabla 3.32

La información que brinda el asesor es fácil de comprender

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	0.10	10%
En desacuerdo	74	0.19	19%
Indiferente	96	0.25	25%
De acuerdo	148	0.39	39%
Totalmente de acuerdo	29	0.08	8%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018..

Tabla 3.33

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	84	0.22	22%
En desacuerdo	91	0.24	24%
Indiferente	97	0.25	25%
De acuerdo	105	0.27	27%
Totalmente de acuerdo	7	0.02	2%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.34

El asesor explica algunos términos financieros que desconocen.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	128	0.33	33%
En desacuerdo	92	0.24	24%
Indiferente	81	0.21	21%
De acuerdo	74	0.19	19%
Totalmente de acuerdo	9	0.02	2%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Anexo 13: Tablas gráficas de Relevancia y Oportunidad de Información

Tabla 3.35.

El asesor de banca explica acerca del pago de membresía.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	0.14	14%
En desacuerdo	62	0.16	16%
Indiferente	88	0.23	23%
De acuerdo	130	0.34	34%
Totalmente de acuerdo	49	0.13	12%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.38

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	0.14	14%
En desacuerdo	66	0.17	17%
Indiferente	80	0.21	21%
De acuerdo	127	0.33	33%
Totalmente de acuerdo	59	0.15	15%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.39

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	181	0.47	47%
En desacuerdo	88	0.23	23%
Indiferente	57	0.15	15%
De acuerdo	48	0.13	13%
Totalmente de acuerdo	10	0.03	3%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.40

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	181	0.47	47%
En desacuerdo	88	0.23	23%
Indiferente	57	0.15	15%
De acuerdo	48	0.13	13%
Totalmente de acuerdo	10	0.03	3%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.41

El asesor explica cómo afecta el pagar el monto mínimo.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	188	0.49	49%
En desacuerdo	79	0.21	21%
Indiferente	50	0.13	13%
De acuerdo	54	0.14	14%
Totalmente de acuerdo	13	0.03	3%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.42

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	138	0.36	36%
En desacuerdo	64	0.17	17%
Indiferente	87	0.23	23%
De acuerdo	65	0.17	17%
Totalmente de acuerdo	30	0.08	8%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Anexo 14: Tablas gráficas de Confiabilidad de Información

Tabla 3.43

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	43	0.11	11%
En desacuerdo	49	0.13	13%
Indiferente	97	0.25	25%
De acuerdo	142	0.37	37%
Totalmente de acuerdo	53	0.14	14%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.44

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	117	0.30	30%
En desacuerdo	62	0.16	16%
Indiferente	86	0.22	22%
De acuerdo	78	0.20	20%
Totalmente de acuerdo	41	0.11	11%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.45

Tiene conocimiento que el contrato está avalado por un seguro.

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	99	0.26	26%
En desacuerdo	59	0.15	15%
Indiferente	72	0.19	19%
De acuerdo	91	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	63	0.16	16%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Anexo 15: Tablas gráficas de materialidad de Información

Tabla 3.46

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	44	0.11	11%
En desacuerdo	36	0.09	9%
Indiferente	89	0.23	23%
De acuerdo	145	0.38	38%
Totalmente de acuerdo	70	0.18	18%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018.

Tabla 3.47

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	0.14	14%
En desacuerdo	80	0.21	21%
Indiferente	95	0.25	25%
De acuerdo	95	0.25	25%
Totalmente de acuerdo	60	0.16	16%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.48

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	158	0.41	41%
En desacuerdo	66	0.17	17%
Indiferente	84	0.22	22%
De acuerdo	53	0.14	14%
Totalmente de acuerdo	23	0.06	6%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.49

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

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	0.17	17%
En desacuerdo	85	0.22	22%
Indiferente	115	0.30	30%
De acuerdo	86	0.22	22%
Totalmente de acuerdo	34	0.09	9%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018

Tabla 3.50

La información del contrato se presenta de manera ordenada

	N° de encuestados	Ponderación	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	0.13	13%
En desacuerdo	92	0.24	24%
Indiferente	85	0.22	22%
De acuerdo	91	0.24	24%
Totalmente de acuerdo	65	0.17	17%
Total	384	1	100%

Nota: Datos recolectados de la encuesta aplicada sobre endeudamiento del cliente y transparencia de información en el otorgamiento de tarjetas de crédito del Scotiabank, Trujillo-2018