



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración de los derechos
de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA

AUTORAS:

Lozada Díaz, María Raquel (ORCID: 0000-0001-8626-4821)
Rimapa Navarro, Lilian Rocío (ORCID: 0000-0002-7682-8280)

ASESOR:

Dr. Cojal Mena, Teofilo Martin (ORCID: 0000-0001-9483-8792)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos fundamentales, procesos constitucionales y jurisdicción constitucional y
partidos políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, ya que, gracias a su amor incondicional me inculcaron principios y valores que me permitieron culminar exitosamente mi formación profesional, de la misma forma, a mis hermanos y sobrinos porque cada día me motivaron a seguir adelante.

María Raquel

En primer lugar a mis padres por sus enseñanzas y consejos ya que me sirvieron para ser una persona de bien, a mis hermanos por el apoyo que me brindaron en cada etapa de mi vida y a mi esposo e hijos que son parte de mi vida.

Lilian Rocío

Agradecimiento

A Dios por la vida, amor y sabiduría, el cual, se convirtieron en mi fortaleza y guía en el camino. Igualmente, para nuestro docente que nos ayudó y orientó en todo el tiempo que duró el taller, asimismo, a los abogados y clientes que participaron en responder las encuestas de esta investigación, también a nuestros sobrinos y amistades que nos apoyaron durante la ejecución de este informe de tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de las variables de investigación	12
Tabla 2	Validación del instrumento	12
Tabla 3	Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el contrato de tarjetas de crédito de una entidad financiera, Jaén 2021	14
Tabla 4	Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el derecho a la información de una entidad financiera, Jaén 2021	16
Tabla 5	Nivel de la influencia de los contratos de tarjetas de crédito en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021	18
Tabla 6	Nivel de la influencia de las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021	19
Tabla 7	Nivel de influencia de las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021	20
Tabla 8	Nivel de influencia de las cláusulas que excluyan derechos legales en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021	21

Índice de figuras

Figura 1 Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el contrato de tarjetas de crédito de una entidad financiera, Jaén 2021 15

Figura 2 Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el derecho a la información de una entidad financiera, Jaén 2021. 16

Resumen

La vulneración a los derechos de los clientes se ha convertido en una costumbre de parte de la entidad financiera puesto que las entidades reguladoras y fiscalizadoras no cumplen con fiscalizar y sancionar a este tipo de empresas, por ello que se decidió determinar la influencia de los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. Se utilizó un estudio cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional. También, se encuestó a 60 personas, conformadas por 30 abogados y 30 clientes de una entidad financiera de Jaén. Se concluye que cuando los contratos de tarjetas de crédito son elaborados de manera inadecuada que solo beneficia a la entidad financiera los derechos a la información de los clientes será inadecuado en el 53%. Del mismo modo, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación menor a 0.05, permitiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que los contratos de tarjetas de crédito mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

Palabras clave: Contratos de tarjetas de crédito, derecho a la información, leyes, principios.

Abstract

The violation of clients' rights has become a habit on the part of the financial entity, since the regulatory and supervising entities do not comply with the supervision and sanctioning of this type of companies. For this reason, it was decided to determine the influence of credit card contracts on the rights of the clients of a financial entity, Jaen 2021. A quantitative study was used, of an applied type, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design. Also, 60 people were surveyed, made up of 30 lawyers and 30 clients of a financial entity in Jaén. It is concluded that when credit card contracts are prepared in an inadequate manner that only benefits the financial entity, 53% of the clients' rights to information will be inadequate. Similarly, Pearson's Chi-square test was of 4 degrees and with a significance of less than 0.05, allowing the researchers to accept the positive hypothesis and reject the null hypothesis, concluding that credit card contracts have a direct and significant influence on the right to information of the clients of the financial entity, Jaen 2021.

Keywords: Credit card contracts, right to information, laws, principles.

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno internacional, según Rugaber (2021) hasta marzo de este año existen en el mercado 14,5 millones de tarjetas de crédito otorgadas en todo el mundo, siendo los ciudadanos de Estados Unidos los que poseen más tarjetas que en otros países pero pese a ello no cuentan con la seguridad necesaria para que lleven a cabo sus operaciones por internet porque aparte de pagar la cuota mensual los bancos no cubren el fraude, debiendo los clientes pagar un monto adicional si deciden contar con medidas de protección contra el fraude o el robo cibernético, adicionalmente a este problema el gobierno norteamericano anticipa elevar las tasas de interés a tres veces de las tarjetas de crédito para el 2022. Incluso se observa que en Chile algunas tarjetas de crédito no pueden adquirir seguros de compra y robo, pero dicho acto no es informado por la entidad financiera a los clientes de manera verbal o escrita en los contratos, ocasionando que los derechos de los consumidores sean vulnerados (Banco Central de Chile, 2021). En Panamá se observa que los clientes de las entidades financieras desconocen las altas tasas de interés que genera colocar el consumo en demasiadas cuotas siendo generado por la mala información que reciben de parte de los empleados de la entidad que han adquirido la tarjeta de crédito (Delgado, 2020).

En el entorno nacional, según Ramos (2021) revela que en nuestro país existen de 10 a 16 cláusulas abusivas que no pueden ser evidenciadas por los clientes porque vienen acorazadas de un lenguaje complejo que escapa de la vista del adquirente pero que perjudica enormemente la economía de estas personas porque mantienen deudas muy altas. Además, se evidencia que, de la sola firma, los titulares de tarjetas ceden su consentimiento anticipado, lo que significa que la entidad bancaria tiene la plena discreción para realizar numerosos cambios sin notificar al titular de la tarjeta, así como ajustar la línea de crédito por encima de la cantidad predeterminada, tanto en términos de tipo de interés como de comisiones, según sea necesario (Fuentes, 2020). Sin embargo, el banco puede tomar medidas represivas contra los clientes que violan los términos de pago, pero está exento cuando el error es su culpa; las ocasiones en las que se exime de responsabilidad son frecuentes (Callalla, 2020). Es así que de enero a marzo del 2021 se presentaron 1809 denuncias por abuso de las entidades financieras en lo que respecta a las cláusulas abusivas de los contratos de las tarjetas de crédito como

cobros excesivos, tasas de interés, pagos anticipados y la variación sin acuerdo entre las partes, siendo generado por compras ilegales que los clientes no han realizado, por cobros excesivos en las cuotas mensuales y por seguros que estos no han contratado. (Indecopi, 2021)

En el entorno local se evidencia que la falta de efectivo para cubrir ciertas necesidades los clientes se ven en la obligación de adquirir una o varias tarjetas de crédito porque éstas les permite tener dinero en cualquier momento, siendo en esta que radica la tasa más elevada de tienda por departamento perjudicando enormemente su economía familiar, porque llegan a pagar más del doble de lo que ha obtenido, siendo generado porque esta entidad financiera de la ciudad de Jaén no cumple con informar de manera sencilla y clara al tarjetahabiente por ejemplo los intereses, comisiones, plazos y las causas que generaría el incumplimiento del pago de las cuotas asignadas.

Como problema de investigación se tuvo: ¿Cómo influyen los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021? Los problemas específicos fueron: PE1. ¿Cómo influyen las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021? PE2. ¿Cómo influyen las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021? PE3. ¿Cómo influyen las cláusulas que excluyan derechos legales en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021?

Este trabajo se justificó en la base legal que posee el estado peruano como lo hace en la carta magna de 1993 específicamente en el artículo 65, así como en el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571 específicamente en los artículos 85 y 96, en la Ley 31143, y en la Ley 31050. Con respecto a la justificación social este trabajo se afianzó en que al identificar exactamente las cláusulas de los contratos de las tarjetas de crédito los clientes podrán tomarán conocimiento sobre los intereses, comisiones y penalidades que poseen estas tarjetas, conllevando a tomar mejores decisiones y no caer en sobreendeudamiento, asimismo, les va a permitir utilizar adecuadamente sus recursos económicos en un futuro cercano en beneficio de toda su familia.

En el aspecto teórico esta investigación se justificó en todas las bases conceptuales que han sido publicados por autores reconocidos a nivel mundial permitiendo a las investigadoras conocer a profundidad cada una de las variables que se están estudiando, asimismo, con las conclusiones y recomendaciones que alcancen las investigadoras aportarán conocimiento importante para aquellas personas o profesionales que decidan conocer sobre los contratos de tarjetas de crédito y de los derechos del consumidor de la entidad financiera. Con respecto a la justificación metodológica este trabajo servirá como guía para aquellas personas que decidan estudiar las variables de estudio pudiendo ser utilizado como trabajo previo hasta llegar a discutir nuestros hallazgos con sus resultados.

Como objetivo general: Determinar la influencia de los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. Los objetivos específicos fueron: OE1. Identificar la influencia de las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. OE2. Determinar la influencia de las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. OE3. Describir la influencia de las cláusulas que excluyan derechos legales en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021.

La hipótesis general fue: Existe influencia directa y significativa de los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. Las específicas fueron: HE1. Existe influencia directa y significativa de las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. HE2. Existe influencia directa y significativa de las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. HE3. Existe influencia directa y significativa de las cláusulas que excluyan derechos legales en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales se consideró la investigación de Zoilboev y Cyman (2022) decidieron examinar las principales normas que entran en la protección del consumidor financiero. Bajo una metodología cualitativa, descriptiva y con análisis bibliográfico. Llegaron a concluir que el derecho a retirar debe estar disponible cuando los bienes o servicios son defectuosos, así como cuando se ha dañado la libertad de elección del consumidor de cualquier manera. Además, es fundamental mantener un sistema de reparación eficaz y eficiente. Conjuntamente, Morales y Prieto (2021), estudiaron: "*Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito*". Examinaron el nivel de protección del consumidor con respecto al fraude que generan las tarjetas de crédito. Para ello utilizaron un estudio cuantitativo, descriptivo y aplicativo, encuestando a 89 clientes de dos entidades financieras. Llegando a concluir que es un problema notable en el tráfico jurídico y económico, ya que afecta al patrimonio de las partes, al tiempo que permite el inicio de procedimientos jurídicos para establecer la responsabilidad de las partes.

Igualmente, se consideró el aporte de Muñoz (2021) examinó la asociación que existe entre las normas que defienden al cliente y la protección del consumidor financiero. Bajo un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicaron la encuesta a 125 clientes de tres entidades financieras. Llegando a concluir que en Ecuador, la intervención socio legal del abogado del cliente se limita a la cifra de mediación, lo que impide que sus estudios de casos específicos sean coherentes con una decisión de cumplimiento obligatorio, lo que implica una limitación de los derechos de los usuarios financieros y una falta de competitividad por parte de la Supervisión del Banco. Asimismo, se cuenta con el trabajo de Giron (2020) resolvió medir la incidencia de las leyes de los procesos de los contratos de adhesión en la vulneración de 4 los derechos de los consumidores de los servicios bancarios. Fue de enfoque mixto, descriptivo, aplicando la encuesta a 290 usuarios. Llegó a concluir que los contratos que los consumidores celebran con las entidades financieras privadas violan los derechos de los clientes imponiendo arbitrariamente cláusulas que exigen la aceptación unilateral de los servicios no financieros.

En cambio, Haita (2018) decidió analizar el efecto del contrato de la tarjeta de crédito al momento de emitir la letra de cambio a la vista. Para ello consideró utilizar un estudio cuantitativo, descriptivo y con análisis documental. Llegó a concluir que si el cliente no paga, el artículo 228 de la Ley 26702 autoriza a los bancos a emitir giros a la vista sin el consentimiento del cliente, y la única forma es emitir una notificación notarial del saldo deudor por adelantado, y la ejecución acelerada en la corte. En este sentido, consideramos que la mera prestación de la garantía no es suficiente para iniciar la ejecución y dar a la persona un daño patrimonial. Pero Martín (2018) decidió examinar la acción colectiva como el mejor remedio para los reclamos de abuso y condiciones de tarjetas de crédito. A través de un enfoque cuantitativo, aplicado y no experimental, entrevistaron a 12 abogados. Llegando a concluir que el principio de protección se deriva directamente de los derechos fundamentales de los consumidores a la información adecuada y verdadera, a la elección y, por último, a un tratamiento decente y justo.

Con respecto a los antecedentes nacionales se tiene el aporte de Bustios (2021) determinó medir la *ausencia de parámetros específicos sobre idoneidad de tarjetas de crédito*. Utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental, aplicando el cuestionario a 50 operadores jurídicos. Llegó a concluir que es bastante deficiente en términos de control ejercido por la institución responsable, INDECOP, porque según las estadísticas, las cifras provocadas por las quejas de los usuarios de tarjetas de crédito representan más de la mitad de la atención en comparación con las provocadas por otros productos, lo que demuestra que esta inadecuación se produce como resultado de la falta de especificación del carácter de idoneidad que debe contemplarse en la legislación.

Romero (2019), determinó medir la influencia de las *cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito en los derechos del consumidor financiero*. Fue no experimental, aplicada, descriptiva y correlacional, aplicó la encuesta a 70 usuarios. Concluyó que ambas variables obtuvieron un $Rho = -0.444$, demostrando que existe una asociación negativa moderada.

En cambio, Manuel (2018) examinó el efecto de las *cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor*. Bajo un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo, aplicó las encuestas a 34 abogados especialistas en derecho del consumidor. Llegó a concluir que las

cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito tienen un impacto directo en la protección de los derechos de los consumidores. Además, González (2018) realizó un análisis *jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito*. Bajo un estudio no experimental, descriptivo, explicativo y predictivo, procediendo al análisis de documentos y al fichaje. Llegó a concluir que algunas disposiciones del contrato violaban los derechos fundamentales del consumidor, como resultado de la falta de reciprocidad de la relación entre el banco y el cliente.

Asimismo, lo hace Sotomayor (2017) estudió la asociación entre estas variables. Para ello utilizó una metodología positivista, no experimental y descriptiva correlacional, aplicando las encuestas a 67 usuarios de tarjetas de crédito. Concluyendo que a través de la prueba Chi-cuadrado se demostró que estas variables mantienen una asociación significativa y moderadamente fuerte.

Las bases teóricas de las cláusulas de los contratos de tarjetas de crédito según Wattanawongwan et al., (2022), el contrato se ocupa de las diligencias que se llevan a cabo en una secuencia lógica con el fin de averiguar el significado y la eficacia de la voluntad y el contenido de interés de las partes. En el campo de los contratos, el criterio fiscal es fundamental para la interpretación de las declaraciones realizadas por las partes implicadas durante el desarrollo del acto, ya que es el acuerdo frecuente deliberado de las partes que da lugar al acto o al negocio legal (Moumeni et al., 2020).

En cambio, las cláusulas de los contratos de tarjetas de crédito es el acuerdo entre una empresa especializada y un cliente para abrir una cuenta de crédito a su favor para que el cliente contrate bienes o servicios con establecimientos específicos con los que la empresa ha acordado pagar una comisión (Esenogho et al., 2022). Igualmente se cuenta con el aporte de Alla et al., (2021), donde manifiestan que es un contrato en el que la institución financiera garantiza al usuario una cantidad determinada de dinero durante un período de tiempo determinado. El individuo puede utilizar una parte o toda la línea de crédito durante ese periodo de tiempo (Alhusainan, 2021).

Asimismo, Atamer y Pichonnaz (2021), es un documento escrito que involucra a la entidad financiera y al cliente, en el que se establecen las cláusulas de exclusión de responsabilidad del proveedor, y contiene también las cláusulas que autorizan al proveedor a resolver unilateralmente el contrato y todas las

cláusulas de exclusión de los derechos legales. De acuerdo a Caldarelli (2021), revela que un tratado de tarjeta de crédito es otorgado por una persona jurídica, este crédito revolvente, con un monto y duración definida, prorrogable indefinidamente, se otorga a una persona natural determinada con el propósito de utilizarlo en un lugar, tienda o afiliado. Las dimensiones consideradas en esta variable son tres. Con respecto a las cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor según Cem (2020), son aquellos acuerdos o transacciones legales en las que las partes pretenden limitar las consecuencias de la responsabilidad antes de un incumplimiento o la ocurrencia de un hecho ilegítimo. Asimismo, son los pactos jurídicos que se estipulan en un contrato donde la entidad financiera no se hace responsable del dolo y culpa por los actos ilícitos que ocurrieran después de la firma del contrato, trasladando la responsabilidad de manera directa al consumidor (Ling, 2019).

En cambio, Whittaker (2019), manifiesta que las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato de acuerdo a , revela que es un mecanismo por el que la administración puede rescindir un contrato si surge ciertas circunstancias tras la mejora del contrato, como los requisitos del servicio público, el orden público o la incapacidad de la parte contratista. Además, es la decisión que toma el banco en el caso de que el cliente ya no cuenta con la capacidad de cumplir con los pagos debiendo aplicar las normas prudenciales y evitar disposiciones legales distintas a lo que estipula el ordenamiento jurídico (Bisping & Dodsworth, 2019).

Asimismo, se tiene a la dimensión las cláusulas que excluyan derechos legales donde Bangayongo (2019), manifiesta que el cliente no puede realizar pagos adelantados pese que el ordenamiento legal si se lo permite, conllevando a que este pague su cuota normal con los intereses y comisiones generados. Asimismo, esto ocasiona que exista incumplimiento del pago haciendo que el cliente en un cierto tiempo tenga que pagar un monto muy elevado al que tenía al inicio como deuda aprovechando el banco que posee el derecho de retención de bienes que posee el cliente bajo el mandato judicial (Bean, 2018).

Las bases teóricas de la variable derechos de los consumidores según Cash y Tsai (2018), mencionan que son aquellas personas naturales que actúan en un ámbito distinto al de una empresa o actividad profesional cuando obtienen,

esgrimen o regocijan del bien o contrato por un servicio, y, en casos excepcionales, los microemprendedores que demuestran una asimetría de información con el proveedor en relación con aquellos productos o servicios no relacionados con la propia línea de negocios de la empresa. Asimismo, es el fin de toda actividad económica, es decir, es el hombre en círculos cerrados (Tektona, 2018). Satisfacer financieramente sus necesidades y aumentar su bienestar mediante el uso de una gama de productos y servicios (Tapiero, 2022). Una persona natural o una entidad legal, en estricto sentido, compra, utiliza o disfruta de ciertos productos o servicios que anteriormente estaban disponibles en el mercado (Ponce, 2021).

Podemos afirmar que la tarjeta de crédito es una pieza de plástico con su información impresa, lo que demuestra que tiene derecho legal a recibir bienes o servicios de otra persona a cambio de presentar este documento y firmar un recibo de acuerdo con la orden de la persona que lo emitió.

Además, el derecho del consumidor financiero se refiere a cualquier cliente, de las entidades supervisadas (López, 2020). En cambio, Rincón (2019), menciona que son aquellos derechos que poseen las personas que se convierten en clientes de una entidad financiera, los cuales cuentan con el derecho de recibir transparencia y claridad al momento de celebrar algún contrato con el banco, asimismo, debe tener la misma oportunidad que otras personas, las cláusulas deben ser veraces y comparables con otras entidades y de fácil comprensión por los consumidores. El objetivo de la protección de los consumidores financieros es garantizar que los consumidores reciban servicios adecuados, para que sus decisiones libres e informadas dirijan el mercado financiero en la dirección de la mejora de los servicios, recompensando a los proveedores que cumplen con sus expectativas y castigando a los que actúan en violación de sus derechos fundamentales (Goldenberg, 2020). Las condiciones del consumidor son las mismas en las que todo ser humano tiene su esencia y no está sujeto a condición alguna, porque en sentido ontológico el hombre es un ente necesitado desde su nacimiento, sino antes, por lo tanto, tiene derecho a todos los mandamientos, garantías y derechos de un consumidor (Leturia & Gochicoa, 2020).

Las dimensiones consideradas son tres: Las leyes, los derechos y los principios. Las leyes son aquellas normas que se encuentran vigentes, donde se tiene como norma principal a la Constitución Política del Perú de 1993, al código

civil y al código de protección al consumidor que deben ser consideradas por las entidades reguladoras y responsables de velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros en todo el territorio nacional (Chaves, 2021).

En cambio, la dimensión derechos de acuerdo a Anaya (2020) hace referencia a que todos los consumidores financieros poseen por mandato legal recibir un trato justo, reciben protección de todas las cláusulas abusivas que pretendan vulnerar sus derechos conllevando a una indemnización por parte de la entidad financiera si se llega a comprobar que esta se ha aprovechado del poco conocimiento de los clientes vulnerando de esta manera sus derechos. Asimismo, se tiene a la dimensión principios donde se hace mención que en todo acto que se celebre con los bancos, este debe considerar el principio de legalidad, el principio de buena fe y el principio de transparencia, ya que, esto permite evidenciar que no se está actuando por debajo del marco legal y que buscan siempre respetar los derechos de sus clientes (Suárez, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

a) Tipo de investigación

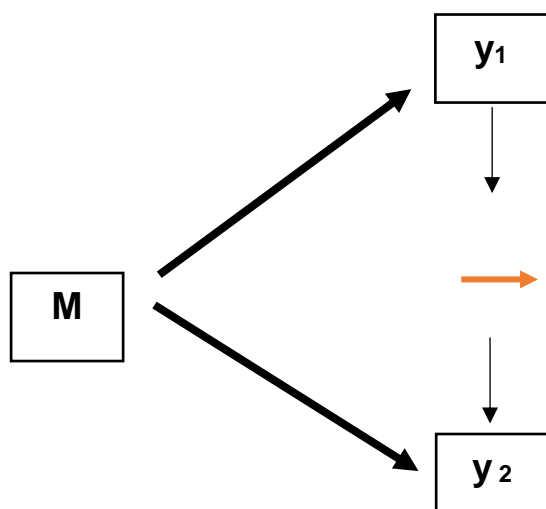
Fue aplicada porque esta permitió generar conocimientos que tengan un estudio directo a los problemas de la sociedad o del sector productivo. (CONCYTEC, 2018).

b) Diseño de investigación

Se tomó en cuenta el diseño no experimental transversal puesto que se recogieron datos en un solo punto en el tiempo, se utilizó para relatar las variables y su incidencia interrelacionada en un punto determinado en el tiempo (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, se utilizó el método descriptivo correlacional, ya que el objetivo fue describir los fenómenos y asociar las variables del estudio (Ñaupas et al., 2018).

Consideramos utilizar el esquema siguiente:



Dónde:

M: muestra; y_1 : contratos de tarjetas de crédito; y_2 : derecho a la información; influencia

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: contratos de tarjetas de crédito

Definición conceptual: Es el acuerdo entre una empresa especializada y un cliente para abrir una cuenta de crédito a su favor para que el cliente contrate bienes o servicios con establecimientos específicos con los que la empresa ha acordado pagar una comisión. (Esenogho et al., 2022)

Definición operacional: Fue medida por la encuesta y cuestionario conformado por 15 ítems que será aplicado a los abogados de Jaén, porque es por este medio que conocerá los detalles de sus dimensiones: cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor, cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato y las cláusulas que excluyan derechos legales.

Indicadores: Se consideraron diferentes palabras obtenidas de cada una de las dimensiones consideradas en esta variable.

Escala: ordinal.

Variable 2: derecho a la información

Definición conceptual: son aquellas personas naturales que actúan en un ámbito distinto al de una empresa o actividad profesional cuando adquieren, utilizan o disfrutan de un bien o contrato por un servicio, y, en casos excepcionales, los microemprendedores que demuestran una asimetría de información con el proveedor en relación con aquellos productos o servicios no relacionados con la propia línea de negocios de la empresa (Cash y Tsai, 2018).

Definición operacional: Fue medida por la encuesta y cuestionario conformado por 15 ítems que será aplicado a los abogados de Jaén, porque es por este medio que conocerá los detalles de sus dimensiones: leyes, derechos y principios.

Indicadores: Se consideraron diferentes palabras obtenidas de cada una de las dimensiones consideradas en esta variable.

Escala: ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: Estuvo conformada por un total de 60 personas, de los cuales 30 son abogados y 30 clientes de una entidad financiera de la ciudad de Jaén. (Ver anexo 8)

Criterios de selección:

- Criterios de inclusión: abogados y clientes que decidieron participar de manera voluntaria en responder las encuestas y sobre todo que radiquen en la ciudad de Jaén.
- Criterios de exclusión: abogados que no laboraron en la misma ciudad de Jaén y aquellos que no deseen participar en esta investigación.

Muestra: Para este caso se consideró el total de la población, llegando a tener como muestra a 60 personas, de los cuales 30 son abogados y 30 clientes una entidad financiera de la ciudad de Jaén. (Ver anexo 8)

Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia por las circunstancias que viene atravesando el país.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fue la encuesta que fue adaptada del trabajo de Boza (2018). El instrumento para este estudio fue el cuestionario siendo este que se aplicó a los abogados compuesto por 18 ítems y para los clientes conformado por 18 ítems.

En términos de fiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach se utilizó en una prueba piloto formada por 20 personas, de los cuales 10 serán abogados y 10 serán clientes de una entidad financiera porque proporciona una idea de la consistencia interna y el tamaño de los elementos considerados en este trabajo.

Tabla 1

Confiabilidad de las variables de investigación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	18

La validez del instrumento fue verificada por cuatro expertos en el campo de la ley, ya que esto estableció la fiabilidad del mismo.

Tabla 2

Validación del instrumento

Nombres y apellidos del experto	Especialidad	Aplicable / No aplicable
Pedro Miguel Falla Odar	Abogado	Aplicable
José Ronal Becerra Alberca	Abogado	Aplicable
Justiniano Olivera Bernal	Abogado	Aplicable
Zulema Chilón Pérez	Abogada	Aplicable

3.5. Procedimientos

En este punto, los datos de la encuesta aplicada se transfirieron a Excel, y tras una revisión crítica de cada respuesta, la base de datos se asignó a la versión 26 del sistema estadístico SPSS.

Una vez más, se evaluará la fiabilidad y la validez de cada elemento hasta establecerse la relación entre cada variable del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos para la investigación se recogieron de una encuesta a los abogados, y utilizando datos estadísticos, se crearon tablas de frecuencia utilizando el programa SPSS.

La fiabilidad, la distribución de la frecuencia (tablas y gráficos) se utilizaron para recoger, procesar y analizar los datos.

La prueba de normalidad, la correlación de Spearman, las calificaciones y las conclusiones extraídas del análisis ayudaron a confirmar las respuestas a las preguntas iniciales planteadas en este trabajo.

3.7. Aspectos éticos

Según la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (2019), las características éticas primarias de la investigación son la confidencialidad, la objetividad y la discreción.

En cuanto a la confidencialidad, los investigadores protegieron toda la información personal obtenida de los abogados durante el desarrollo de las encuestas, que se eliminará y borrará una vez que el UCV apruebe este trabajo.

En términos de objetividad, esto se refiere al hecho de que las investigadoras no manipularon los datos recogidos durante la aplicación de las encuestas a los abogados, lo que significa que no se modificaron ni alteraron.

Además, se consideró la discreción porque toda la información proporcionada por los abogados y clientes de la ciudad de Jaén se utilizará sólo con fines académicos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

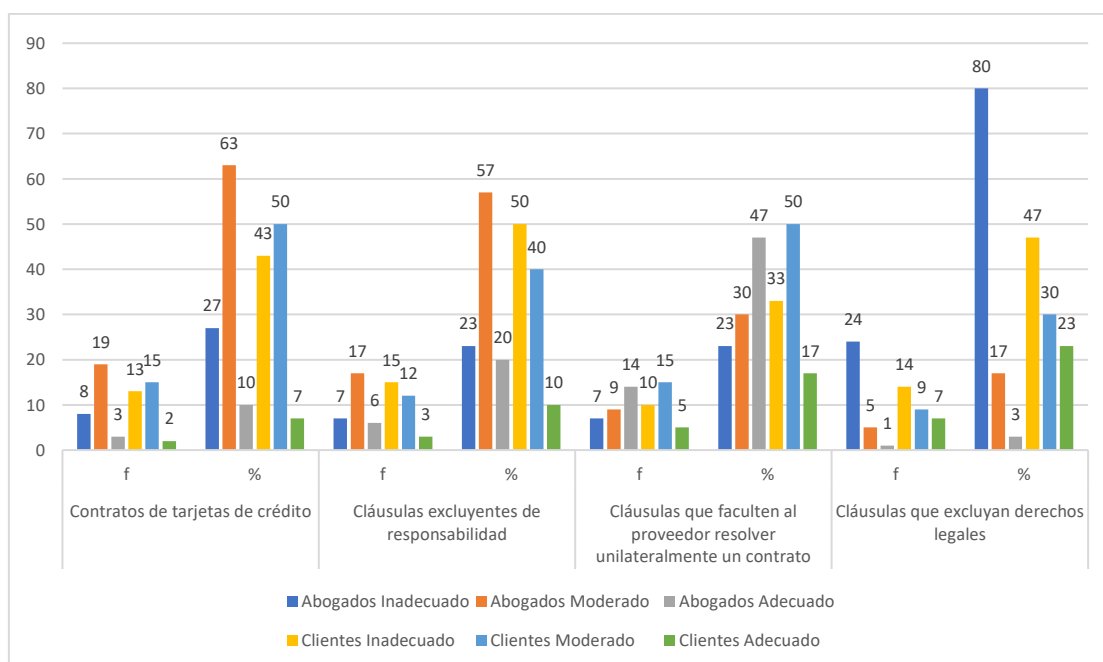
4.1. Resultados estadísticos descriptivos

Tabla 3

Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el contrato de tarjetas de crédito de una entidad financiera, Jaén 2021

Tipo de encuestado	Niveles	Contratos de tarjetas de crédito		Cláusulas excluyentes de responsabilidad		Cláusulas que faculden al proveedor resolver unilateralmente un contrato		Cláusulas que excluyan derechos legales	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Abogados	Inadecuado	8	27	7	23	7	23	24	80
	Moderado	19	63	17	57	9	30	5	17
	Adecuado	3	10	6	20	14	47	1	3
Clientes	Inadecuado	13	43	15	50	10	33	14	47
	Moderado	15	50	12	40	15	50	9	30
	Adecuado	2	7	3	10	5	17	7	23

Fuente: Datos de los instrumentos aplicados.



Fuente: Tabla 3

Figura 1 *Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el contrato de tarjetas de crédito de una entidad financiera, Jaén 2021*

En la tabla 3 y la figura 1, la variable contratos de tarjetas de crédito el 63% de los abogados y el 50% de los clientes se ubicaron en el nivel moderado, indicando de esta forma que la entidad financiera cometen dolo al momento de elaborar el contrato ya que lo elaboran con pleno conocimiento ya que cuentan con asesoría legal a nivel nacional. En cambio, en la dimensión con resultados desalentadores fueron las cláusulas que excluyan derechos legales ya que el 80% de los abogados mencionaron que es inadecuado y el 47% de los clientes se ubicaron en el nivel inadecuado, demostrando que la entidad financiera no cumple con informar a los clientes sobre los beneficios que estos cuentan si pagan cuotas adelantadas, además que no cumple con informar a los consumidores que pueden anular el contrato en el caso la entidad financiera incumpla alguna cláusula establecida en el contrato de tarjeta de crédito.

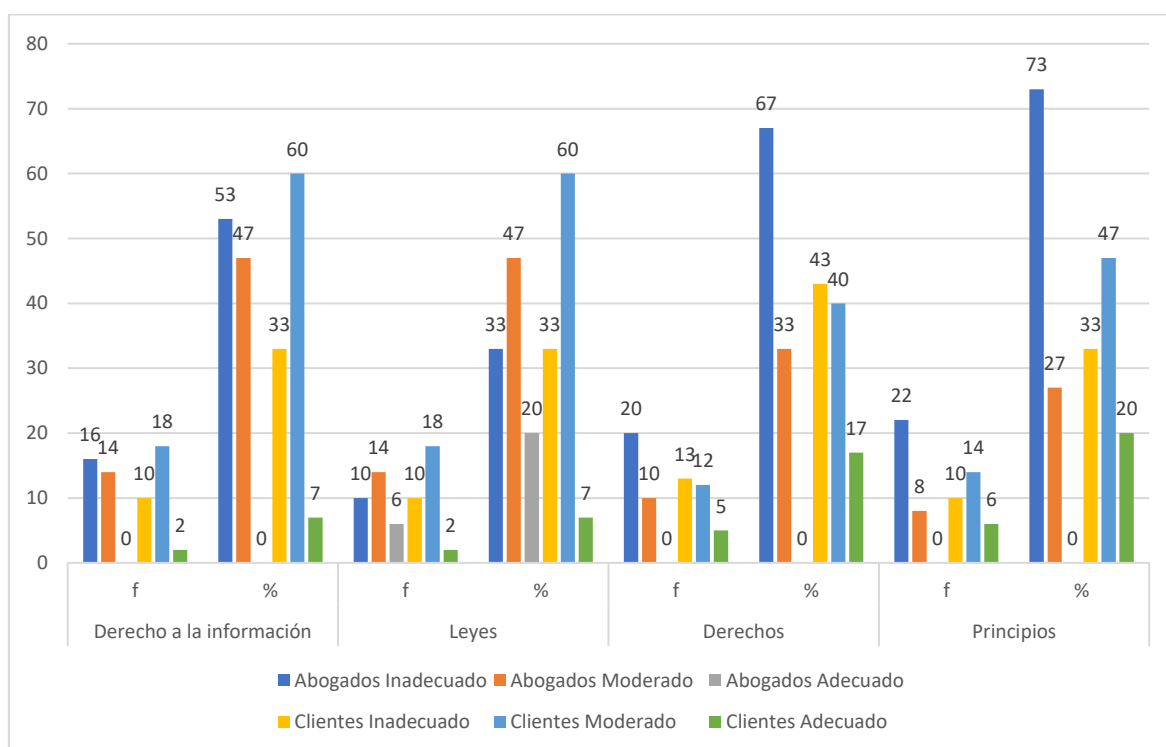
Seguidamente tenemos a la dimensión cláusulas excluyentes de responsabilidad, donde el 57% de los abogados mencionaron que es moderado y el 50% de los clientes se ubicaron en el nivel inadecuado, mostrando de esta forma que las disposiciones legales no protegen su derecho a la información porque no reciben de forma correcta los procedimientos normativos que la entidad financiera utiliza cuando ha sucedido un fraude en contra de los consumidores. La dimensión cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato, más del 50% de los abogados se ubicaron en los niveles inadecuado y moderado, porque la entidad financiera aparentemente no cumplen con las disposiciones legales que se encuentran plasmadas en las normas. En cambio, más del 80% de los clientes se ubicaron en los niveles inadecuado y moderado, revelando de esta manera que revelando de esta manera que la entidad financiera elabora cláusulas abusivas que les ocasionan daños económicos en el corto y largo plazo.

Tabla 4

Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el derecho a la información de una entidad financiera, Jaén 2021

Tipo de encuestado	Niveles	Derecho a la información		Leyes		Derechos		Principios	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Abogados	Inadecuado	16	53	10	33	20	67	22	73
	Moderado	14	47	14	47	10	33	8	27
	Adecuado	0	0	6	20	0	0	0	0
Clientes	Inadecuado	10	33	10	33	13	43	10	33
	Moderado	18	60	18	60	12	40	14	47
	Adecuado	2	7	2	7	5	17	6	20

Fuente: Datos de los instrumentos aplicados.



Fuente: Tabla 4

Figura 2 *Comparación de la percepción de los abogados y clientes encuestados sobre el derecho a la información de una entidad financiera, Jaén 2021.*

De acuerdo a la tabla 4 y figura 2, la variable derecho a la información consiguió de parte de los abogados un 53% en el nivel inadecuado, demostrando que consideran

que nuestra carta magna no establece implícitamente el derecho a la información para los consumidores, en cambio, los clientes se ubicaron con un 60% en el nivel moderado revelando que la constitución del país no cumple con proteger cada uno de sus derechos como consumidores de entidad financiera.

Para los abogados la dimensión con peores resultados fueron los principios ya que obtuvo un 73% en el nivel inadecuado, seguido por los derechos porque alcanzó un 67% en el nivel inadecuado, y como parte final tenemos a la dimensión leyes con un 47% en el nivel moderado, demostrando de esta forma que las normas legales existentes en la actualidad no cumplen a cabalidad su rol de protector del derecho a la información de los consumidores ya que no cuentan con accesos de calidad a los productos y servicios que estos han contratado.

Para los clientes la dimensión con resultados desalentadores fueron los derechos ya que obtuvieron un 43% en el nivel inadecuado, seguido por las leyes y los principios puesto que ambas alcanzaron un 33% en el nivel inadecuado, señalando de esta forma que no reciben un trato equitativo cuando asisten a la entidad financiera a presentar su reclamo, también revelaron que no pueden acceder en cualquier momento a la información sobre los contratos de las tarjetas de crédito demostrando que el principio de legalidad no somete a la entidad financiera a cumplir con el marco legal los cuales demuestran que sus derechos vienen siendo vulnerados por la entidad financiera.

4.2. Resultados estadísticos inferenciales

Tabla 5

Nivel de la influencia de los contratos de tarjetas de crédito en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

			Derecho a la información			
			Inadecuado	Moderado	Adecuado	Total
Contratos de tarjetas de crédito	Inadecuado	Recuento	14	7	0	21
		%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Moderado	Recuento	12	21	1	34
		%	35,3%	61,8%	2,9%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	4	1	5
		%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Total	Recuento		26	32	2	60
	% dentro de Variable 1		43,3%	53,3%	3,3%	100,0%

Fuente: Base de datos SPSS V26.

Como se puede apreciar en la tabla 5, cuando los contratos de tarjetas de crédito son elaborados de manera inadecuada que solo beneficia a la entidad financiera los derechos a la información de los clientes será inadecuado en el 53%, asimismo, cuando el contrato sea moderado el respeto al derecho a la información de los clientes será moderado en un 53%, pero en el caso el contrato de la tarjeta de crédito sea elaborado de manera adecuada considerando las normas legales el derecho a la información de los consumidores será en un 80% moderado y un 20% adecuado. Por haber logrado una significación asintótica menor a 0.05, permitiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que los contratos de tarjetas de crédito mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021

Tabla 6

Nivel de la influencia de las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

			Derecho a la información			
			Inadecuado	Moderado	Adecuado	Total
Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor	Inadecuado	Recuento	12	10	0	22
		%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%
	Moderado	Recuento	11	18	0	29
		%	37,9%	62,1%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	3	4	2	9
		%	33,3%	44,4%	22,2%	100,0%
Total		Recuento	26	32	2	60
		%	43,3%	53,3%	3,3%	100,0%

Fuente: Base de datos SPSS V26.

Según la tabla 6 cuando la entidad financiera elabora cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor de manera ilegal influye en el derecho a la información en un 54.5% en el nivel inadecuado, asimismo, cuando es moderado influye en un 62% en moderado en el derecho a la información de los clientes, pero cuando está en el nivel adecuado la elaboración de las cláusulas excluyentes de responsabilidad influye en un 22.2% en el nivel adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Por haber conseguido, una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 1 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021

Tabla 7

Nivel de influencia de las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

			Derecho a la información			
			Inadecuado	Moderado	Adecuado	Total
Cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato	Inadecuado	Recuento	13	4	0	17
		%	76,5%	23,5%	0,0%	100,0%
	Moderado	Recuento	7	16	1	24
		%	29,2%	66,7%	4,2%	100,0%
	Adecuado	Recuento	6	12	1	19
		%	31,6%	63,2%	5,3%	100,0%
Total		Recuento	26	32	2	60
		%	43,3%	53,3%	3,3%	100,0%

Fuente: Base de datos SPSS V26.

En la tabla 7 cuando la entidad financiera elaboran cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato sin considerar las normas legales y sin respetar los derechos de sus clientes influye en el derecho a la información en un 76.5% en el nivel inadecuado, igualmente, cuando es moderado influye en un 66.7% en moderado y un 4.2% en el adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Por haber conseguido, una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 2 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021

Tabla 8

Nivel de influencia de las cláusulas que excluyan derechos legales en el derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

			Derecho a la información			
			Inadecuado	Moderado	Adecuado	Total
Cláusulas que excluyan derechos legales	Inadecuado	Recuento	24	14	0	38
		%	63,2%	36,8%	0,0%	100,0%
	Moderado	Recuento	1	12	1	14
		%	7,1%	85,7%	7,1%	100,0%
	Adecuado	Recuento	1	6	1	8
		%	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
Total		Recuento	26	32	2	60
		%	43,3%	53,3%	3,3%	100,0%

Fuente: Base de datos SPSS V26.

De acuerdo a los datos establecidos en la tabla 8 cuando la entidad financiera consideran cláusulas que excluyan derechos legales informando correctamente a los clientes sobre que al realizar pagos adelantados se le eliminan los intereses influye positivamente en el derecho a la información, puesto que cuando esta dimensión está inadecuado, el derecho a la información también será inadecuado en un 63.2%, igualmente, cuando es moderado influye en un 85.7% en moderado y un 7.1% en el adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Por haber obtenido, una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 3 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas que excluyan derechos legales mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021

Discusión

Con respecto a los datos estadísticos descriptivos alcanzados, se determinó que la variable contratos de tarjetas de crédito el 63% de los abogados y el 50% de los clientes se ubicaron en el nivel moderado, indicando de esta forma que la entidad financiera cometen dolo al momento de elaborar el contrato ya que lo elaboran con pleno conocimiento ya que cuentan con asesoría legal a nivel nacional. En cambio, en la dimensión con resultados desalentadores fueron las cláusulas que excluyan derechos legales ya que el 80% de los abogados mencionaron que es inadecuado y el 47% de los clientes se ubicaron en el nivel inadecuado, demostrando que la entidad financiera no cumple con informar a los clientes sobre los beneficios que estos cuentan si pagan cuotas adelantadas, además que no cumple con informar a los consumidores que pueden anular el contrato en el caso la entidad financiera incumpla alguna cláusula establecida en el contrato de tarjeta de crédito.

Seguidamente tenemos a la dimensión cláusulas excluyentes de responsabilidad, donde el 57% de los abogados mencionaron que es moderado y el 50% de los clientes se ubicaron en el nivel inadecuado, mostrando de esta forma que las disposiciones legales no protegen su derecho a la información porque no reciben de forma correcta los procedimientos normativos que la entidad financiera utiliza cuando ha sucedido un fraude en contra de los consumidores. La dimensión cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato, más del 50% de los abogados se ubicaron en los niveles inadecuado y moderado, porque la entidad financiera no cumplen con las disposiciones legales que se encuentran plasmadas en las normas. En cambio, más del 80% de los clientes se ubicaron en los niveles inadecuado y moderado, revelando de esta manera que revelando de esta manera que la entidad financiera elabora cláusulas abusivas que les ocasionan daños económicos en el corto y largo plazo.

Estos resultados son defendidos por el trabajo de Haita (2018), porque llegó a concluir que si el cliente no paga, el artículo 228 de la Ley 26702 autoriza a los bancos a emitir giros a la vista sin el consentimiento del cliente, y la única forma es emitir una notificación notarial del saldo deudor por adelantado, y la ejecución acelerada en la corte.

Con respecto a los datos estadísticos descriptivos alcanzados en la variable derecho a la información consiguió de parte de los abogados un 53% en el nivel inadecuado, demostrando que consideran que nuestra carta magna no establece implícitamente el derecho a la información para los consumidores, en cambio, los clientes se ubicaron con un 60% en el nivel moderado revelando que la constitución del país no cumple con proteger cada uno de sus derechos como consumidores de entidad financiera.

Para los abogados la dimensión con peores resultados fueron los principios ya que obtuvo un 73% en el nivel inadecuado, seguido por los derechos porque alcanzó un 67% en el nivel inadecuado, y como parte final tenemos a la dimensión leyes con un 47% en el nivel moderado, demostrando de esta forma que las normas legales existentes en la actualidad no cumplen a cabalidad su rol de protector del derecho a la información de los consumidores ya que no cuentan con accesos de calidad a los productos y servicios que estos han contratado.

Estos resultados son amparados, en el derecho comparado se tiene en cuenta la legislación española, en el artículo 32.3 de la nueva Ley de Servicios de Pago (L 16/2009, de 13 de noviembre) regula esta materia, disponiendo que el ordenante no responde de ningún pago salvo actos fraudulentos Consecuencias económicas de uso de herramientas después de la notificación de pérdida o robo. Mientras no se reciba la notificación del robo, la ley establece en su artículo 32 que el ordenante será responsable de pérdidas no autorizadas de hasta 150 € por operaciones de pago derivadas del uso de instrumentos de pago extraviados o sustraídos.

Asimismo, en la legislación colombiana, promulgada en el artículo 333 de la Constitución Política de Colombia, al permitir que la iniciativa privada realice actividades económicas y advertir que no permite que las empresas abusen de su posición de dominio, paradójicamente le otorga al sector financiero todas las facultades y herramientas para definir sus cobros excesivos y exagerados perjudican a una población que cada día pierde poder adquisitivo.

Para los clientes la dimensión con resultados desalentadores fueron los derechos ya que obtuvieron un 43% en el nivel inadecuado, seguido por las leyes y los principios puesto que ambas alcanzaron un 33% en el nivel inadecuado, señalando de esta forma que no reciben un trato equitativo cuando asisten a la

entidad financiera a presentar su reclamo, también revelaron que no pueden acceder en cualquier momento a la información sobre los contratos de las tarjetas de crédito demostrando que el principio de legalidad no somete a la entidad financiera a cumplir con el marco legal los cuales demuestran que sus derechos vienen siendo vulnerados por la entidad financiera.

Estos resultados son defendidos por la investigación de Zoilboev y Cyman (2022), llegaron a concluir que el derecho a retirar debe estar disponible cuando los bienes o servicios son defectuosos, así como cuando se ha dañado la libertad de elección del consumidor de cualquier manera.

Asimismo, lo hace Giron (2020), puesto que llegó a concluir que los contratos que los consumidores celebran con las entidades financieras privadas violan los derechos de los clientes imponiendo arbitrariamente cláusulas que exigen la aceptación unilateral de los servicios no financieros.

Considerando el objetivo general se determinó que cuando los contratos de tarjetas de crédito son elaborados de manera inadecuada que solo beneficia a la entidad financiera los derechos a la información de los clientes será inadecuado en el 53%, asimismo, cuando el contrato sea moderado el respeto al derecho a la información de los clientes será moderado en un 53%, pero en el caso el contrato de la tarjeta de crédito sea elaborado de manera adecuada considerando las normas legales el derecho a la información de los consumidores será en un 80% moderado y un 20% adecuado. Del mismo modo, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, permitiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que los contratos de tarjetas de crédito mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

Estos hallazgos son defendidos por Morales y Prieto (2021), llegando a concluir que es un problema notable en el tráfico jurídico y económico, ya que afecta al patrimonio de las partes, al tiempo que permite el inicio de procedimientos jurídicos para establecer la responsabilidad de las partes. Igualmente, lo hace Muñoz (2021), ya que concluyó que en Ecuador, la intervención socio legal del abogado del cliente se limita a la cifra de mediación, lo que impide que sus estudios de casos específicos sean coherentes con una decisión de cumplimiento

obligatorio, lo que implica una limitación de los derechos de los usuarios financieros y una falta de competitividad por parte de la Supervisión del Banco.

Tomando en cuenta el primer objetivo específico se identificó que la entidad financiera elaborar cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor de manera ilegal influye en el derecho a la información en un 54.5% en el nivel inadecuado, asimismo, cuando es moderado influye en un 62% en moderado en el derecho a la información de los clientes, pero cuando está en el nivel adecuado la elaboración de las cláusulas excluyentes de responsabilidad influye en un 22.2% en el nivel adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. También, demostró que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 1 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

Estos resultados son amparados por el estudio de Romero (2019), puesto que concluyó que ambas variables obtuvieron un $Rho = -0.444$, demostrando que existe una asociación negativa moderada. Asimismo, Manuel (2018), ya que llegó a concluir que las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito tienen un impacto directo en la protección de los derechos de los consumidores.

Tomando en cuenta el segundo objetivo específico se determinó que la entidad financiera elaboran cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato sin considerar las normas legales y sin respetar los derechos de sus clientes influye en el derecho a la información en un 76.5% en el nivel inadecuado, igualmente, cuando es moderado influye en un 66.7% en moderado y un 4.2% en el adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Además, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 2 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

Estos datos son amparados Sotomayor (2017), concluyendo que a través de la prueba Chi-cuadrado se demostró que estas variables mantienen una asociación significativa y moderadamente fuerte. Del mismo modo González (2018), puesto que concluyó que algunas disposiciones del contrato violaban los derechos fundamentales del consumidor, como resultado de la falta de reciprocidad de la relación entre el banco y el cliente.

Con respecto al tercer objetivo específico se describió que cuando la entidad financiera consideran cláusulas que excluyan derechos legales informando correctamente a los clientes sobre que al realizar pagos adelantados se le eliminan los intereses influye positivamente en el derecho a la información, puesto que cuando esta dimensión está inadecuado, el derecho a la información también será inadecuado en un 63.2%, igualmente, cuando es moderado influye en un 85.7% en moderado y un 7.1% en el adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Asimismo, se alcanzó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 3 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas que excluyan derechos legales mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

Estos resultados son amparados por Bustios (2021), ya que concluyó que es bastante deficiente en términos de control ejercido por la institución responsable, INDECOPI, porque según las estadísticas, las cifras provocadas por las quejas de los usuarios de tarjetas de crédito representan más de la mitad de la atención en comparación con las provocadas por otros productos, lo que demuestra que esta inadecuación se produce como resultado de la falta de especificación del carácter de idoneidad que debe contemplarse en la legislación.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que cuando los contratos de tarjetas de crédito son elaborados de manera inadecuada que solo beneficia a la entidad financiera los derechos a la información de los clientes será inadecuado en el 53%, asimismo, cuando el contrato sea moderado el respeto al derecho a la información de los clientes será moderado en un 53%, pero en el caso el contrato de la tarjeta de crédito sea elaborado de manera adecuada considerando las normas legales el derecho a la información de los consumidores será en un 80% moderado y un 20% adecuado. Del mismo modo, la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, permitiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que los contratos de tarjetas de crédito mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.
2. Se concluye que la entidad financiera elaborar cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor de manera ilegal influye en el derecho a la información en un 54.5% en el nivel inadecuado, asimismo, cuando es moderado influye en un 62% en moderado en el derecho a la información de los clientes, pero cuando está en el nivel adecuado la elaboración de las cláusulas excluyentes de responsabilidad influye en un 22.2% en el nivel adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. También, demostró que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 1 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.
3. Se concluye que la entidad financiera elaboran cláusulas que faculden al proveedor resolver unilateralmente un contrato sin considerar las normas legales y sin respetar los derechos de sus clientes influye en el derecho a la información en un 76.5% en el nivel inadecuado, igualmente, cuando es moderado influye en un 66.7% en moderado y un 4.2% en el adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Además, la

prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 2 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

4. Se concluye que cuando la entidad financiera consideran cláusulas que excluyan derechos legales informando correctamente a los clientes sobre que al realizar pagos adelantados se le eliminan los intereses influye positivamente en el derecho a la información, puesto que cuando esta dimensión está inadecuado, el derecho a la información también será inadecuado en un 63.2%, igualmente, cuando es moderado influye en un 85.7% en moderado y un 7.1% en el adecuado en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera. Asimismo, se alcanzó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson fue de 4 grados y con una significación asintótica menor a 0.05, consintiendo a las investigadoras aceptar la hipótesis positiva específica 3 y rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que las cláusulas que excluyan derechos legales mantienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de la entidad financiera, Jaén 2021.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Superintendencia de Banca y Seguros crear una oficina descentralizada en la ciudad de Jaén porque de esta manera la entidad financiera, se van a ver presionadas y obligadas a informar correctamente a los clientes sobre las cláusulas en los contratos de tarjetas de crédito reduciendo de esta forma la vulneración al derecho de información a cada uno de sus clientes.

A la Superintendencia de Banca y Seguros, se recomienda fiscalizar inopinadamente a la entidad financiera de la ciudad de Jaén, donde deben verificar los contratos de tarjetas de crédito que vienen celebrando con los clientes con el propósito de verificar si alguna empresa de este sector viene cometiendo algún abuso al derecho de información de sus clientes, esto permite que otras empresas se interesen en velar no solo por sus derechos, sino también por los de sus clientes.

A la entidad financiera, se recomienda respetar el marco legal que existe del sistema financiero ya que esto les va a permitir ganar más clientes en este sector competitivo, puesto que al ofrecer sinceridad, respeto y tolerancia los clientes seguirán adquiriendo sus productos y contratando sus servicios.

A los clientes de la entidad financiera, se recomienda que antes de firmar el contrato, revisar pausadamente cada palabra que contenga el contrato de tarjetas de crédito porque esto le va a permitir evitarse problemas legales y gastos innecesarios en un corto tiempo, es por ello que es sumamente importante tomarse su tiempo en entender y comprender cada término jurídico o económico plasmado en los acuerdos firmados por ambas partes.

Considerando la legislación española en el artículo 32.3 de la nueva Ley de Servicios de Pago de tarjetas de crédito y en la legislación colombiana en el artículo 333 de la Constitución Política de Colombia, al permitir que la iniciativa privada realice actividades económicas y advertir que no permite que las empresas abusen de su posición de dominio, paradójicamente le otorga al sector financiero todas las facultades y herramientas para definir sus cobros excesivos y exagerados perjudican a una población que cada día pierde poder adquisitivo, se recomienda al poder legislativo y al poder ejecutivo reformar la constitución política del Perú de 1993 donde debe establecer que están prohibidas las letras diminutas que ocasionen daños económicos a los consumidores de la entidad financiera.

REFERENCIAS

- Alhusainan, A. (2021). The Legality And Equity Of Pre-Dispute Mandatory Arbitration Clauses In The Credit Card Contracts Under The Current Kuwaiti Arbitration Law: A Comparative Analytical Study. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(5), 1-12.
<https://www.proquest.com/openview/8b80801a676f2de9449606f220bae627/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38868>
- Alla, A., Mahdi, A., & Haloush, H. (2021). The Islamic credit card as an electronic payment method: the technical trick in the installment payment contract as a financial product. *International Journal of Law and Management*, 63(6), 599-628.
<https://doi.org/10.1108/IJLMA-06-2020-0158>.
- Anaya, C. (2020). Protección del consumidor financiero en Colombia en el uso de canales electrónicos bancarios. *Universitas*, 69(1), 1-14.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.pcms>.
- Atamer, Y., & Pichonnaz, P. (2021). Control of Price Related Terms in Standard Form Contracts. *Ius Comparatum - Global Studies in Comparative Law*, 50(1), 1-13.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-48675-4_10.
- Banco Central de Chile. (2021). *Informe de Estabilidad Financiera*.
<https://www.bcentral.cl/documents/33528/2967220/IEF+2021S1.pdf/133ffb54-8f2f-025e-4671-28f2a666e5f2?t=1620183339187>
- Bangayongo, T. (2019). *The Finality of Payment in a Tripartite Credit Card*. [Tesis doctoral, University of Johannesburg].
<https://www.proquest.com/openview/c0cdf9a8e551b695575485e7b46a103/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Bean, E. (2018). Halting Unfair Credit Card Practices. *Financial Exposure*, 1(1), 235-258.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-94388-6_8.

- Bisping, C., & Dodsworth, T. (2019). Consumer Protection and the Regulation of Mobile Phone Contracts: A Study of Automatically Renewable Long-Term Contracts Across Jurisdictions. *Journal of Consumer Policy*, 42(1), 349-375. <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09417-0>.
- Bustios, C. (2021). *Ausencia de parámetros específicos sobre idoneidad de tarjetas de crédito, efecto limitante de la protección del consumidor como garantía constitucional*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9476/Bustios_Arteaga_Carla_del_Roc%C3%ADo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldarelli, G. (2021). Unilateral Modification of Long Term Contracts: American Change of Terms Clauses and Italian *Ius Variandi* from a 'Relational' Point of View. *European Review of Contract Law*, 17, 37-53. <https://doi.org/10.1515/ercl-2021-0002>.
- Callalla, J. (2020). Vulneración del derecho del consumidor en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante INDECOPI. *Revista Veritas Et Scientia - UPT*, 9(1), 46-56. <https://doi.org/10.47796/ves.v9i1.277>.
- Cash, A., & Tsai, H. (2018). Readability of the credit card agreements and financial charges. *Finance Research Letters*, 24(1), 145-150. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2017.08.003>.
- Cem, K. (2020). Control of Price Related Terms in Standard Form Contracts in Turkey: Judicial and Other Means of Price Control. *Global Studies in Comparative Law*, 36(1), 1-19. https://doi.org/10.1007/978-3-030-23057-9_28.
- Chaves, P. (2021). Derecho del consumidor financiero y el Proyecto de Ley N° 21666. *Acta Académica*, 1(69), 79-104. <https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/DERECHO%20AL%20CONSUMIDOR%20FINANCIERO%20CHAVES.pdf>.

- CONCYTEC. (2018). *Investigación aplicada*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Delgado, M. (2020). La protección del usuario de tarjetas de créditos emitidas por entidades bancarias en la normativa panameña. *Revista Científica Orbis Cognitiona*, 4(1), 78-93.
<https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n1a6>.
- Esenogho, E., Mienye, I., Swart, T., Aruleba, K., & Obaido, G. (2022). A Neural Network Ensemble with Feature Engineering for Improved Credit Card Fraud Detection. *IEEE Access*, 2(1), 1-8.
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3148298>.
- Fuentes, L. (2020). El contrato bancario y los principios de protección al consumidor financiero en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019. *Revista Jurídica Científica SSIAS*, 13(2), 1-11.
<https://doi.org/10.26495/rcs.v13i2.1447>.
- Giron, K. (2020). *vulneración de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4168/1/T-ULVR-3477.pdf>
- Goldenberg, J. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Ius et Praxis*, 26(1), 1-27.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122020000100001>.
- González, I. (2018). *Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7722/Gonz%203%a1lez%20Herrera%2c%20Irwing%20Agamen%2c%20b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haita, K. (2018). El contrato de tarjeta de crédito y la emisión de la letra de cambio a la vista. *Derecho y Cambio Social*, 1(2), 1-17.

https://www.derechoycambiosocial.com/revista053/EL_CONTRATO_DE_TARJETA_DE_CREDITO.pdf.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra. ed.). McGraw Hill Education.

Indecopi. (2021). *Reporte de estadísticas institucionales*. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3387871/l+trim+21.pdf/4c873978-3a26-d3be-86cb-828574b94560>

Leturia, M., & Gochicoa, A. (2020). Mercados financieros y bursátiles como mercados de consumo. Protección de los usuarios y consumidores financieros. *Anales De La Facultad De Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de la Plata*, 50(40), 1-22. <https://doi.org/10.24215/25916386e040>.

Ling, W. (2019). Control of Price Related Terms in Standard Form Contracts in Singapore. *Ius Comparatum - Global Studies in Comparative Law*, 36(1), 561-591.

https://doi.org/10.1007/978-3-030-23057-9_22.

López, P. (2020). La publicidad comercial dirigida al consumidor financiero: una sistematización de su regulación y de las consecuencias derivadas de su vulneración en el derecho chileno. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 1(55), 225-259. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512020000200225>.

Manuel, K. (2018). *Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjetas de crédito en la protección al derecho del consumidor en la comisión de protección al consumidor, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24624>

Martín, M. (2018). *La Acción colectiva como medio eficaz de protección al consumidor en los contratos de tarjetas de crédito*. [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/15851/MARTIN%20MARIA%20BELEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morales, M., & Prieto, L. (2021). *Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás].
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42995/2022luisaprieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moumeni, L., Saber, M., Slimani, I., Elfarissi, I., & Bougroun, Z. (2020). Machine Learning for Credit Card Fraud Detection. *Lecture Notes in Electrical Engineering*, 745(1), 211-221.
https://doi.org/10.1007/978-981-33-6893-4_20.
- Muñoz, L. (2021). *Análisis socio-jurídico del defensor del cliente, como mecanismo de protección de los derechos del consumidor financiero*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54860/1/Mu%c3%b1oz%20Brito%20Linda%20BDER-TPrG%20130-2021.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, V. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativas, cualitativa y redacción de tesis* (5ta. ed.). Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ponce, M. (2021). Indemnización de perjuicios a consumidores financieros en juicios de interés colectivo. El olvido del caso Sernac con Cencosud. *Revista chilena de derecho*, 48(1), 257-278.
<https://doi.org/10.7764/R.481.15>.
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), 1-22.
<https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-0011>.
- Rincón, A. (2019). Los derechos de los consumidores en el marco de la economía de bancarización. Un análisis de las tensiones entre el derecho privado y los derechos fundamentales en las prácticas de compensación entre cuentas de

ahorro. *Estudios Socio-Jurídicos*, 22(1), 293-320.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.7630>.

Romero, N. (2019). *Las cláusulas abusivas del contrato bancario en tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero, en el distrito de la Molina, año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruanas Los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1944/TESIS%20-%20ROMERO%20LAVADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rugaber, C. (2021). *Fed anticipa elevar las tasas de interés tres veces en 2022*.
<https://www.latimes.com/espanol/eeuu/articulo/2021-12-15/fed-anticipa-elevar-las-tasas-de-interes-tres-veces-en-2022>

Sotomayor, J. (2017). *Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjuí, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31548/sotomayor_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suárez, G. (2020). Una mirada a la protección del consumidor en las operaciones mediante sistemas de financiación en Colombia. *Revista de Derecho Privado*, 1(38), 209-239.
<https://doi.org/10.18601/01234366.n38.08>.

Tapiero, A. (2022). El ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor y su carácter transversal ante los derechos de los usuarios de servicio de transporte de pasajeros. *Revista digital de Derecho Administrativo*, 1(27), 295-359.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8192430>.

Tektona, R. (2018). Financing Card Based on Murabahah Contract: The Legal Implications on a Credit Card. *International Journal of English Literature and Social Sciences*, 3(4), 574–588.
<https://doi.org/10.22161/IJELS.3.4.14>.

- UNIFÉ. (2019). *Código de ética de investigación*.
https://www.unife.edu.pe/vicerrectorado_investigacion/codigo_etica_vri.pdf
- Wattanawongwan, S., Mues, C., Okhrati, R., Choudhry, T., & Chi, M. (2022). A mixture model for credit card exposure at default using the GAMLSS framework. *International Journal of Forecasting*, 1(1), 1-18.
<https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2021.12.014>.
- Wittaker, S. (2019). Unfair Terms in Commercial Contracts and the Two Laws of Competition: French Law and English Law Contrasted. *Oxford Journal of Legal Studies*, 39(2), 404-434.
<https://doi.org/10.1093/ojls/gqz003>.
- Zoilboev, J., & Cyman, D. (2022). Consumer Protection: On The Example Of Uzbekistan And The European Union. *International Journal Of Research In Commerce*, 16(1), 1-8.
<https://gejournal.net/index.php/IJRCIESS/article/view/76/56>.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición
Variable 1 Contratos de tarjetas de crédito	Es el acuerdo entre una empresa especializada y un cliente para abrir una cuenta de crédito a su favor para que el cliente contrate bienes o servicios con establecimientos específicos con los que la empresa ha acordado pagar una comisión. (Esenogho et al., 2022)	En este caso será medida a través de la encuesta y cuestionario conformado por 15 ítems que será aplicado a los abogados de la ciudad de Jaén, porque es por este medio que conocerá los detalles de sus dimensiones: Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor, cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato y las cláusulas que excluyan derechos legales.	Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor	Dolo Culpa Responsabilidad	1-9	Ordinal
			Cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato	Disposición legal Falta de negociación Publicidad de los productos financieros		
			Cláusulas que excluyan derechos legales	Pagos adelantados Excepción de incumplimiento Derecho a retención		
Variable 2 Derecho a la información	son aquellas personas naturales que actúan en un ámbito distinto al de una empresa o actividad profesional cuando adquieren, utilizan o disfrutan de un bien o contrato por un servicio, y, en casos excepcionales, los microemprendedores que demuestran una asimetría de información con el proveedor en relación con aquellos productos o servicios no relacionados con la propia línea de negocios de la empresa (Cash y Tsai, 2018).	En este caso será medida a través de la encuesta y cuestionario conformado por 15 ítems que será aplicado a los abogados de la ciudad de Jaén, porque es por este medio que conocerá los detalles de sus dimensiones: leyes, derechos y principios.	Leyes	Constitución Política del Perú 1993 Código civil Código de protección al consumidor	10-18	Ordinal
			Derechos	Trato equitativo Protección a las cláusulas abusivas Acceso a la información		
			Principios	Principio de legalidad Principio de buena fe Principio de transparencia		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influyen los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE1. ¿Cómo influyen las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021? • PE2. ¿Cómo influyen las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021? • PE3. ¿Cómo influyen las cláusulas que excluyan derechos legales en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • OE1. Identificar la influencia de las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. • OE2. Determinar la influencia de las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. • OE3. Describir la influencia de las cláusulas que excluyan derechos legales en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe influencia directa y significativa de los contratos de tarjetas de crédito en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HE1. Existe influencia directa y significativa de las Cláusulas excluyentes de responsabilidad del proveedor en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. • HE2. Existe influencia directa y significativa de las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. • HE3. Existe influencia directa y significativa de las cláusulas que excluyan derechos legales en los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021. 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptiva – Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental transversal.</p> <p>Población: 60 personas, 30 abogados y 30 clientes de de una entidad financiera, Jaén 2021</p> <p>Muestra: 60 personas, 30 abogados y 30 clientes de una entidad financiera, Jaén 2021</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 3. Instrumentos de evaluación

CUESTIONARIO SOBRE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SU VULNERACIÓN DE EN EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, JAÉN 2021

Muestra: 30 Abogados

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial. La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Variable 1: Contratos de tarjetas de crédito			ESCALA				
Dimensiones	N°	Indicadores	1	2	3	4	5
Cláusulas excluyentes de responsabilidad	Dolo						
	01	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes					

	Culpa						
	02	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma					
	Responsabilidad						
	03	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales					
Cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato	Disposición legal						
	04	Las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país					
	Falta de negociación						
	05	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación					
	Publicidad de los productos financieros						
	06	La entidad financiera induce a los clientes al error a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado					
Cláusulas que excluyan derechos legales	Pagos adelantados						
	07	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses					
	Excepción de incumplimiento						
	08	Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato					
	Derecho a retención						

	09	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad tiene el derecho de retener y embargar sus bienes					
Variable 2: Derecho a la información							
Leyes	Constitución Política del Perú 1993						
	10	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					
	Código civil						
	11	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					
	Código de protección al consumidor						
	12	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro					
Derechos	Trato equitativo						
	13	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					
	Protección de las cláusulas abusivas						
	14	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de la entidad financiera					
	Acceso a la información						
	15	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito					
Principios	Principio de legalidad						
	16	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores					
	Principio de buena fe						

	17	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe					
	Principio de transparencia						
	18	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia					

**CUESTIONARIO PARA CLIENTES DE LAS ENTIDADES SOBRE LOS
CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SU VULNERACIÓN DE EN EL
DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA, JAÉN 2021**

Muestra: 30 clientes

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial. La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Variable 1: Contratos de tarjetas de crédito			ESCALA				
Dimensiones	N°	Indicadores	1	2	3	4	5
Cláusulas excluyentes de responsabilidad	Dolo						
	01	Las cláusulas de los contratos de tarjetas de crédito son bien elaboradas por la entidad financiera con el fin de no ocasionar a usted daños económicos					

	Culpa						
	02	La entidad financiera asume su responsabilidad en el caso se demuestre que es culpable por acciones negativas contra usted					
	Responsabilidad						
Cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato	03	La entidad financiera se hace responsable en el caso se compruebe que se le ha vulnerado a usted su derecho a la información					
	Disposición legal						
	04	Considera usted que las disposiciones legales protegen su derecho a la información ante la entidad financiera					
	Falta de negociación						
	05	La entidad financiera le informa a usted los procedimientos legales al momento que llevan a cabo la negociación de un fraude					
	Publicidad de los productos financieros						
Cláusulas que excluyan derechos legales	06	La entidad financiera cumple de manera oportuna con los beneficios que estipulan en la publicidad de sus productos financieros					
	Pagos adelantados						
	07	La entidad financiera le informa a usted que puede realizar pagos adelantados					
	Excepción de incumplimiento						
	08	La entidad financiera le informa a usted que si no cumple con sus pagos en la fecha establecida esta tiene la excepción de incumplimiento de las cláusulas del contrato de tarjetas de crédito					
Derecho a retención							

	09	La entidad financiera le informa a usted que esta posee el derecho de retención de sus propiedades en el caso no cumpla con sus pagos					
Variable 2: Derecho a la información							
Leyes	Constitución Política del Perú 1993						
	10	Considera usted que la Constitución Política del Perú de 1993 protege sus derechos como consumidor ante la entidad financiera					
	Código civil						
	11	Considera usted que el código civil protege sus propiedades en el caso de la vulneración de su derecho a la información					
	Código de protección al consumidor						
	12	Considera usted que el código de protección al consumidor le permiten tener un mejor acceso a los productos y servicios que brindan la entidad financiera					
Derechos	Trato equitativo						
	13	La entidad financiera promueve en sus trabajadores que los clientes reciban un trato equitativo					
	Protección de las cláusulas abusivas						
	14	Considera usted que las normas legales existentes en nuestro país lo protegen de las cláusulas abusivas de los contratos de las tarjetas de crédito					
	Acceso a la información						
15	La entidad financiera le permite en cualquier momento acceder a la información de los contratos de tarjetas de crédito						

Principios	Principio de legalidad						
	16	Considera usted que el principio de legalidad somete a las entidad financiera a cumplir con la Ley					
	Principio de buena fe						
	17	La entidad financiera lleva a cabo los contratos de tarjetas de crédito tomando en cuenta las exigencias morales y éticas que exige el marco normativo					
	Principio de transparencia						
18	La entidad financiera le facilita el acceso en el tiempo establecido a la información que usted solicita						

Anexo 4. Validación de expertos

Experto N° 01



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Pedro Miguel Falla Odar|

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela derecho de la UCV, en la sede de Trujillo, promoción 2022-0, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Abogado.

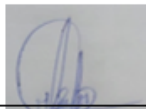
El título del proyecto de investigación es: **Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración del derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de tributación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

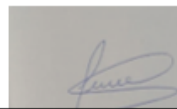
- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



María Raquel Lozada Díaz
DNI N° 45925136



Lilian Rocio Rimapa Navarro
DNI N° 42844742



CUESTIONARIO DE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Dolo					
1.	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes					
	Culpa					
2	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma	1	2	3	4	5
	Responsabilidad					
3	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales					
	Disposición legal					
4	Las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país					
5	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una manera razonable explicando los términos jurídicos que se encuentran en los contratos de tarjetas de crédito					
	Falta de negociación					
6	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación					
	Publicidad de los productos financieros					
7	La entidad financiera induce a los clientes al error a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado					
	Pagos adelantados	1	2	3	4	5
8	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses					
	Excepción de incumplimiento					





9	Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato					
	Derecho a retención					
10	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad tiene el derecho de retener y embargar sus bienes					

Gracias por completar el cuestionario.

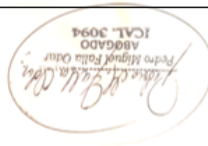




Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración de los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala (definición instrumental)	Técnica (instrumento)
V1 Contratos de tarjetas de crédito	Cláusulas excluyentes de responsabilidad	Dolo	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes	Likert con escala valorativa de: 1 Nunca. 2 Casi nunca. 3 A veces 4 Casi siempre. 5 Siempre.	Grupo 1.- Cuestionario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Culpa	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma		
		Responsabilidad	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales		
	Cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato	Disposición legal	Las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país		
		Falta de negociación	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una manera razonable explicando los términos jurídicos que se encuentran en los contratos de tarjetas de crédito		
		Publicidad de los productos financieros	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación		
Cláusulas que excluyen derechos	Pagos adelantados	La entidad financiera induce a los clientes al error a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses		





			Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato		
		Excepción de incumplimiento	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad tiene el derecho de retener y embargar sus bienes		
		Derecho a retención			

Pedro Miguel Fajalá Oxtur
Pedro Miguel Fajalá Oxtur
ABOGADO
ICAL. 3094



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los contratos de tarjetas de crédito.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS		S	
1	Clausulas excluyentes de responsabilidad Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes				X							X	
2	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma				X							X	
3	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales				X							X	
4	Clausulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato Las cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país				X							X	
5	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una				X							X	





CUESTIONARIO DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Constitución Política del Perú 1993					
1	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales					
2	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					
	Código civil	1	2	3	4	5
3	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					
	Código de protección al consumidor					
4	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro					
	Trato equitativo					
5	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					
	Protección de las cláusulas abusivas					
6	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras					
	Acceso a la información					
7	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito					
	Principio de legalidad	1	2	3	4	5
8	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores					
9	Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes					
	Principio de buena fe					

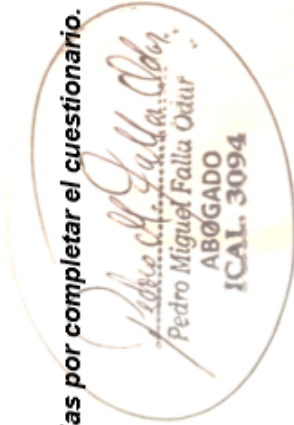




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

10	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe						
	Principio de transparencia						
11	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia						

Gracias por completar el cuestionario.





Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración de los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

Matriz instrumental

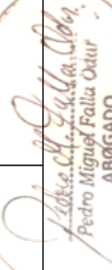
Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala (definición instrumental)	Técnica (instrumento)	
V2 : Derechos de los clientes	Leyes	Constitución Política del Perú 1993	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales			
		Código civil	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú			
		Código de protección al consumidor	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión			
	Derechos	Trato equitativo	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria	Likert con escala valorativa de:	Grupo 1.- Cuestionario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Protección de las cláusulas abusivas	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras	1 Nunca. 2 Casi nunca. 3 A veces 4 Casi siempre. 5 Siempre.	
Principios	Acceso a la información	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito			
		Principio de legalidad	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores			

Pedro Miguel Falla Oyarce
 I.C.A.L. 3094
 ABOGADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

			Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes		
	Principio de buena fe	de	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe		
	Principio de transparencia	de	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia		


Pedro Miguel Fajalva Oñativita
ABOGADO
ICAL. 3094



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los derechos de los clientes.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS		S
1	Dimensión 1: Leyes Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales					X						X
2	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					X						X
3	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					X						X
4	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro					X						X
	Dimensión 2: Derechos											
5	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					X						X
6	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras					X						X



7	Existe un acceso oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito								X						X	
Dimensión 3: Principios																
8	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores								X						X	
9	Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes								X						X	
10	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe								X						X	
11	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia								X						X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Falla Odar, Pedro Miguel **DNI:** 41554369

Especialidad del validador: Abogado

- *Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Bagua, 03 de marzo del 2022
Pedro Miguel Falla Odar
Pedro Miguel Falla Odar
ABOGADO
ICAJ 3094
Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: José Ronal Becerra Alberca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela derecho de la UCV, en la sede de Trujillo, promoción 2022-0, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Abogado.

El título del proyecto de investigación es: **Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración del derecho a la información de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de tributacióny/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

María Raquel Lozada Díaz
DNI N° 45925136

Lilian Rocío Rimapa Navarro
DNI N° 42844742



CUESTIONARIO DE LOS CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Dolo					
1.	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes					
	Culpa					
2	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma	1	2	3	4	5
	Responsabilidad					
3	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales					
	Disposición legal					
4	Las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país					
5	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una manera razonable explicando los términos jurídicos que se encuentran en los contratos de tarjetas de crédito					
	Falta de negociación					
6	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación					
	Publicidad de los productos financieros					
7	La entidad financiera induce a los clientes al error a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado					
	Pagos adelantados	1	2	3	4	5
8	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses					
	Excepción de incumplimiento					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

9	Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato						
	Derecho a retención						
10	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad tiene el derecho de retener y embargar sus bienes						

Gracias por completar el cuestionario.

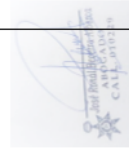




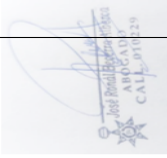
Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración de los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021

Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala (definición instrumental)	Técnica (instrumento)
V1 Contratos de tarjetas de crédito	Cláusulas excluyentes de responsabilidad	Dolo	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes	Likert con escala valorativa de: 1 Nunca. 2 Casi nunca. 3 A veces 4 Casi siempre. 5 Siempre.	Grupo 1.- Cuestionario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Culpa	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma		
		Responsabilidad	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales		
	Cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato	Disposición legal	Las cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país		
		Falta de negociación	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una manera razonable explicando los términos jurídicos que se encuentran en los contratos de tarjetas de crédito		
		Publicidad de los productos financieros	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado		
Cláusulas que excluyan derechos	Pagos adelantados	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses			





					
		Excepción de incumplimiento	Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato		
		Derecho a retención	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad tiene el derecho de retener y embargar sus bienes		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los contratos de tarjetas de crédito.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S		
1	Ciáusulas excluyentes de responsabilidad Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes				X							X	
2	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma				X							X	
3	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales				X							X	
	Ciáusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato												
4	Las cláusulas que faculten al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país				X							X	
5	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una												X





QUESTIONARIO DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Constitución Política del Perú 1993					
1	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales					
2	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					
	Código civil	1	2	3	4	5
3	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					
	Código de protección al consumidor					
4	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro					
	Trato equitativo					
5	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					
	Protección de las cláusulas abusivas					
6	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras					
	Acceso a la información					
7	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito					
	Principio de legalidad	1	2	3	4	5
8	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores					
9	Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes					
	Principio de buena fe					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

10	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe						
	Principio de transparencia						
11	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia						

Gracias por completar el cuestionario.





Contratos de tarjetas de crédito y su vulneración de los derechos de los clientes de una entidad financiera, Jaén 2021
Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala (definición instrumental)	Técnica (instrumento)	
V2 : Derechos de los clientes	Leyes	Constitución del Perú 1993	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales			
		Código civil	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú			
		Código de protección al consumidor	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión			
	Derechos	Trato equitativo	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria	Likert con escala valorativa de: 1 Nunca. 2 Casi nunca. 3 A veces 4 Casi siempre. 5 Siempre.	Grupo 1.- Cuestionario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Protección de las cláusulas abusivas	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras		
		Acceso a la información	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito		
	Principios	Principio de legalidad	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores		





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

			Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes			
	Principio de buena fe		Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe			
	Principio de transparencia		Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia			

Dr. José Rondón Barrantes
ABOGADO
CALL 010229



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los derechos de los clientes.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS		S
1	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales					X						X
2	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					X						X
3	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					X						X
4	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro											
5	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					X						X
6	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras					X						X





7	Existe un acceso oportuno al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito	X																X	
Dimensión 3: Principios																			
8	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores	X																X	
9	Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes	X																X	
10	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe	X																X	
	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia	X																X	
Observaciones:																			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Becerra Alberca, José Ronal DNI:

Especialidad del validador: Derecho civil y consumidor

N° de años de Experiencia profesional:

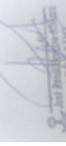
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jaén, 01 de marzo del 2022



Firma del Experto Informante.

Experto N° 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide los contratos de tarjetas de crédito.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	A	CS	S	
	Cláusulas excluyentes de responsabilidad																
1	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes					✓											✓
2	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma					✓											✓
3	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales					✓											✓
	Cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato																
4	Las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país					✓											✓



5	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una manera razonable explicando los términos jurídicos que se encuentran en los contratos de tarjetas de crédito																								
6	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación																								
7	La entidad financiera induce a los clientes al error a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado																								
	Cláusulas que excluyan derechos																								
8	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses																								
9	Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato																								
10	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad																								



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los derechos de los clientes.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	A	CS	S	
Dimensión 1: Leyes																	
1	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales					✓					✓					✓	
2	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					✓				✓					✓		
3	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					✓				✓					✓		
4	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro					✓				✓					✓		
Dimensión 2: Derechos																	
5	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					✓				✓					✓		
6	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras					✓				✓					✓		



7	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito					✓																	✓
Dimensión 3: Principios																							
8	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores					✓																	✓
9	Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes					✓																	✓
10	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe					✓																	✓
	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia					✓																	✓

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Edilva Bernal Justino DNI: 27676635

Especialidad del validador: Civil

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de Marzo del 2022

 Firma del Experto Informante.

Justiniano A. Olivera Bernal
 ABOGADO
 REG. I.C.A.L. Nº 4993

Experto N° 04



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide los contratos de tarjetas de crédito.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	A	CS	S	
	Cláusulas excluyentes de responsabilidad																
1	Las cláusulas excluyentes de responsabilidad por parte del proveedor de tarjetas de crédito evitan inducir al engaño a los clientes					✓					✓						✓
2	Las entidades bancarias emiten estas cláusulas excluyentes de responsabilidad, desconociendo que infringen la norma					✓					✓						✓
3	Las entidades bancarias trasladan responsabilidad al usuario en las cláusulas de contrato basándose en las normas legales					✓					✓						✓
	Cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato																
4	Las cláusulas que facultan al proveedor resolver unilateralmente un contrato son dadas por las disposiciones legales de nuestro país					✓					✓						✓



5	La entidad financiera cumple con informar a los clientes de una manera razonable explicando los términos jurídicos que se encuentran en los contratos de tarjetas de crédito				/					/									/
6	Las cláusulas abusivas de los contratos de tarjeta de crédito se dan por una falta de negociación				/					/									/
7	La entidad financiera induce a los clientes al error a través de la publicidad de los productos financieros que esta ofrece en el mercado				/					/									/
	Cláusulas que excluyan derechos																		
8	La entidad financiera cumple con informar a los clientes que cuando realiza pagos adelantados se le descuentan los intereses				/					/									/
9	Los clientes conocen que pueden anular el contrato de tarjetas de crédito si la entidad financiera incumple el contrato				/					/									/
10	El marco legal vigente permite conocer a profundidad a los clientes que si no pagan sus deudas financieras la entidad				/					/									/



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

tiene el derecho de retener y embargar sus bienes																															
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide los derechos de los clientes.

N=Nunca CN=Casi nunca AV=A veces CS=Casi siempre S=Siempre

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	A	CS	S	
Dimensión 1: Leyes																	
1	Las cláusulas abusivas de las empresas bancarias no colisionan con los derechos constitucionales					/					/					/	
2	La protección al derecho de consumidor no se encuentra implícitamente en la Constitución Política del Perú					/				/						/	
3	Las empresas bancarias toman en cuenta el código civil a la hora de redactar sus contratos de adhesión					/				/						/	
4	Existe una protección eficaz del consumidor en los contratos de seguro					/				/						/	
Dimensión 2: Derechos																	
5	Existe un trato equitativo entre el consumidor y la entidad bancaria					/				/						/	
6	El Estado cumple con proteger de las cláusulas abusivas a los clientes de las entidades financieras					/				/						/	



7	Existe un acceso a información oportuna al consumidor frente a los contratos de tarjeta de crédito					/				/					/
Dimensión 3: Principios															
8	El Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores					/				/					/
9	Las entidades bancarias cumplen efectivamente con atender los reclamos de sus clientes					/				/					/
10	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de buena fe					/				/					/
	Las entidades bancarias cumplen con aplicar el principio de transparencia					/				/					/

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Chillon Pérez Zulema DNI: 16676736
 Especialidad del validador: penal

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de marzo del 2022

 Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

Clientes

No	Cláusulas excluyentes de responsabilidad			Cláusulas que faculden al proveedor resolver unilateralmente un contrato						Cláusulas que excluyan derechos legales			Leyes			Derechos			Principios		TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18			
1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	26		
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	27		
3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	24		
4	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	29		
5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	25		
6	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	35		
7	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	43		
8	3	1	1	3	1	1	5	4	2	5	5	5	3	4	2	3	4	1	53		
9	3	2	2	3	2	3	5	5	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	53		
10	3	2	4	4	5	4	4	4	1	3	3	2	2	3	5	2	3	2	56		
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55		
12	1	5	5	5	5	4	4	2	1	2	1	1	4	5	5	5	5	5	65		
13	3	3	4	4	3	4	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	4	3	56		
14	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	51		
15	1	3	3	4	1	2	1	5	5	2	4	2	1	1	1	1	4	3	44		
16	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	30		
17	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	41		
18	1	2	2	1	1	1	2	5	1	2	2	3	4	1	2	3	2	2	37		
19	1	1	3	4	4	4	4	1	1	3	4	3	3	3	5	4	3	4	55		
20	4	3	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	2	4	4	5	5	71		

21	2	1	3	1	3	3	3	4	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	36
22	5	5	3	5	3	5	1	5	5	1	5	2	5	1	1	5	5	3	65
23	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
24	1	3	4	3	1	1	2	2	2	3	3	5	2	1	2	2	2	3	42
25	3	2	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	5	2	5	5	3	3	58
26	1	2	2	3	2	3	4	4	5	2	2	2	1	1	4	3	5	2	48
27	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	44
28	4	1	2	5	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	46
29	3	1	1	2	3	2	2	5	3	5	2	3	2	2	3	2	2	3	46
30	2	1	1	3	1	3	1	1	2	3	3	3	4	1	1	4	3	2	39

VARIANZA POBLACIONAL	1.23	1.25	1.37	1.42	1.29	1.12	1.78	2.40	1.87	1.05	0.90	1.05	1.57	1.10	1.85	1.49	1.43	1.05	161.80
K =																			18 item
K/(K-1) =																			1.059
$\sum_{i=1}^{\bar{k}} s_t^2 =$																			25.20
$s_t^2 =$																			161.80
ALFA =																			0.894

Abogados

No	Cláusulas excluyentes de responsabilidad			Cláusulas que faculten al proveedor unilateralmente un contrato						Cláusulas que excluyan derechos legales			Leyes			Derechos			Principios		TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18			
1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	32		
2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	4	1	3	3	2	2	2	2	2	35		
3	3	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	41		
4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	32		
5	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	33		
6	2	1	5	2	5	5	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	34		
7	4	1	4	4	4	5	2	2	2	5	5	2	1	1	2	1	2	2	49		
8	2	2	3	3	4	4	2	2	2	5	5	2	2	1	2	1	2	2	46		
9	4	3	5	4	3	4	2	3	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	59		
10	1	1	5	3	1	5	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	35		
11	3	3	4	2	3	5	3	2	5	4	1	3	2	3	2	2	3	3	53		
12	4	1	3	1	4	5	2	1	2	4	1	3	3	2	2	2	2	2	44		
13	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	38		
14	2	5	5	2	5	5	2	1	1	2	4	2	1	3	2	2	2	2	48		
15	5	1	3	1	3	3	5	5	4	2	1	4	3	3	4	2	3	3	55		
16	5	1	5	1	5	5	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	36		
17	4	1	4	4	4	5	2	2	2	5	5	2	1	1	2	1	2	2	49		
18	2	2	3	3	4	4	2	2	2	5	5	2	2	1	2	1	2	2	46		
19	4	3	5	4	3	4	2	3	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	59		
20	1	1	5	2	1	5	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	34		
21	3	3	4	2	3	5	3	2	5	4	1	3	2	3	2	2	3	3	53		

22	4	1	3	4	4	5	2	1	2	4	1	3	3	2	2	2	2	2	47
23	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	38
24	2	5	5	2	5	5	2	1	1	2	4	2	1	3	2	2	2	2	48
25	1	1	3	2	3	3	1	1	4	2	1	4	3	3	4	2	3	3	44
26	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	25
27	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	29
28	2	2	3	3	4	4	2	2	2	5	2	2	2	1	2	1	2	2	43
29	4	3	5	4	3	4	2	3	5	3	2	4	3	2	2	2	2	3	56
30	1	1	5	5	1	5	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	37

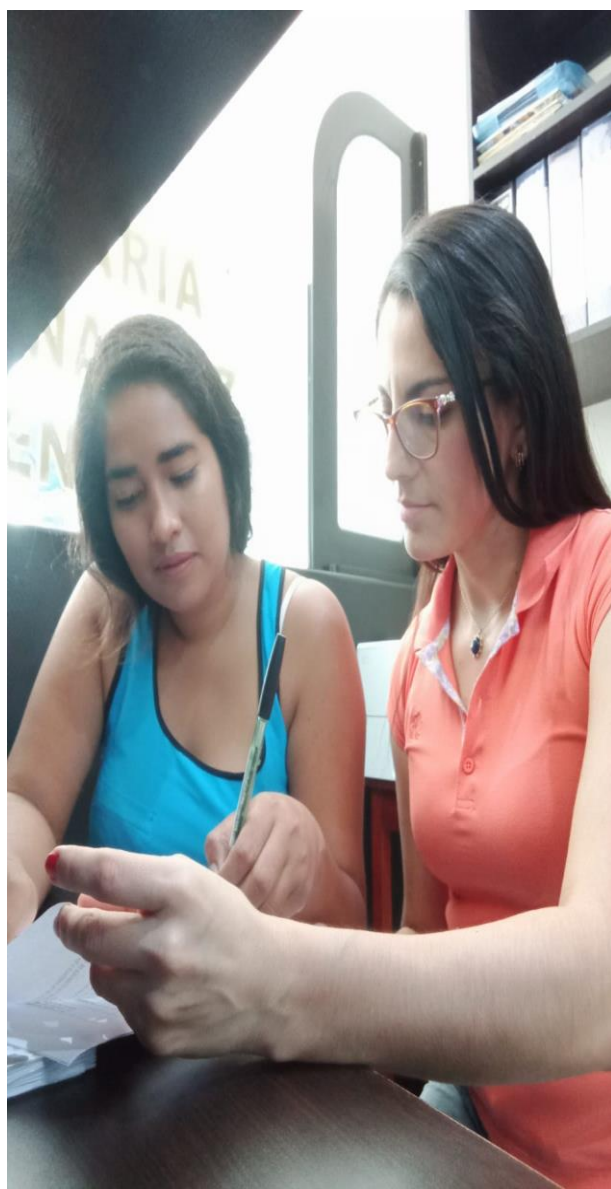
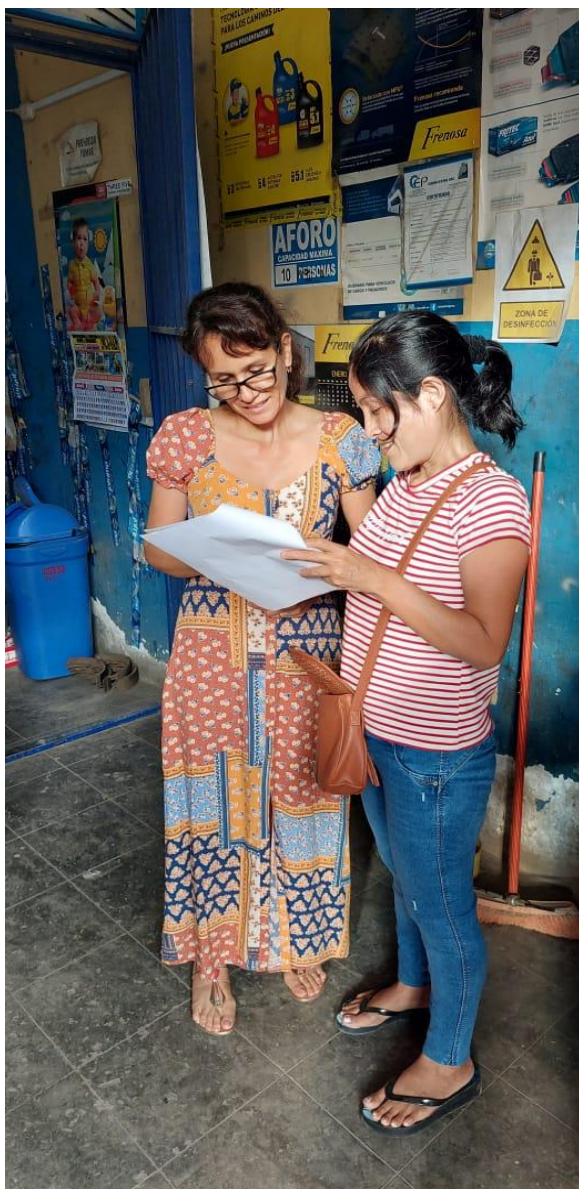
VARIANZA POBLACIONAL	1.34	1.40	1.85	1.31	1.53	2.09	0.61	0.72	2.01	1.98	2.51	0.89	0.65	0.58	0.49	0.25	0.26	0.60	82.31
$K =$																			18 item
$K/(K-1) =$																			1.059
$\sum_{i=1}^{\bar{k}} s_i^2 =$																			21.06
$s_t^2 =$																			82.31
ALFA =																			0.788

Anexo 6. Evidencias fotográficas de aplicación de las encuestas

Fotografías de aplicación de la encuesta a los abogados



Fotografías de aplicación de la encuesta a los clientes



Anexo 7. Informe de turnitin

TESIS RAQUEL LOZADA_ROCIO RIMAPA_ 18.05.2022 - Turnitin.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
5	www.economistjurist.es Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.investigo.biblioteca.uvigo.es Fuente de Internet	

Anexo 8. Lista de encuestados

Lista de clientes que aplicamos la encuesta

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI
1	Desly Yaritza Perez Aguilar	41643784
2	Luz Mabila Copia Perez	434117601
3	María Roxana Elera Farro	77043419
4	Greysi Madeleine Colala Meza	44397109
5	Yesenia Becerra Alberca	72386685
6	Eldi Rober Dávila Samamé	44409611
7	Diana Eloísa Allemants Gonzales	71003830
8	Lila Lili Heredia Hoyos	44350814
9	Lady Ruiz Ramos	42768342
10	María Dolores Quintos Heredia	43610521
11	Kiara Elizabeth Dávila Balabarca	70883646
12	Dancy Del Pilar Mundaca Mayorga	41961049
13	Luz Ayde Altamirano Altamirano	72494262
14	Richards Alex Sánchez Cubas	46595524
15	María Rocío Lozada Diaz	45925137
16	Eder Yair Walttuoni Picon	77535667
17	Edgard Ibáñez Neira	40118090
18	Ronar Espinoza Guerrero	43113064
19	Joel Vera Rimapa	43663915
20	Maritza Tello Correa	43864188
21	Liliana Morales Calle	42658274
22	María Kelli Muñoz Huamán	76815529
23	Segundo Lozada Mondragón	27728525
24	Edin Navarro Cieza	44790471
25	Dina Marleni Saavedra Ambulay	45590072
26	Teresita De Jesús Suarez Correa	75140136
27	Maritza Coronado Zarate	47920346
28	Víctor Hugo Puican Rodríguez	42813931
29	María Rosa Facundo Neira	27704062
30	Cleofildo Coronel Tocto	27717705

Lista de abogados que aplicamos la encuesta

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	N° DE COLEGIATURA
1	Juan Orlando Cabrera Montenegro	42307579	ICAL: 1140
2	Lesly Mijahuanca Rivera	44931112	ICAL: 6428
3	Jorge Briceño Purihuaman	43306944	ICAL: 6331
4	Esperanza Huamanchumo Carrillo	27672399	ICAL: 4276
5	José Elmer Torres Campos	27672400	ICAL: 4230
6	Liliana Edita Guevara Amasifuén	10456175	ICAL: 27464
7	Pedro Falla Odar	41554369	ICAL: 3094
8	María Gracia Arana La Riva	48699407	ICAL: 012403
9	Esbetiana Cruz Solís	46714807	ICAL: 8463
10	Sharon Julissa García Hilbck	02833373	ICAL: 005593
11	José Ronal Becerra Alberca	46777989	ICAL: 010229
12	Seyra Marhil Guanilo Conde	72104424	ICAL: 11926
13	Ibhet Aracely Huancaruna Chambi	43668964	ICAL: 4818
14	Justiniano Olivera Bernal	27676635	ICAL: 4993
15	Kathia Elizabeth Cruz Dávila	46600279	ICAL: 8781
16	Luz de María Ocupa Cabrera	47050334	ICAL: 8315
17	Josías Iparraguirre Sicce	45518832	ICAL: 11109
18	Sally Patricia Torres Lozada	44972892	ICAL: 9711
19	María De los Ángeles Agüero Yep	18898622	ICAL: 3030
20	Eber Eli Marrufo Blanco	45945945	ICAL: 8984
21	Ana Cecilia Ruiz Adanaque	45554293	ICAL: 8526
22	Karin Andrea Saldaña Mostacero	70341682	ICAL: 12231
23	Ivett Geraldly Lucero Ballona	47337975	ICAL: 8287
24	Víctor Neira Carrasco	10623698	ICAL: 012450
25	Jenny Perez Bravo	16786658	ICAL: 2776
26	Karlos Marx Puell Mendoza	07491777	ICAL: 173
27	Zulema Chilón Pérez	16676763	ICAL: 1521
28	Karla Vanessa Cáceres Carrillo	02869764	ICAL: 984
29	Perpeto Herrera Miza	27671155	ICAL: 4281
30	Lucy Lupe Rojas Diaz	27668414	ICAL: 4280