

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas



“TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO
EN LOS USUARIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LA
FINANCIERA OH, AGENCIA CAJAMARCA, AÑO 2019”

Danny Alexander Alva Chilon

Denys Fernando Chilón Palomino

Asesor.

Mg. Francisco Baldemaro Merino Zelada

Cajamarca – Perú

Julio – 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas



“TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO
EN LOS USUARIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LA
FINANCIERA OH, AGENCIA CAJAMARCA, AÑO 2019”

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el

Título Profesional de Contador Público

Bach. Danny Alexander Alva Chilon

Bach. Denys Fernando Chilón Palomino

Asesor: Mg. Francisco Baldemaro Merino Zelada

Cajamarca – Perú

Julio – 2020

COPYRIGHT 2020 by

Danny Alexander Alva Chilon

Denys Fernando Chilón Palomino

Todos los derechos reservados

A:

Dios por guiar mi camino día a día; a mis padres, Wilson Alva Asencio y Eslinda Chilon Paucar, por dedicar su vida hacia mi persona para así poder ser una persona profesional y de buenos valores, a mi hermano Jheyser Edinson Alva Chilon por no dejar que me decaiga en momentos difíciles; lo cual, es la mejor familia que Dios me pudo dar (Danny).

Dios por su amor infinito e incondicional. A mi madre Marina Palomino, por su inmenso apoyo y dedicación puesta en mi persona. A mi abuelo Antonino Palomino por ser mi ejemplo a seguir, mi soporte e inculcarme los valores para triunfar en la vida (Denys).

AGRADECIMIENTOS

La Educación es lo que queda después de olvidar lo que se ha aprendido en la escuela, (Albert Einstein). Todo el conocimiento que adquiero se lo agradezco en primer lugar a Dios por dejar que haga realidad una de mis metas trazadas, posteriormente a mis padres y hermano, que me apoyan día a día, al no dejar que me derribe por las dificultades que uno enfrenta en la vida, y finalmente a mi asesor de tesis, por el apoyo que me brinda para hacer realidad que esta investigación tenga éxito (Danny).

En primer lugar, agradecer a Dios por permitir que se cumpla una más de mis anheladas metas, seguidamente a mis padres que en todo momento me apoyaron tanto económicamente como moralmente, a mi abuelo por su soporte y sus consejos brindados, a mis tíos quienes en todo momento me apoyaron para seguir adelante, a mi asesor por todo el apoyo brindado para poder realizar este trabajo de investigación (Denys).

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo al reglamento de grados y título de la facultad de ciencias empresariales y administrativas, escuela profesional de contabilidad y finanzas de la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, es grato para nosotros dirigirnos a ustedes y a la vez presentar nuestra tesis titulada TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO EN LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LA FINANCIERA OH, AGENCIA CAJAMARCA, AÑO 2019.

Cabe señalar que la presente tesis ha sido preparada para obtener el título como contador público.

Asimismo, agradecer a nuestros docentes de la escuela académica de contabilidad y finanzas que día a día inculcaron sus conocimientos para desarrollarnos como profesionales y a todas aquellas personas que contribuyeron de alguna u otra manera en nuestra formación profesional.

Att: _____
Danny Alexander Alva Chilon

Att: _____
Denys Fernando Chilon Palomino

ÍNDICE

A:.....	IV
AGRADECIMIENTOS	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XVI
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1. Planteamiento del problema	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.3. Justificación e importancia.....	3
1.4. Objetivos	4
1.5. Hipótesis.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2. Fundamentos teóricos de la investigación.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Alcances teóricos.....	12
2.3. Bases teóricas	15

2.4. Marco Conceptual	22
2.5. Identificación y clasificación de las variables	26
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	27
3. Método.....	27
3.1. Tipo de investigación	27
3.2. Diseño de investigación	27
3.3. Área de investigación	27
3.4. Población.....	27
3.5. Muestra.....	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	29
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4. Presentación, interpretación y análisis de resultados obtenidos.....	30
4.1. Datos generales	30
4.2. Análisis del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual por parte de los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.....	36
4.3. Determinación del grado de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.....	39

4.4. Determinación de la periodicidad de pagos que admiten los usuarios al realizar una compra con una tarjeta de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.....	51
4.5. Determinación de la incidencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, Año 2019.....	54
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5. Conclusiones y Recomendaciones	58
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Lista de Tablas	Pág.
TABLA 1.	Edad.....	30
TABLA 2.	Género	31
TABLA 3.	Estado civil	32
TABLA 4.	Grado de instrucción.....	33
TABLA 5.	Tiempo con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca	34
TABLA 6.	Frecuencia mensual del uso de la tarjeta de crédito Oh.....	35
TABLA 7.	Conocimiento por parte de los usuarios de cuánto cobra la entidad financiera Oh en comisiones sobre el uso de tarjetas de crédito	36
TABLA 8.	Conocimiento por parte de los usuarios de las charlas informativas y de cómo usar la tarjeta de crédito Oh.....	37
TABLA 9.	Conocimiento por parte de los usuarios de tarjetas de crédito sobre la Tasa de Costo Efectivo Anual que cobra la Entidad Financiera Oh	38
TABLA 10.	Monto de endeudamiento que el usuario realiza con la tarjeta de crédito Oh al mes.....	39
TABLA 11.	Ingresos mensuales de los usuarios que cuentan con la tarjeta de crédito Oh.....	40
TABLA 12.	Cantidad de personas que se endeudan en relación con sus ingresos	41
TABLA 13.	Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 50.00 con la tarjeta de crédito Oh.....	44
TABLA 14.	Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 550.00 con la tarjeta de crédito Oh.....	45
TABLA 15.	Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 3,000.00 con la tarjeta de crédito Oh.....	46

TABLA 16. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 7,500.00 con la tarjeta de crédito Oh.....	47
TABLA 17. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 10,000.00 con la tarjeta de crédito Oh.....	48
TABLA 18. Productos y servicios en la cual el usuario utiliza con más frecuencia la tarjeta de crédito Oh, al mes.....	49
TABLA 19. Razones por la que el usuario acude a usar su tarjeta de crédito Oh	50
TABLA 20. Periodicidad de pagos que el usuario decide al realizar una compra o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh	51
TABLA 21. Cantidad de cuotas mensuales que el usuario elige al comprar o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh	52
TABLA 22. Forma de pago que el usuario decide al cancelar su tarjeta de crédito Oh ...	53
TABLA 23. Niveles de endeudamiento en relación al desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual. (Frecuencias observadas).....	55
TABLA 24. Frecuencias Esperadas	55
TABLA 25. Valores CHI.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Lista de Gráficos	Pág.
GRÁFICO 1:	Edad de las personas encuestadas con la tarjeta de crédito Oh, agencia, Cajamarca, 2019.....	30
GRÁFICO 2:	Género de las personas encuestadas con tarjetas de crédito Oh, agencia Cajamarca 2019.....	31
GRÁFICO 3:	Estado civil de las personas encuestadas que cuentan con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca 2019.....	32
GRÁFICO 4:	Grado de instrucción de las personas encuestadas con tarjeta de crédito Oh agencia Cajamarca, 2019.....	33
GRÁFICO 5:	Tiempo con la tarjeta de crédito Oh agencia Cajamarca durante el año 2019.....	34
GRÁFICO 6:	Frecuencia mensual del uso de la tarjeta de crédito Oh en la agencia Cajamarca, año 2019.....	35
GRÁFICO 7:	Conocimiento de las comisiones que cobra la entidad financiera Oh, 2019.....	36
GRÁFICO 8:	Conocimiento por parte de los usuarios de las charlas informativas y de cómo usar la tarjeta de crédito Oh.....	37
GRÁFICO 9:	Conocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual que cobra la Entidad Financiera Oh, agencia Cajamarca, 2019.....	38
GRÁFICO 10:	Endeudamiento con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca, 2019.	39
GRÁFICO 11:	Ingresos mensuales de los usuarios de tarjetas de crédito Oh, agencia Cajamarca, 2019.....	40
GRÁFICO 12:	Endeudamiento entre 0.00 a S/ 100.00.....	41
GRÁFICO 13:	Endeudamiento de S/ 101.00 a S/ 1,000.00.....	42

GRAFICO 14: Endeudamiento de S/ 1,001.00 a S/ 5,000.00.....	42
GRÁFICO 15: Endeudamiento de S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00.....	43
GRÁFICO 16: Endeudamiento de S/ 10,000.00 a más.....	43
GRÁFICO 17: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 50.00 con la tarjeta de crédito Oh.	44
GRÁFICO 18: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 550.00 con la tarjeta de crédito Oh.	45
GRÁFICO 19: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 3,000.00 con la tarjeta de crédito Oh.	46
GRÁFICO 20: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 7,500.00 con la tarjeta de crédito Oh.	47
GRÁFICO 21: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/10,000.0 con la tarjeta de crédito Oh.	48
GRÁFICO 22: Frecuencia de uso en productos y servicios con la tarjeta de crédito oh Cajamarca 2019.....	49
GRÁFICO 23: Razones del uso de la tarjeta de crédito Oh Cajamarca 2019.....	50
GRÁFICO 24: Periodicidad de pagos que el usuario decide al realizar una compra o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh.	51
GRÁFICO 25: Cantidad de cuotas mensuales que el usuario elige al comprar o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh.	52
GRÁFICO 26: Forma de pago que el usuario decide al cancelar su tarjeta de crédito Oh.....	53

RESUMEN

Al presente, existe mucha falta de conocimiento sobre las condiciones de crédito que las entidades financieras ofrecen al momento de adquirir una tarjeta de crédito, esto es un problema que permanece en la mayoría de los países y porque no decir en nuestro Perú.

Por la cual, la presente investigación fue elaborada con el fin de determinar como el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide en el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019. Puesto que en la actualidad existen muchos usuarios que usan sus tarjetas de crédito de una manera no razonable, sin tener el conocimiento de las comisiones e intereses que está genera al momento de adquirir un producto o servicio, conllevando muchas veces al usuario el no poder cubrir dichos costos, y atribuyendo a convertirse en morosos de la deuda; naciendo así el siguiente problema; ¿Cómo incide el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019?. Para la cual se trazó la siguiente hipótesis “El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide negativamente en los usuarios, elevando su nivel de endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019”.

Asimismo, se trabajó con un diseño de investigación transeccional correlacional, una muestra de 384 tarjetahabientes de la financiera Oh, mediante la técnica de la encuesta en donde se obtuvieron resultados como: De los 384 usuarios encuestados; el 23.44% si conoce la Tasa de Costo Efectivo Anual, mientras que el 76.56% desconoce sobre la Tasa de Costo Efectivo Anual, lo que demuestra que la mayoría

de usuarios no tiene conocimiento de los intereses que generan al usar su tarjeta de crédito Oh, en otro de los resultados se pudo observar que la mayor parte utiliza dicha tarjeta en vestimenta equivalente al 41.15%, en alimentos 22.92%, en dinero 13.8%, en electrodomésticos 12.76% y un 9.38% en otros productos.

Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión; el desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual si influye negativamente elevando el nivel de endeudamiento en los usuarios de tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, año 2019; además fortalecemos la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

ABSTRACT

Currently, there is a great lack of knowledge about the credit conditions that financial institutions offer when acquiring a credit card, this is a problem that remains in most countries and why not say in our Peru.

Therefore, the present investigation was prepared in order to determine how the lack of knowledge of the annual effective cost rate affects the level of indebtedness in the users of the credit cards of the financial company Oh, Cajamarca agency, Year 2019. Position that currently there are many users who use their credit cards in an unreasonable way, without having the knowledge of the commissions and interests that are generated when acquiring a product or service, often leading to the user not being able to cover said costs, and attributing to becoming defaulters of the debt; thus being born the following problem; How does ignorance of the annual effective cost rate affect the level of indebtedness in the users of the credit cards of the financial company Oh, Cajamarca agency, Year 2019? For which the following hypothesis was drawn up “The ignorance of the annual effective cost rate has a negative impact on users, increasing their level of indebtedness due to the use of credit cards from the financial company Oh, Cajamarca agency, Year 2019”.

Likewise, we worked with a cross-sectional correlational research design, a sample of 384 cardholders of the financial Oh, using the survey technique where results were obtained as: Of the 384 users surveyed; 23.44% if you know the Annual Cash Cost Rate, while 76.56% do not know about the Annual Cash Cost Rate, which shows that most users are not aware of the interest they generate when using their credit card Oh, In another of the results, it can be seen that the majority uses said

card in clothing equivalent to 41.15%, in food 22.92%, in money 13.8%, in household appliances 12.76% and 9.38% in other products.

Finally, the following conclusion was reached; the ignorance of the Annual Effective Cost Rate if it influences negatively raising the level of indebtedness in the users of credit cards of the financial company Oh, Cajamarca agency, year 2019; We also strengthen the hypothesis raised at the beginning of the investigation.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, una problemática muy particular presente en las personas es la falta de liquidez, afectando las operaciones por la compra de algún bien o servicio. Por lo tanto, esto ha conllevado que las entidades financieras, con ayuda de la tecnología, ofrezcan liquidez de una manera más fácil y rápida, pero con un costo muy elevado; un claro ejemplo de ello son las famosas “Tarjetas de crédito”.

Las tarjetas de crédito, se encuentra en un enfoque muy inofensivo, muchas veces al adquirir un producto o servicio sin pagar en su momento es una situación muy atractiva, pero al mismo tiempo muy engañosa para el consumidor. Por ende, el desconocimiento de los intereses y el uso inadecuado e irresponsable de quien lo porta, ha llevado a tener problemas para cancelar la deuda. Además, no solo el consumidor es responsable del sobre-endeudamiento, sino también en gran medida, son las entidades financieras por colocar este producto con una alta agresividad comercial. Tanto es así, que han ido ampliando su límite de crédito a personas que por su nivel de ingresos difícilmente pueden cumplir con las deudas contraídas. En pocas palabras, han convertido lo que era un capricho para una persona en necesidad. A raíz de esto, el nivel de endeudamiento de los usuarios ha aumentado.

Según estudio realizado por Sentinel (2016) afirma que: “El 58% de peruanos usa el plástico para realizar compras, mientras que el 33.3% lo utiliza para retiro en efectivo y un 8% para líneas paralelas”.

El Perú es uno de los países con mayor consumo promedio de pago con tarjetas de crédito. En un análisis realizado con un total de 8 años de datos y 3600 entrevistas, se resalto que los peruanos para el año 2017 gastaron un promedio de US\$ 71 en cada compra con tarjeta de crédito, ubicandose en el tercer lugar por debajo de Chile y Colombia, con US\$ 77 y US\$ 88, respectivamente. Además, el Perú supero por US\$ 9 el monto promedio de compra con respecto a los países de importes mas bajos como son México y Costa Rica (Prieto & Ispizua, 2019).

Por esta razón, es necesario que las personas se informen y entiendan acerca de las condiciones de pago de sus tarjetas antes de obtenerlas; un punto importante que deben conocer son las tasas de interés aplicadas a este sistema como lo es la tasa efectiva anual (TEA) y la tasa de costo efectivo anual (TCEA); pues de estas tasas se disgrega las cuotas de los usuarios.

La idea de mantenerse informado de los intereses; comisiones y gastos que las entidades financieras cobran; es parte fundamental, por la razón que esto incide directamente en la reducción del endeudamiento, de tal manera que el cliente no se convierta en un esclavo de la entidad.

¿Es cierto de que el endeudamiento sobre las tarjetas de crédito es un mal que se debe evitar, o a lo más tolerarse únicamente cuando es necesario?

Para dar respuesta a esta interrogante es preciso entender en qué estamos gastando nuestro dinero, puesto que existen muchos usuarios que se

endeudan en adquisiciones de diversos artículos, retiro de efectivo y/o gastos superfluos haciendo un mal uso del dinero y no tomar en cuenta que esta actitud los puede llevar a una crisis económica.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo incide el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019?

¿Cuál es el grado de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019?

¿Cuál es la periodicidad de pagos que admiten los usuarios al realizar una compra con las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019?

1.3. Justificación e importancia

El presente trabajo de investigación, surgió de la necesidad de saber cuánto el usuario conoce de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, sobre la tasa de costo efectivo anual y sus condiciones que estas establecen al realizar una compra; asimismo, conocer cuánto es el nivel de endeudamiento con la que incurren los consumidores al utilizar dicha tarjeta, para así determinar

las desventajas, efectos y pérdidas que trae la adquisición de dichas tarjetas de crédito en la población cajamarquina.

Para ello, un camino adecuado para lograr mejorar la práctica de las tarjetas de crédito, es necesario saber utilizarlas para que el endeudamiento no siga creciendo, perjudicando al usuario y así tratando de disminuir egresos innecesarios.

Además, dicha investigación servirá de gran ayuda para investigaciones futuras, dado que en Cajamarca una gran parte de la población usan tarjetas de crédito; y porque no decir, que la gran mayoría de dichos usuarios desconocen la tasa de costo efectivo anual, de esta manera esta investigación estará contribuyendo a que los usuarios de tarjetas de crédito tomen conciencia al momento de utilizarlas y así poder disminuir su nivel de endeudamiento.

Muchos usuarios vienen adquiriendo sus compras con tarjetas de crédito utilizando como medio de financiamiento el pago en cuotas, a esto le llaman facilidad de pago, sin saber que dicho tipo de pago está contribuyendo en su endeudamiento generando elevados intereses.

1.4. Objetivos

A partir de la necesidad de conocer el endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito, se planteó un objetivo general y tres específicos.

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento en los usuarios de las

tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual por parte de los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

Determinar el grado de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

Determinar la periodicidad de pagos que admiten los usuarios al realizar una compra con una tarjeta de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

1.5. Hipótesis

El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide negativamente en los usuarios, elevando su nivel de endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Para la manifestación razonable del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en tarjetas de crédito y el uso frecuente de las mismas , se ha rescatado aportes, sugerencias y conclusiones que tienen que ver directamente con el problema planteado y que corresponde a estudios ya realizados. A continuación, se presenta los textos extraídos de autores que han ido estudiando diferentes puntos. A finales del 2007 se experimentó un fuerte crecimiento del uso de las tarjetas de crédito. El monto utilizado de tarjetas de crédito creció un 35% (US\$ 2,282 millones) y la tasa de morosidad de 3,22%. Sin embargo, la evolución acelerada de este sector presenta algunos problemas tanto a corto plazo como potenciales problemas a largo plazo, un ejemplo de esto es el incremento de los niveles de endeudamiento que, en un escenario económico adverso, afectaría la cadena de pagos (Asociación de Bancos Del Perú (ASBANC), citado en Vásquez, 2014).

El uso de tarjetas, es un sustituto frente al limitante de acceder a un crédito personal con baja tasa. Por ello, se recomienda tener cuidado en el uso del llamado “dinero plástico” puesto que en estos momentos de desaceleración no es una buena idea incrementar el crédito personal, sino que es necesario guardar pan para mayo.

Además, indica que “A la hora de usar tarjetas se debe tener en cuenta que la tasa de costo efectivo anual (TCEA) siempre será mayor a la tasa efectiva anual (TEA) que ofrecen los bancos en sus propagandas (Guillén, 2015).

Según datos del Banco Central de Reserva, citado en Asociación de Bancos del Perú (2018), indica que “La tarjeta de Crédito fue el único tipo de financiamiento que amplió su tasa de crecimiento anual a junio de este año”.

El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual es un gran problema; en una investigación realizada, dicha tasa afecta el nivel de endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de crédito del banco Interbank, elaborado en el distrito de Tarapoto. Esta exploración demuestra un resultado muy interesante; que de los 188 consumidores tienen un desconocimiento del 56.1% sobre los intereses y comisiones que esta tarjeta de crédito genera, es decir, consideran que el único cobro que les hace el banco es la tasa de interés convencional. Asimismo, existe un 42.2% que tienen un nivel medio de desconocimiento de las Tasa Costo Efectivo Anual, informando que conocían ciertos cobros que dicha tarjeta les realiza, como son la membresía y estados de cuentas físicos. Pero existe un dato muy relevante, que los clientes de dichas tarjetas solo el 1.6% conoce realmente de todos los cobros que incluye la Tasa Costo Efectivo Anual, manifestando que los usuarios tienen un alto nivel de desinformación con respecto a los cobros y la utilización de ellos

mismos. Finalmente se concluyó que, en base a la tasa de morosidad de tarjetas de crédito de 4.6% del banco Interbank se logró determinar que de los deudores de Tarjetas de Crédito el 75.3% se encuentran en mora mayor a 30 días de atraso (Díaz, 2016).

Así mismo, en la ciudad de Trujillo se realizó una investigación con el propósito de determinar la influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de crédito del distrito de Trujillo en el año 2013, investigación que ha sido elaborado mediante 382 encuestas; lo cual concluye que, el 62% gasta con su tarjeta de crédito en alimentos, la cual se encuentra entre S/ 101 y S/ 300; el 25% entre S/ 31 y S/ 100; el 9% entre S/ 301 a más y un 3% restante entre S/ 0 y S/ 30. Además, la encuesta señaló que, el 83% de usuarios usa el pago en cuotas como medio de financiamiento y que el 76% de usuarios nunca reciben capacitación del banco en cuanto al uso de su tarjeta de crédito. Es por esta razón, se afirma que el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual influye negativamente, elevando el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito (Vásquez, 2014).

De la misma manera, en esta misma ciudad se efectuó otra exploración muy similar, pero con un banco determinado llamado Scotiabank, la cual es analizar la incidencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual y en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito; estableciendo que hay un 85% de los

193 usuarios encuestados no reciben casi nunca capacitación sobre los detalles referente a esta tarjeta, 9% casi siempre, 5% nunca y el 1% siempre recibe capacitación. Lo cual se concluyó que el desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo abarca un 70% de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank y por lo tanto incide negativamente elevando su nivel de endeudamiento (Anais, 2015).

Pero, sin embargo, no solo es determinar cuánto el usuario desconoce sobre las Tasa de Costo Efectivo Anual, si no, también determinar los posibles factores de riesgo que la morosidad de pagos de dicha tarjeta genera. Por ello, en la ciudad de Trujillo se hizo una comprobación de esta, elaborada en el Banco BBVA Continental. Obteniéndose como resultado de dichos clientes solo el 50% de ellos, tienen ingresos superiores a los S/ 2 000.00 nuevos soles y un 10% tienen ingresos menores a los S/ 1 200.00 nuevos soles. Además, se identificó que el 16% cumple con sus compromisos de pago acordados con el Banco mientras que un 84% son morosos. Con la cual, se pudo identificar que los consumidores tienen muchos problemas al manejar dichas deudas por sus presupuestos, y ha esto también incluyen la falta de conocimiento, porque el banco no les capacita generando ingenuidad de cuánto pagan por concepto de penalidad por incumplimiento; esto se debe a que no toman interés necesario en sus pagos y de esta manera no caer en mora (Castañeda, 2013).

Asimismo, con respecto a la desinformación, en una investigación realizada en el Perú - Cajamarca; que mide el nivel de conocimiento sobre las condiciones de crédito que tienen los clientes de las tiendas comerciales de electrodomésticos EFE y CURACAO; de la cual, se demuestra que, de los 150 usuarios, existe un 80 % de ellos no conocen que las tiendas comerciales brindan información detallada, oportuna, eficiente, veraz, y fácilmente accesible acerca de cada factor de las condiciones de crédito que asumen los clientes para la toma de decisiones. [...]. El estudio también evidencia que gran parte de los clientes no conocen cada factor de las condiciones de crédito como son las políticas de crédito, tasas de crédito, tasa efectiva anual (TEA), seguros, impuesto a las transacciones financieras (ITF), tasas de interés moratorio, plazos, factores que cuyo desconocimiento hace que el cliente tome malas decisiones, al momento de adquirir un producto al crédito y por ende asumir una deuda demasiado alta (Gallardo Mantilla & Minchan Huamán, 2017).

A pesar de esto, en un análisis econométrico de la morosidad de las instituciones financieras y del sistema bancario peruano, de los periodos de enero del 2004 a julio del 2009, los usuarios siguen elevando su nivel de endeudamiento. Dado que dicha investigación explica cuales son las variables que afectan la tasa de morosidad en las entidades financieras. Además, se aportó de que el apalancamiento financiero, junto con el margen de beneficio, la rotación de

activo y el efecto fiscal, es uno de los componentes de la rentabilidad financiera. En consecuencia, actuando adecuadamente sobre el apalancamiento financiero se puede conseguir un aumento en la rentabilidad (De Los Angeles Coral Mendoza, 2010).

Por eso, la educación financiera influye en el uso de las Tarjetas de Crédito en los clientes del Banco de Crédito del Perú (BCP) sede Grau - La Victoria; debido a que el nivel de educación y cultura financiera de los clientes encuestados, es aún muy incipiente; pues, aunque posean ciertos conocimientos básicos estos no se ven reflejados en la práctica y no bastan para un correcto uso de los productos que el banco pone a su disposición (Rojas Marcos & Huamani Cuba, 2015).

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Pero, este desconocimiento no se da solo a nivel nacional, sino que también se refleja a nivel mundial, en un estudio llamado el impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos que tuvo por objetivo analizar el uso de las tarjetas de crédito y su influencia en la economía de las familias colombianas, llegando a la conclusión que los montos otorgados en las tarjetas de crédito son más inferiores que los de un préstamo personal dado que son cupos de crédito que no tienen fecha de fin de cancelación. Adicional el plazo es inferior, desde 1 a 36 cuotas mensuales máximo según la utilización de cada compra, mientras que existe créditos con plazo hasta de 180 meses lo que conlleva a

que exista más riesgo de liquidez con las tarjetas de crédito (Ramírez, 2015).

En un estudio realizado por Disney y Gathergood (2011) demuestran que “Los consumidores analfabetos endeudados solicitan préstamos a un costo más alto, informan un patrimonio neto más bajo y tienden a enfrentar dificultades para pagar sus deudas, cayendo en mora con mayor frecuencia” (Bialowolski , Cwynar, & Cwynar, 2019).

2.2. Alcances teóricos

2.2.1. Teoría - Tasa de interés

Para el economista, político y profesor Sueco Bertil Gotthard Ohlin, la tasa de interés es simplemente “El precio del crédito y, por tanto, es determinada por la oferta y la demanda de crédito. El sistema bancario - mediante su capacidad de otorgar crédito, puede influir en el nivel del interés, y en cierta medida lo afecta [...]” (Maynard Keynes, 2017).

Del mismo modo, el economista Eugen Von Böhm – Bawerk manifiesta que:

El interés es la posibilidad de obtener una renta neta, o interés del capital, que es muy independiente de cualquier actividad del propietario. El interés se origina por tres razones combinadas. La primera, es que existe una preferencia por los bienes presentes por sobre los bienes futuros. Se supone que los individuos esperan que en el futuro sus ingresos sean mayores a los del presente, de manera que la utilidad marginal de un bien

en el presente es mayor que en el futuro. La segunda razón es que la gente tiende a subestimar el futuro, por deficiencias de imaginación, limitación de la voluntad e incertidumbre de la vida. Puede verse que estos dos argumentos no tienen que ver con la producción; están anclados en el mundo de la pura subjetividad, los gustos y preferencias. La tercera razón, en cambio, se vincula a la producción, y a la tesis de que los bienes presentes tienen una superioridad técnica por sobre los bienes futuros, aunque también encuentra su fundamento último en la teoría subjetiva (Astarita, 2013).

Así mismo, la teoría de la tasa de interés, también se vincula mucho con la teoría del riesgo, por la cual, dicha teoría señala que:

Este interés es el premio que debe recibir el que arriesga su capital confiando en la parte que lo usará. Y respecto a esto, es que el riesgo es directamente proporcional al monto de la retribución que recibe el dueño del capital, esto implica, que a mayor monto de interés ganado por el capital dinero, mayor será el riesgo que corren los capitales puestos en manos de los inversionistas (Simeón Saint-hilaire).

“El tipo de interés será aquel que iguale la demanda de préstamos con su oferta. Será aquel, al cual lo que cierto número de personas desean tomar prestado es igual a lo que otras desean prestar” (Stuart Mill, 1996).

Mientras, que para el economista Británico John Maynard Keynes la tasa de interés es:

La que define la cantidad de fondos disponibles para que se lleven a cabo las inversiones. Esto significa que la tasa de interés no equilibra la demanda de inversión y los ahorros, sino que se fija en el mercado de dinero, es decir, de la interacción de la cantidad de dinero y de la preferencia por la liquidez o de la demanda de dinero. En este sentido, el mercado de dinero da la señal del costo de la inversión o de los fondos necesarios para efectuar la inversión, mientras que la eficiencia marginal del capital puede ser vista como la variable que incentivará a las empresas para llevar a cabo nuevas inversiones en capital o en ensanchamiento de sus plantas o en nuevos negocios (Plaza Vidaurre).

2.2.2. Teoría - Crédito

El crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y sólo significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean explotados. En la economía natural de cambio esta operación se efectúa directamente transfiriendo los bienes que se acreditan; en la economía monetaria de tráfico, se efectúa indirectamente transmitiendo el poder de disposición sobre los bienes de capital, en general, en su forma anónima de dinero, o bien de las “disposiciones sobre el capital” (Cassel, 1914, citado en Forstmann, 1960, p. 2).

2.2.3. Teoría del endeudamiento

El endeudamiento es mucho más que un mero problema económico, afecta nuestra forma de creer, pensar, actuar y decidir en la vida, es ante todo, una vía espiritual conduciendo a la involución en vida de nuestra especie.

La deuda es la base del crédito y el interés (vampirización vital). En el fondo, todo el sistema financiero y el dinero que aparece como su centro (sin serlo) dependen de la deuda, de este concepto se dice que es un esfuerzo vital que se gasta en el presente (el vivir posible de mañana que se empeña, se hipoteca hoy, antes de disponer de él) (Talarico, 2016).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Tasa de costo efectivo anual

TCEA son las siglas de Tasa de Costo Efectivo Anual. Esta es una variable cuyo papel es protagónico cuando una entidad financiera te otorga un crédito.

La TCEA expresa el costo real del crédito, tomando en cuenta las cuotas que involucran el principal, intereses, comisiones y gastos, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros en los casos que se trate de créditos de consumo y/o hipotecarios para vivienda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente, ni los tributos que

resulten aplicables (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

2.3.1.1. Productos a los que afecta la tasa de costo efectivo anual.

La tasa de costo efectivo anual afecta a los siguientes productos de las entidades financieras.

Créditos de consumo

Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Créditos de consumo revolvente: Créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se considera los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

Créditos de consumo no-revolvente: Créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor (Superintendencia de Banca,

Seguros y AFP, Glosario de términos e indicadores financieros , 2015).

- **Créditos personales**

También llamado préstamo personal, es aquella operación en la cual una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a una persona física, y que se tendrá que devolver acompañado de unos intereses. Una de las principales características de este crédito es que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros, sin necesitar avales o garantías adicionales (Donoso Sánchez, 2020).

- **Créditos vehiculares**

Un crédito vehicular es un préstamo para adquirir un auto otorgado por algún banco, caja de ahorros o financiera. El beneficio es que se puede tener el auto en forma rápida y pagarlo hasta en 60 meses, disfrutar de la opción de pago anticipado (cancelación total de la deuda antes de lo pactado), de la cuota comodín (dejar de pagar un mes) y del seguro de desgravamen, dependiendo de cada entidad (Ingol, 2014).

- **Créditos hipotecarios**

“Son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación,

ampliación, mejoramiento y subdivisión de su vivienda, siempre que tales créditos sean garantizados con hipotecas debidamente inscritas a favor de la empresa del sistema financiero” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

- **Tarjeta de crédito**

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago mediante el cual accedes a una línea de crédito por un plazo determinado. Se trata de una modalidad de financiamiento, por la que, asumes la obligación de devolver el importe utilizado y pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados conforme a tu contrato, lo cual te es informado en el estado de cuenta que se remite de manera mensual (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

2.3.1.2. Tasa de Costo Efectivo Anual que cobran las entidades financieras.

Al 7 de junio último los intereses promedio que cobran los bancos por las tarjetas de crédito de consumo varían entre 23.47 % y 153.04 %.

En ese sentido, veamos cuáles son las tasas de interés anual que cobran los bancos por las tarjetas de crédito de consumo.

Banco	Tasa de interés
Comercio	23.47%
BIF	30.00%
BCP	37.36%
Pichincha	41.30%
Scotiabank	41.49%
GNB	44.20%
Interbank	49.59%
Continental	51.39%
Falabella	52.89%
Ripley	72.70%
Azteca	153.04%

Fuente: (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

Financieras y cajas

Por el lado de las entidades financieras, dos son las que trabajan con tarjetas de crédito de consumo: Crediscotia (52.09% de tasa de interés anual) y Oh (72.89%), [...].

En cuanto a las cajas rurales, solo CAT Perú (ex Banco Cencosud), con una tasa de interés anual de 74.55%, es la única entidad de estas características que trabaja con tarjetas de crédito de consumo (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019).

2.3.1.3. Medios de difusión sobre la Tasa de Costo Efectivo

Anual.

Internet (Páginas web de las entidades financieras).

Revistas

Folletos (otorgados por las entidades financieras).

2.3.2. Tarjetas de crédito

Se entiende por tarjeta de crédito cualquier instrumento que le permita a su titular o usuario (disponiendo de un crédito del emisor), adquirir bienes o pagar servicios vendidos o prestados, en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, además de otro tipo de beneficios que se le puedan otorgar (Financiero, 2019).

El crédito permite a una persona satisfacer sus necesidades actuales con cargo a futuros ingresos. Así, por ejemplo, puede mitigar variaciones transitorias de sus ingresos o anticipar la adquisición de bienes y servicios, incluso de alto valor y, por esa vía, aumentar su bienestar personal y participar en la actividad económica como consumidor (Caballero, 2018).

2.3.2.1. Sujetos que interactúan en el contrato de una tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito establecen una relación entre agentes económicos de los que destacan el tarjetahabiente y el emisor, cuya relación se regula por el contrato de emisión de la tarjeta de crédito y se

ampara en un límite de crédito. Sobre este límite se giran los desembolsos y que, por ello, se deberá pagar un interés corriente, calculado sobre la base de una tasa de interés pactada en el contrato firmado por ambas partes y cuya forma de pago debe ser atendida conforme lo indica en el estado de cuenta, [...] (Chávez, 2013).

2.3.3. El endeudamiento

El endeudamiento comprende todas las obligaciones de pago que hayamos contraído ya sea con una persona, el banco, una empresa o cualquier otra institución. El endeudamiento compromete parte de los ingresos que recibamos en el futuro ya que tendremos que desembolsar una cierta cantidad para cumplir con las obligaciones (Maiterst, 2018).

2.3.3.1. Endeudamiento por tarjetas de crédito

Los meses sin intereses son una de las principales ventajas que ofrece una tarjeta de crédito, sin embargo, pocas veces nos enseñan los aspectos clave que debemos considerar para utilizar este medio de pago. Un aspecto esencial que debes tener en cuenta al usar una tarjeta de crédito, es la capacidad de endeudamiento, es decir, la cantidad de dinero que puedes gastar mes con mes sin afectar tus finanzas. Los expertos en finanzas personales establecen que el límite

de tus deudas debe estar entre un 30% y 40% de tus ingresos totales (Coru, 2019).

2.3.3.2. Sobreendeudamiento

Una persona deja de beneficiarse de las ventajas del crédito cuando la carga financiera se torna insoportable, fenómeno usualmente denominado como sobreendeudamiento. Según el grado de control por parte del deudor, las causas de excesivo endeudamiento suelen dividirse en activas (exceso de créditos, mala administración, gastos domésticos y exceso de cobros) y pasivas (pérdida del empleo, divorcio, enfermedad o accidente, disminución del ingreso, muerte, entre otras). Si bien la literatura económica enseña que el sobreendeudamiento surge usualmente de una combinación de factores, el desempleo y la enfermedad presentan una gran incidencia. De lo anterior, se desprende que, mayoritariamente, el Sobreendeudamiento es pasivo. De esta forma, de acuerdo a los datos disponibles el sobreendeudamiento aparece como un problema cuyo origen generalmente escapa de la esfera de control del deudor (Caballero, 2018).

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. Cultura financiera

“Son las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a

día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida” (Sánchez, 2014, citado en Valencia, 2018).

2.4.2. Educación financiera

Proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (OCDE, 2013 citado en Valencia, 2018).

2.4.3. Sistema financiero

“Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas” (Salazar, 2019).

2.4.3.1. Sistema bancario

“Es el conjunto de instituciones bancarias que realiza intermediación financiera, formal indirecta. En nuestro país el sistema bancario está conformada por la banca múltiple,

el Banco Central de Reserva del Perú (B.C.R.P) y el Banco de la Nación (B.N)” (Salazar, 2019).

2.4.3.2. Sistema no bancario

“Es el conjunto de instituciones que realizan intermediación indirecta que captan y canalizan recursos, pero no califican como banco. Entre estos tenemos a: Financieras, COFIDE (corporación financiera de desarrollo), compañías de seguro, cooperativas de ahorro y crédito, caja rurales y AFP” (Salazar, 2019).

2.4.4. Agentes que regulan el sistema financiero

2.4.4.1. El Banco Central de Reserva del Perú

Regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales, emitir billetes y monedas e informar periódicamente sobre las finanzas nacionales.

2.4.4.2. La Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2019).

2.4.4.3. La Superintendencia de Mercado de Valores

La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal (Superintendencia de Mercado de Valores, 2019).

2.4.5. Financiera Oh.

¡Financiera Oh! es una empresa del grupo Intercorp y su principal producto es la Tarjeta Oh!, la cual es una tarjeta de crédito internacional con el respaldo de Visa y MasterCard, que permite que más de 800 mil usuarios disfruten libremente de la misma a nivel nacional e internacional. De forma adicional, cuenta con créditos efectivos y seguros. Su canal comercial principal se encuentra en los puntos de venta retail del mismo grupo como: Plaza Vea, Oeschle y Promart (Great Place To work, 2019).

2.5. Identificación y clasificación de las variables

2.5.1. Variables e indicadores de la investigación

2.5.1.1. Variable Independiente

Tasa de costo efectivo anual.

2.5.1.2. Variable Dependiente

Nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh.

2.5.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicador (es)
Independiente		
Tasa de costo efectivo anual	Es la cantidad del interés, gastos y comisiones que se van a pagar a las entidades financieras sobre el importe monetario que se está prestando.	X1- Porcentaje de usuarios que desconocen sobre la tasa de costo efectivo anual de las tarjetas de crédito de la financiera Oh!.
Dependiente		
Nivel de Endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh.	Muestra de manera detallada cuanto una persona se va endeudando por el mal uso de las tarjetas de crédito	Y1- Ingresos mensuales Y2-Tipos de servicios en que se utiliza la tarjeta de crédito.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.Método

3.1. Tipo de investigación

Correlacional

“Tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables [..]. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables” (Hernández , 2004).

3.2. Diseño de investigación

Es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

Transeccional – Correlacional

“Tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Lo que mide es la relación entre variables en un tiempo determinado” (Hernández Sampieri, 2014).

3.3. Área de investigación

Clientes (usuarios) que usan tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca.

3.4. Población

- ❖ Descripción: Personas que tienen tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca.
- ❖ Ámbito geográfico: Ciudad de Cajamarca, Año 2019.
- ❖ Población: Usuarios de las tarjetas Oh! (Desconocida).

3.5. Muestra

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se desconoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde:

Z = Nivel de confianza,

P = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = Probabilidad de fracaso

D = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$\begin{aligned} Z=1.96 \quad P=50\% \quad Q=50\% \quad D=5\% \\ = 384 \end{aligned}$$

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Encuesta: Esta técnica de la encuesta se aplicará a una muestra de 384 tarjetahabientes que usan la tarjeta Oh en la ciudad de Cajamarca, afectado por el aumento del endeudamiento de los mismos.

3.6.2. Instrumento

Cuestionario de encuesta: Es el instrumento físico utilizado para obtener la información de las 384 personas que cuentan con la tarjeta de crédito Oh agencia Cajamarca, 2019.

3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Técnicas

La técnica que se utilizó es el proceso de datos, por la razón que esta nos permite clasificar, elegir y ordenar los datos en cuadros y tablas, precisamente codificadas y tabuladas.

3.7.2. Análisis de datos

Los softwares que se utilizaron para el análisis de datos son “La hoja de cálculo” Excel y el software SPSS.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Presentación, interpretación y análisis de resultados obtenidos

4.1. Datos generales

TABLA 1. Edad

	f _i	h _i %
19 - 29 años	179	46.61 %
30 – 40 años	109	28.39%
41 – 50 años	67	17.45%
51 – 60 años	25	6.51%
61 años a más	4	1.04%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

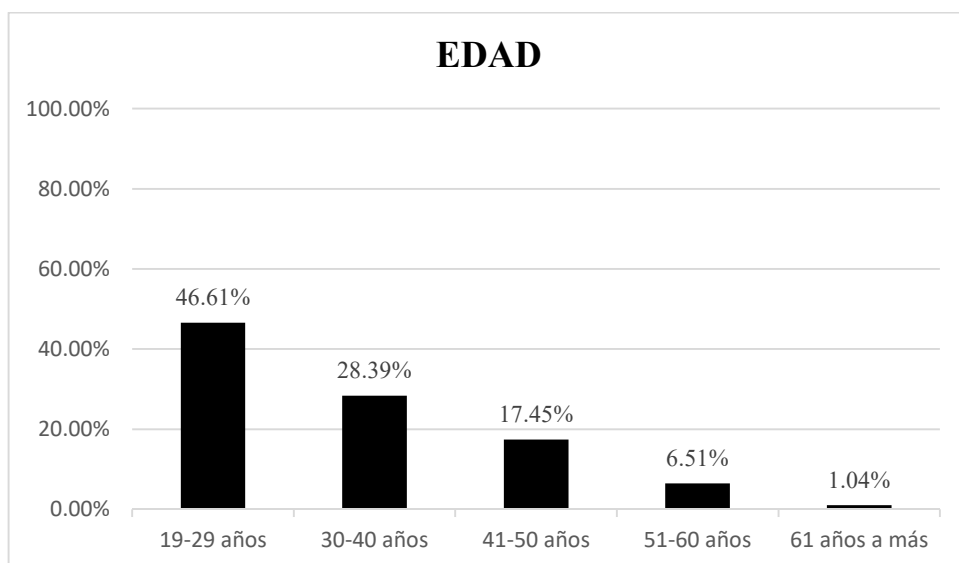


GRÁFICO 1: Edad de las personas encuestadas con la tarjeta de crédito Oh, agencia, Cajamarca, 2019.

Interpretación. - De las 384 personas que fueron encuestadas 179 tienen entre 19 a 29 años, 109 entre 30 a 40 años, 67 entre 41 a 50 años, 25 entre 51 a 60 años y 4 de 61 años a más.

TABLA 2. Género

	fi	hi %
Masculino	217	56.51%
Femenino	167	43.49%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

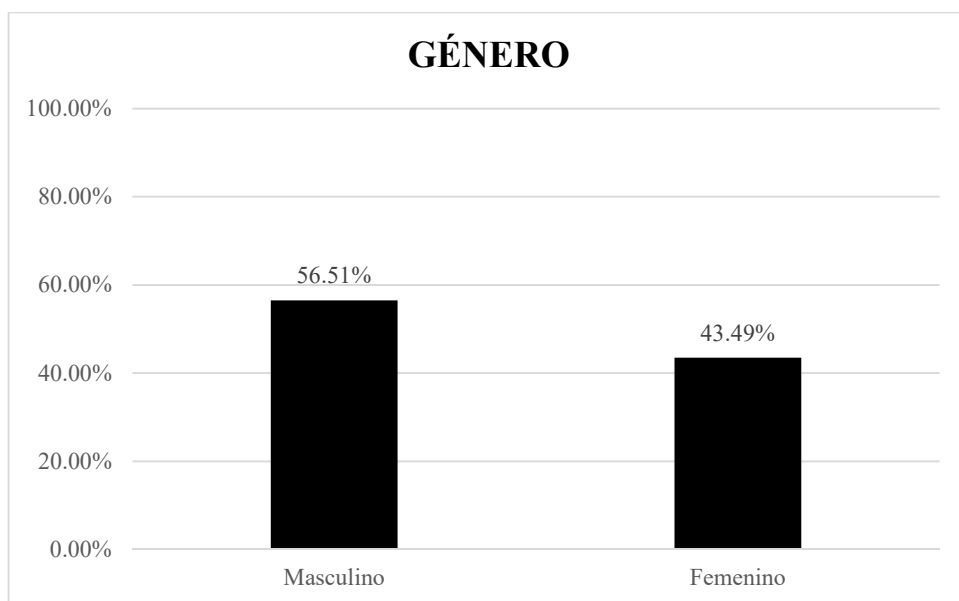


GRÁFICO 2: Género de las personas encuestadas con tarjetas de crédito Oh, agencia Cajamarca 2019.

Interpretación. - Del total de personas encuestadas 217 son varones y 167 mujeres, por el cual, se puede afirmar que en su mayoría las personas que usan tarjeta de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca son varones.

TABLA 3. Estado civil

	fi	hi %
Soltero	171	44.53%
Casado	213	55.47%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

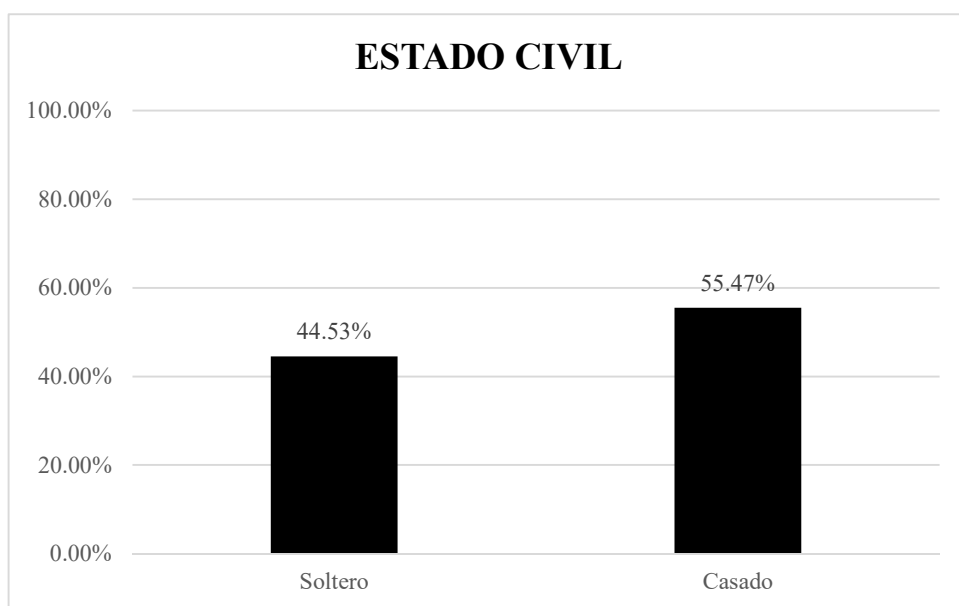


GRÁFICO 3: Estado civil de las personas encuestadas que cuentan con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca 2019.

Interpretación. - De las 384 personas encuestadas 171 son solteras y 213 casadas, lo que nos conlleva a decir que las personas casadas son las que más utilizan y gastan con su tarjeta de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, esto se debe a que la mayoría de estas personas cuenta con muchas más necesidades que una persona soltera, por lo tanto, utiliza más este medio de pago.

TABLA 4. Grado de instrucción

Instrucción	Fi	hi %
Primaria	2	0.52 %
Secundaria	70	18.23%
Instituto	87	22.66%
Universidad	209	54.43%
Otros	16	4.17%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

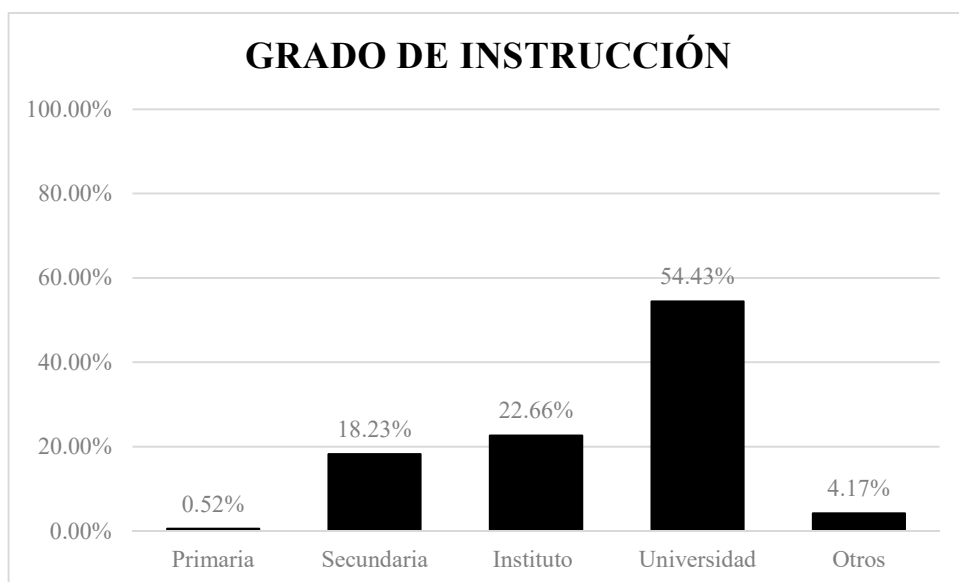


GRÁFICO 4. Grado de instrucción de las personas encuestadas con tarjeta de crédito Oh agencia Cajamarca, 2019.

Interpretación. - Se pudo observar de las 384 personas encuestadas, 2 cuentan con un grado de instrucción a nivel primaria, 70 con secundaria, 87 con instituto, 209 con universidad y otros hacen un total de 16. Cabe señalar que en su mayoría las personas que utilizan tarjetas de crédito son aquellas que cuentan con grado de instrucción de universidad.

TABLA 5. Tiempo con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca

Tiempo	fi	hi %
1 – 6 meses	76	19.79%
7 – 12 meses	111	28.91%
Más de un año	197	51.30%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

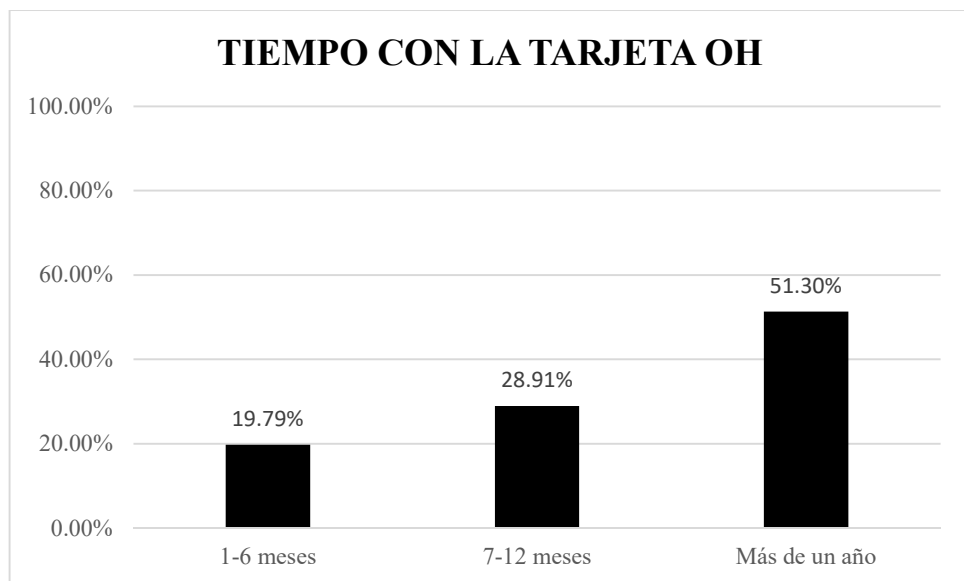


GRÁFICO 5: Tiempo con la tarjeta de crédito Oh agencia Cajamarca durante el año 2019.

Interpretación. - Respecto al tiempo de uso de las tarjetas de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, del total de personas encuestadas el 19.79% cuentan con la tarjeta de 1 a 6 meses, el 28.91% de 7 a 12 meses, mientras que el 51.30% lo usa más de un año.

TABLA 6. Frecuencia mensual del uso de la tarjeta de crédito Oh

Frecuencia mensual	Fi	hi %
Nunca	2	0.52 %
Casi nunca	74	19.27%
A veces	205	53.39%
Casi siempre	81	21.09%
Siempre	22	5.73%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

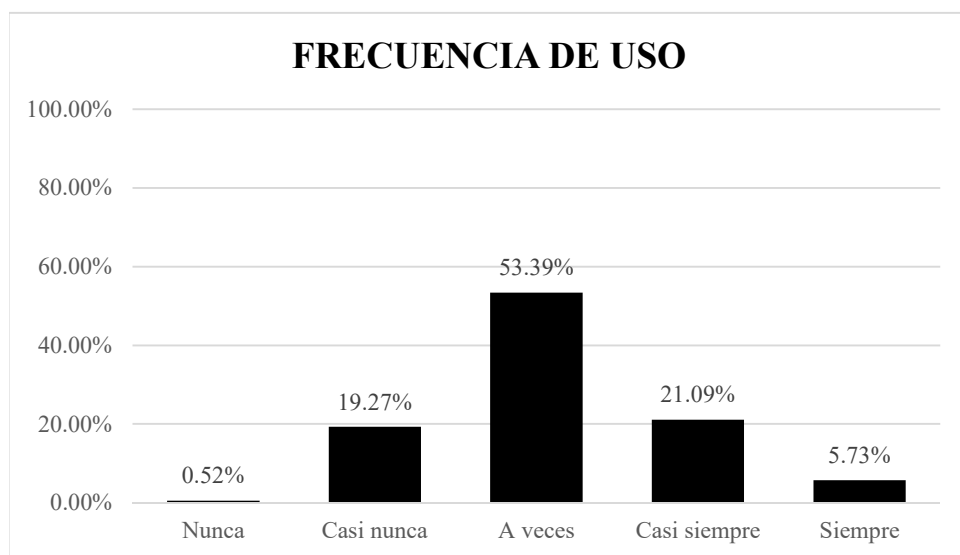


GRÁFICO 6: Frecuencia mensual del uso de la tarjeta de crédito Oh en la agencia Cajamarca, año 2019.

Interpretación. - Por otro lado, tenemos la frecuencia del uso de la tarjeta de crédito donde podemos observar que de las 384 personas encuestadas 2 de ellas no lo utilizan nunca, 74 casi nunca, 205 a veces, 81 casi siempre y 22 siempre.

4.2. Análisis del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual por parte de los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

TABLA 7. Conocimiento por parte de los usuarios de cuánto cobra la entidad financiera Oh en comisiones sobre el uso de tarjetas de crédito

Conocimiento de las comisiones	fi	hi %
Si	135	35.16%
No	249	64.84%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia.

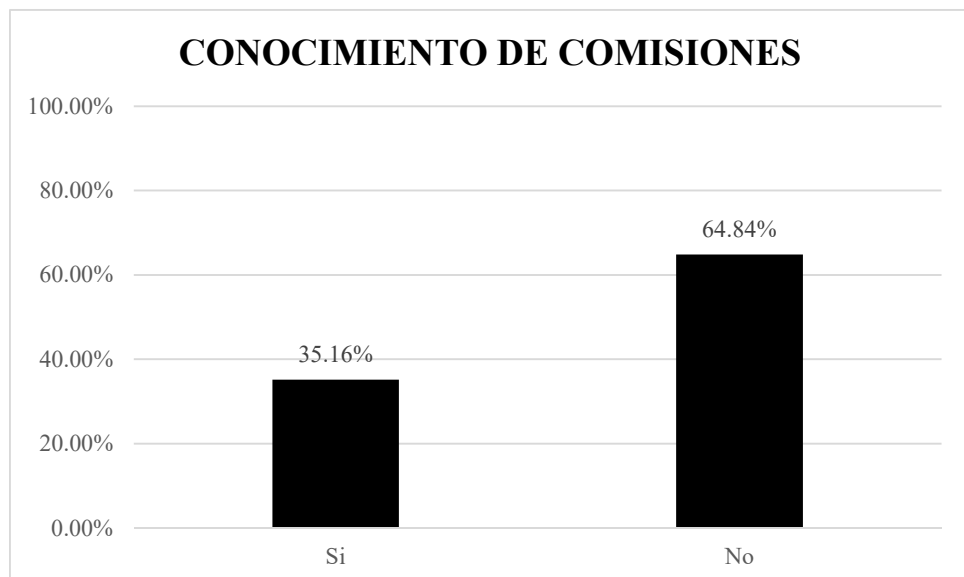


GRÁFICO 7: Conocimiento de las comisiones que cobra la entidad financiera Oh, 2019.

Interpretación. - De las 384 personas encuestadas; 135 usuarios conocen algunas de las comisiones que cobra la entidad financiera Oh y 249 no conocen dichas comisiones. Lo que demuestra que existe un alto grado de desconocimiento por parte de los usuarios de tarjetas de crédito de la financiera Oh y que en términos porcentuales representa un 64.84%.

TABLA 8. Conocimiento por parte de los usuarios de las charlas informativas y de cómo usar la tarjeta de crédito Oh

Conocimiento charlas	fi	hi %
Si	51	13.28%
No	333	86.72%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

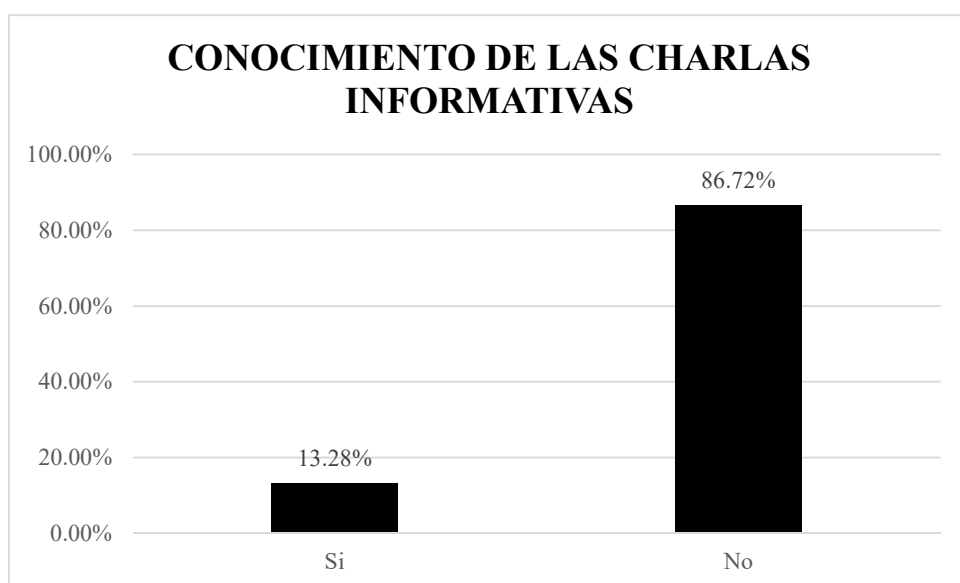


GRÁFICO 8: Conocimiento por parte de los usuarios de las charlas informativas y de cómo usar la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación. - De los 384 usuarios encuestados; 51 personas (13.28%), conoce que si existe una charla informativa por parte de la entidad financiera Oh mientras que 333 personas (86.72%), desconocen de dichas charlas. Por lo que esto nos indica que dicha entidad no da a conocer sobre uso y manejo de sus tarjetas de crédito.

TABLA 9. Conocimiento por parte de los usuarios de tarjetas de crédito sobre la Tasa de Costo Efectivo Anual que cobra la Entidad Financiera Oh

Conocimiento de la TCEA	fi	hi %
Si	90	23.44%
No	294	76.56%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

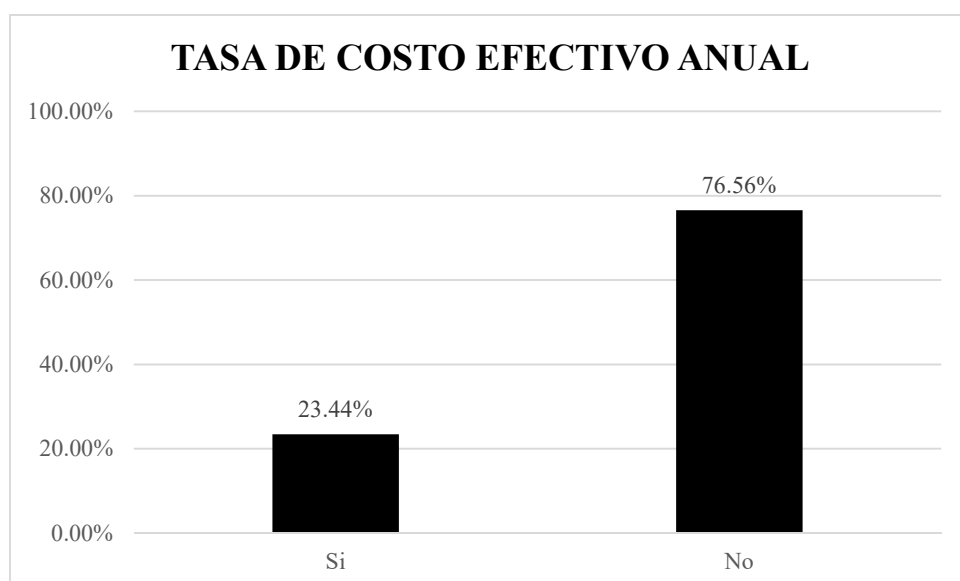


GRÁFICO 9: Conocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual que cobra la Entidad Financiera Oh, agencia Cajamarca, 2019.

Interpretación. - De los 384 tarjetahabientes encuestados; el 23.44% si conoce la Tasa de Costo Efectivo Anual, mientras que el 76.56% desconoce sobre la Tasa de Costo Efectivo Anual, entonces esto demuestra que la mayoría de usuarios no tiene conocimiento de los intereses que generan al usar su tarjeta de crédito, esto hace muchas veces que el usuario tenga un nivel de endeudamiento alto.

4.3. Determinación del grado de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

TABLA 10. Monto de endeudamiento que el usuario realiza con la tarjeta de crédito Oh al mes

Endeudamiento	fi	hi %
S/ 0 – 100	52	13.54%
S/ 101 – 1,000	162	42.29%
S/ 1,001 – 5,000	149	38.80%
S/ 5,001 – 10,000	16	4.17%
S/ 10,001 a más	5	1.30%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

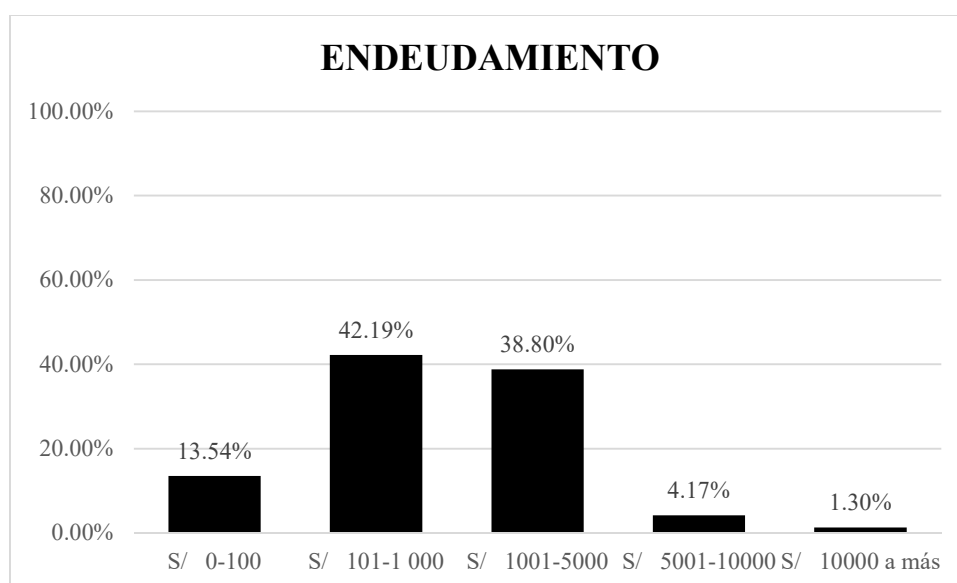


GRÁFICO 10: Endeudamiento con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca, 2019.

Interpretación. – En la encuesta realizada a 384 usuarios de las tarjetas de crédito oh, se observa que, existe un 42.29% de los usuarios que el monto de su endeudamiento esta entre S/ 101.00 a S/ 1,000.00, el 38.80% está entre S/ 1,001.00 a S/ 5,000.00, el 13.54% está entre S/ 0.00 a S/ 100.00, el 4.17% está entre S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00 y el 1.30% está entre S/ 10,000.00 a

más. De lo cual podemos decir que la mayoría de tarjetahabientes en la financiera Oh, agencia Cajamarca, para el periodo 2019 se endeuda de S/ 101.00 a S/ 1,000.00.

TABLA 11. Ingresos mensuales de los usuarios que cuentan con la tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca 2019

Ingresos	fi	hi %
S/ 800 – 1,500	147	38.28 %
S/ 1,500 – 3,000	144	37.50%
S/ 3,000 – 4,500	48	12.50%
S/ 4,500 – 6,000	31	8.07%
S/ 6,000 a más	14	3.65%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

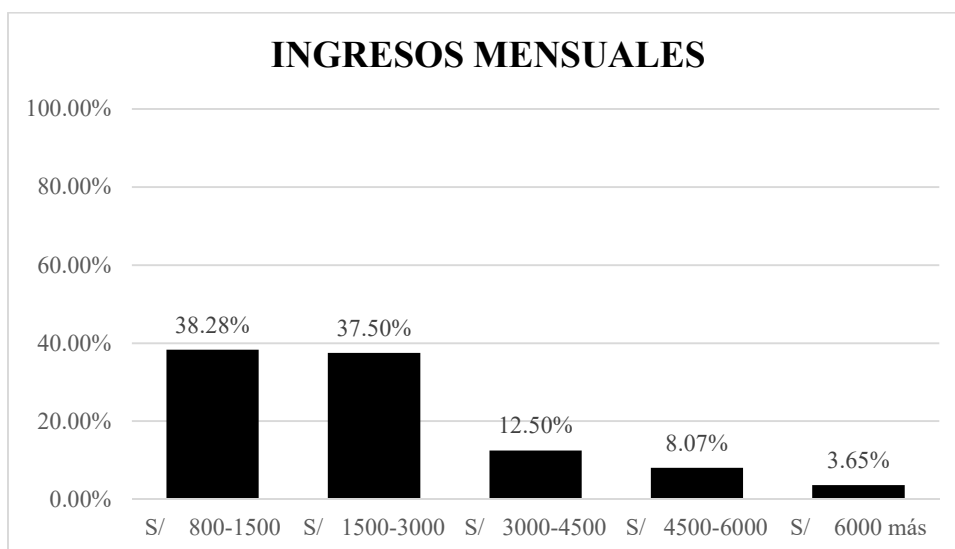


GRÁFICO 11: Ingresos mensuales de los usuarios de tarjetas de crédito Oh, agencia Cajamarca, 2019.

Interpretación. – En la encuesta realizada a 384 usuarios de las tarjetas de crédito oh, se observa que, existe un 38.28% de los usuarios que el monto de su ingreso esta entre S/ 800.00 a S/ 1,500.00, el 37.50% está entre S/ 1,500.00 a S/ 3,000.00, el 12.50% está entre S/ 3,000.00 a S/ 4,500.00, el

otro 8.07% está entre S/ 4,500.00 a S/ 6,000.00 y el 3.65% está entre S/ 6,000.00 a más. Esto nos quiere decir que la mayor parte de usuarios de tarjetas de crédito Oh en la agencia Cajamarca para el periodo 2019 su nivel de ingresos esta entre S/ 800.00 a S/ 1,500.00.

TABLA 12. Cantidad de personas que se endeudan en relación con sus ingresos

Ingresos	N°	Endeudamiento				
		S/ 0-100	S/ 101-1000	S/ 1001-5000	S/ 5001-10 000	S/ 10 000 a más
S/ 800 – 1500	147	48	78	21	0	0
S/ 1500 – 3000	144	4	62	75	3	0
S/ 3000 – 4500	48	0	16	30	0	2
S/ 4500 – 6000	31	0	4	20	7	0
S/ 6000 a más	14	0	2	3	6	3

Fuente: Elaboración propia

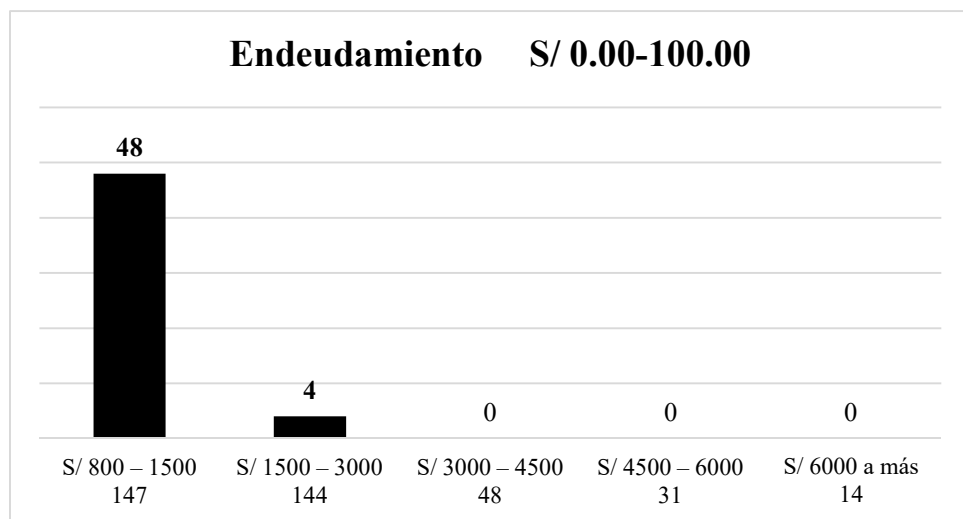


GRÁFICO 12: Endeudamiento entre 0.00 a S/ 100.00.

Interpretación. - Se puede observar que existen 48 y 4 personas que tienen un nivel de ingresos de S/ 800.00 a S/ 1,500.00 y S/ 1,500.00 a S/ 3,000.00 respectivamente en base a un endeudamiento de 0.00 a S/ 100.00

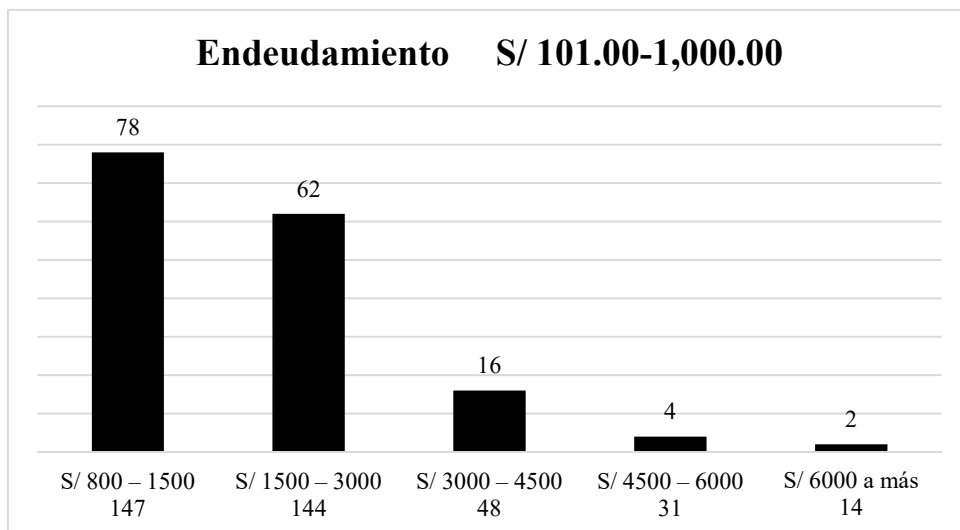


GRÁFICO 13: Endeudamiento de S/ 101.00 a S/ 1,000.00.

Interpretación. - Se puede observar que las personas que tienen un endeudamiento de S/ 101.00 a S/ 1,000.00; 78, 62, 16, 4 y 2 tienen un ingreso entre S/ 800.00 a S/ 1,500.00; S/ 1,500.00 a S/ 3,000.00; S/3,000.00 a S/ 4,500.00; S/ 4,500.00 a S/ 6,000.00 y S/ 6,000.00 a más respectivamente.

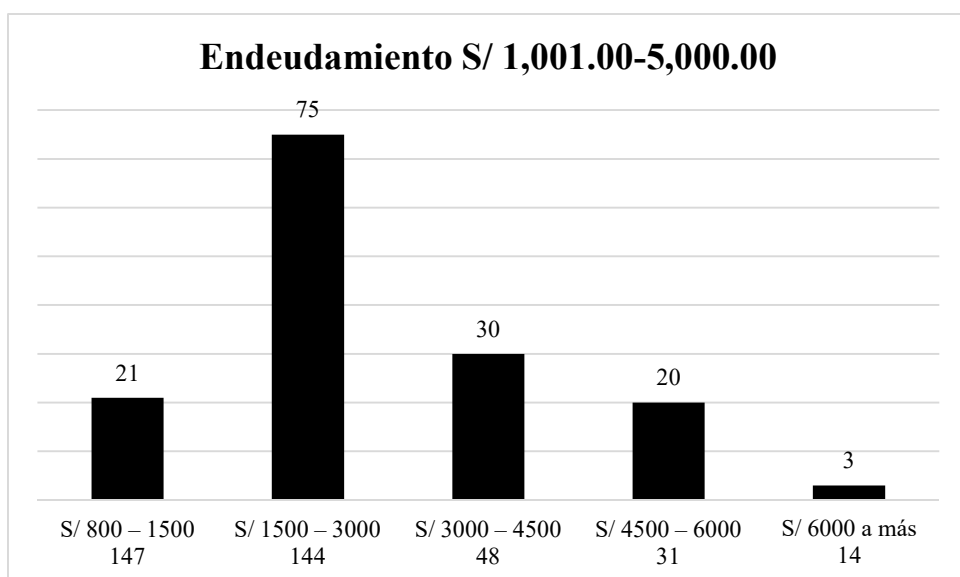


GRAFICO 10: Endeudamiento de S/ 1,001.00 a S/ 5,000.00.

Interpretación. – En el grafico anterior se observa que 21; 75; 30; 20 y 3 personas tienen un nivel de ingresos de S/ 800.00 a S/ 1,500.00; S/ 1,500.00 a S/ 3,000.00; S/3,000.00 a S/ 4,500.00; S/ 4,500.00 a S/ 6,000.00 y S/

6,000.00 a más respectivamente en base a un endeudamiento de S/ 1,001.00 a S/ 5,000.00.

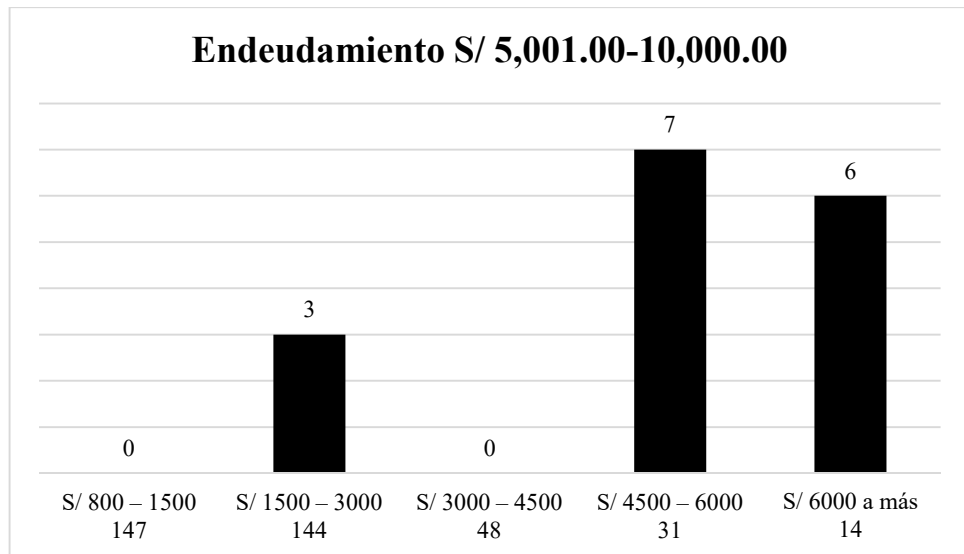


GRÁFICO 11: Endeudamiento de S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00.

Interpretación. - Se puede observar que 3; 7 y 6 personas tienen un nivel de ingresos de S/ 1,500.00 a S/ 3,000.00; S/ 4,500.00 a S/ 6,000.00 y S/ 6,000.00 a más respectivamente en base a un endeudamiento de S/ 5,001.00 a S/ 10,000.00.

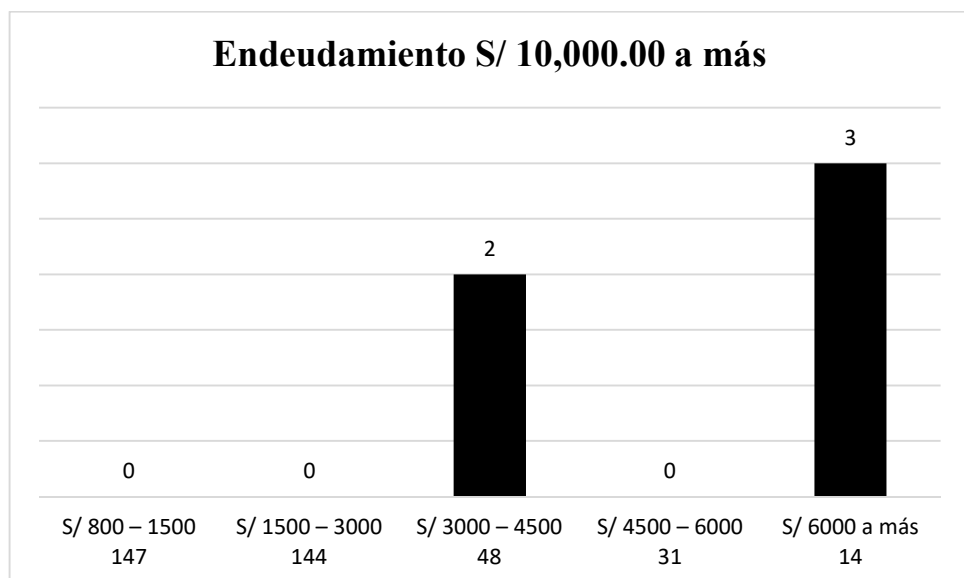


GRÁFICO 12: Endeudamiento de S/ 10,000.00 a más.

Interpretación. - Se puede observar que 2 y 3 personas tienen un nivel de ingresos de S/ 4,500.00 a S/ 6,000.00 y S/ 6,000.00 a más respectivamente en base a un endeudamiento de S/ 10,000.00 a más.

Para calcular el nivel de endeudamiento, es necesario promediar, los rangos de los ingresos y los rangos del endeudamiento.

00% - 30%	Bajo nivel de endeudamiento
31% - 60%	Medio nivel de endeudamiento
61% - 100% más	Alto nivel de endeudamiento

TABLA 13. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 50.00 con la tarjeta de crédito Oh

Ingresos promedio	N° Personas	Nivel de endeudamiento
S/ 1,150.00	48	4%
S/ 2,250.00	4	2%
S/ 3,750.00	0	0%
S/ 5,250.00	0	0%
S/ 6,000.00	0	0%

Fuente: Elaboración propia

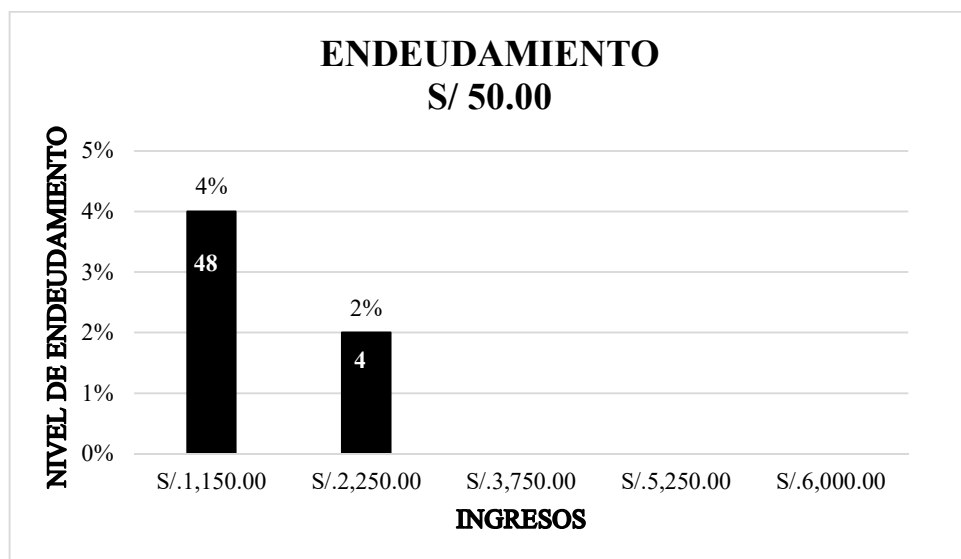


GRÁFICO 13: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 50.00 con la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación. - En base al endeudamiento promedio de S/50.00, 48 personas tienen un nivel de endeudamiento del 4%, 4 personas tienen un nivel de endeudamiento del 2% en relación a sus ingresos promedio de S/ 1,150.00 y S/ 2,250.00 respectivamente, mostrando así un nivel de endeudamiento bajo.

TABLA 14. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 550.00 con la tarjeta de crédito Oh.

Ingresos promedio	N° Personas	Nivel de endeudamiento
S/ 1,150.00	78	48%
S/ 2,250.00	62	24%
S/ 3,750.00	16	15%
S/ 5,250.00	4	10%
S/ 6,000.00	2	9%

Fuente: Elaboración propia

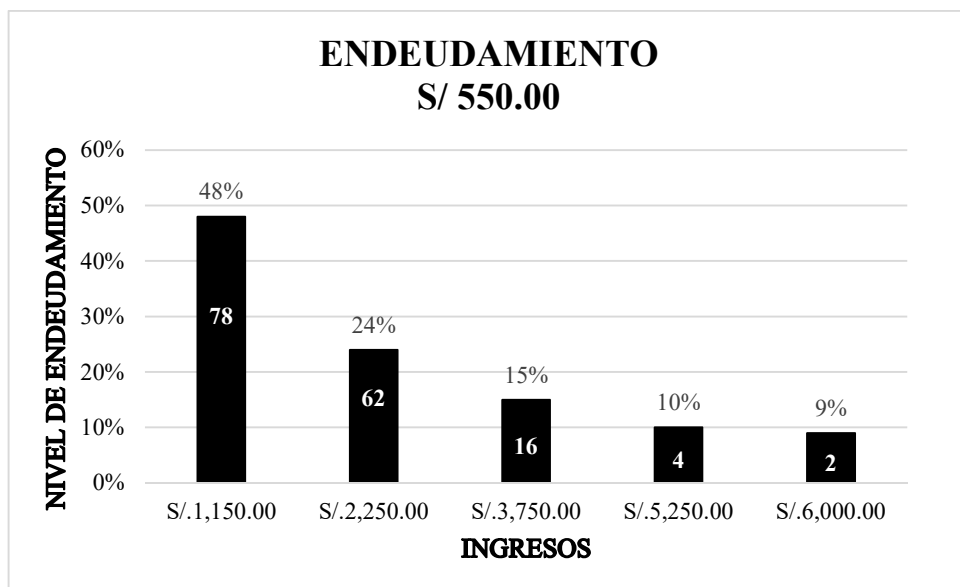


GRÁFICO 14: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 550.00 con la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación. -En base al endeudamiento promedio de S/ 550.00, 78 personas tienen un nivel de endeudamiento del 48% en relación de un ingreso promedio de S/ 1,150.00; mostrando un nivel de endeudamiento

medio; 62 personas tienen un nivel de endeudamiento del 24%, 16 personas tienen un nivel de endeudamiento del 15%, 4 personas tienen un nivel de endeudamiento del 10% y 2 personas tienen un nivel de endeudamiento del 9% en relación a sus ingresos promedio de S/ 2,250.00; S/ 3,750.00; S/ 5,250.00 y S/ 6,000.00 respectivamente, mostrando así un nivel de endeudamiento bajo.

TABLA 15. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 3,000.00 con la tarjeta de crédito Oh

Ingresos promedio	N° Personas	Nivel de endeudamiento
S/ 1,150.00	21	261%
S/ 2,250.00	75	133%
S/ 3,750.00	30	80%
S/ 5,250.00	20	57%
S/ 6,000.00	3	50%

Fuente: Elaboración propia

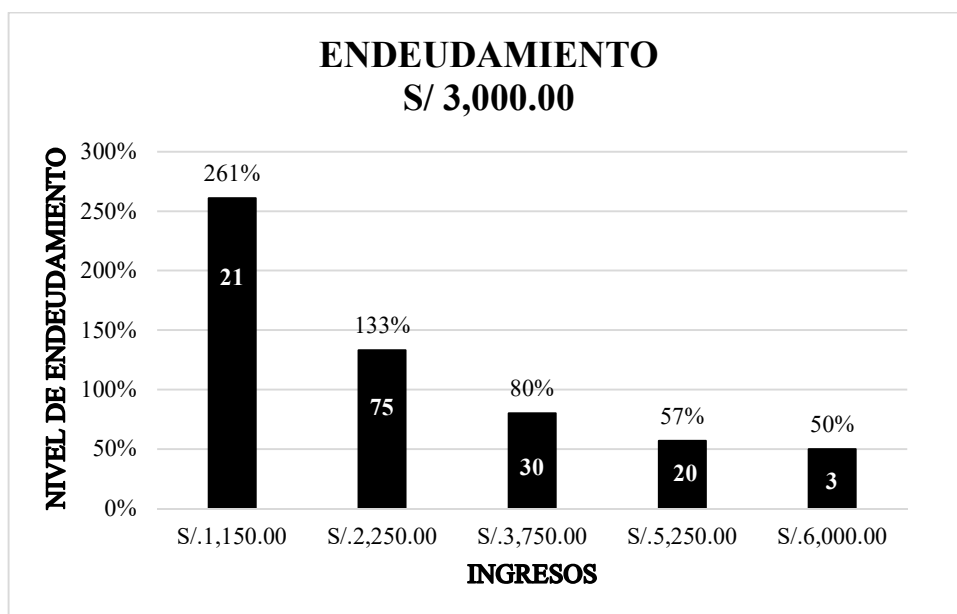


GRÁFICO 15: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 3,000.00 con la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación. -En base al endeudamiento promedio de S/3,000.00, 21 personas tienen un nivel de endeudamiento del 261%, 75 personas tienen un

nivel de endeudamiento del 133% y 30 personas tienen un nivel de endeudamiento del 80% en relación de sus ingresos promedio de S/ 1,150.00; S/ 2,250.00 y S/ 3,750.00 respectivamente, mostrando así un nivel de endeudamiento alto; por otro lado 20 personas tienen un nivel de endeudamiento del 57% y 3 personas tienen un nivel de endeudamiento del 50%, en relación a sus ingresos promedio de S/ 5,250.00 y S/ 6,000.00 respectivamente, mostrando así un nivel de endeudamiento medio.

TABLA 16. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 7,500.00 con la tarjeta de crédito Oh

Ingresos promedio	Nº Personas	Nivel de endeudamiento
S/ 1,150.00	0	0%
S/ 2,250.00	3	333%
S/ 3,750.00	0	0%
S/ 5,250.00	7	143%
S/ 6,000.00	6	125%

Fuente: Elaboración propia

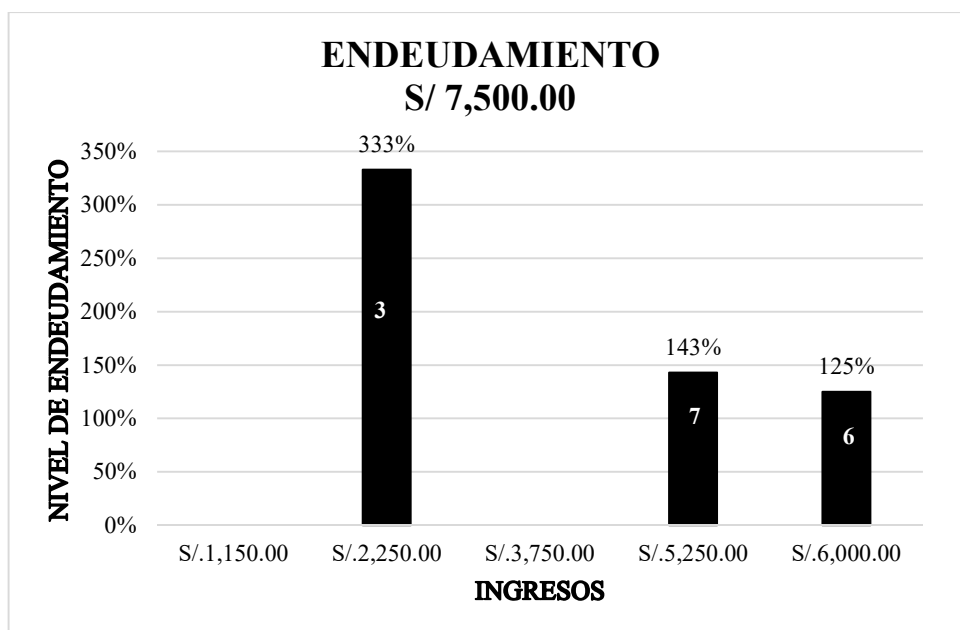


GRÁFICO 16: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 7,500.00 con la tarjeta de crédito Oh.

En base al endeudamiento promedio de S/7,500.00; 3 personas tienen un nivel de endeudamiento del 333%, 7 personas tienen un nivel de endeudamiento del 143% y 6 personas tienen un nivel de endeudamiento del 125% en relación de sus ingresos promedio de S/2,250.00; S/5,250.00 y S/ 6,000.00 respectivamente, mostrando así un nivel de endeudamiento sumamente alto.

TABLA 17. Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 10,000.00 con la tarjeta de crédito Oh

Ingresos promedio	N° Personas	Nivel de endeudamiento
S/ 1,150.00	0	0%
S/ 2,250.00	0	0%
S/ 3,750.00	2	267%
S/ 5,250.00	0	0%
S/ 6,000.00	3	167%

Fuente: Elaboración propia

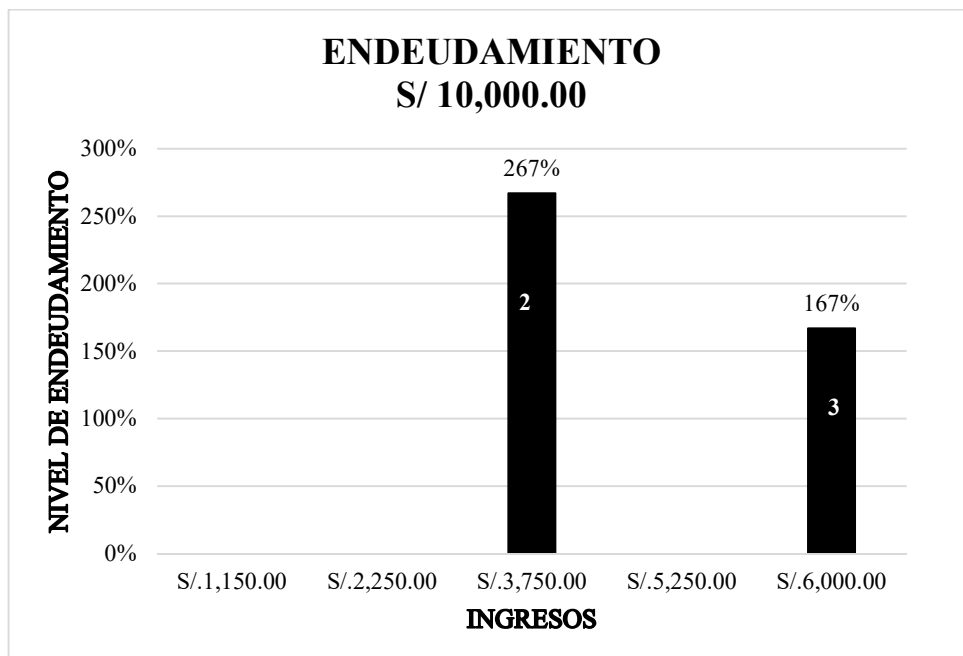


GRÁFICO 17: Relación de sus ingresos con un endeudamiento promedio de S/ 10,000.00 con la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación. - En base al endeudamiento promedio de S/10,000.00; 2 personas tienen un nivel de endeudamiento del 267% y 3 personas tienen un nivel de endeudamiento del 167% en relación de sus ingresos promedio de S/3,750.00 y S/ 6,000.00 respectivamente, mostrando así un nivel de endeudamiento alto.

TABLA 18. Productos y servicios en la cual el usuario utiliza con más frecuencia la tarjeta de crédito Oh, al mes

Productos y servicios	Fi	hi %
Alimentos	88	22.92%
Vestimenta	158	41.15%
Electrodomésticos	49	12.76%
Dinero en efectivo	53	13.80%
Otros	36	9.38%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

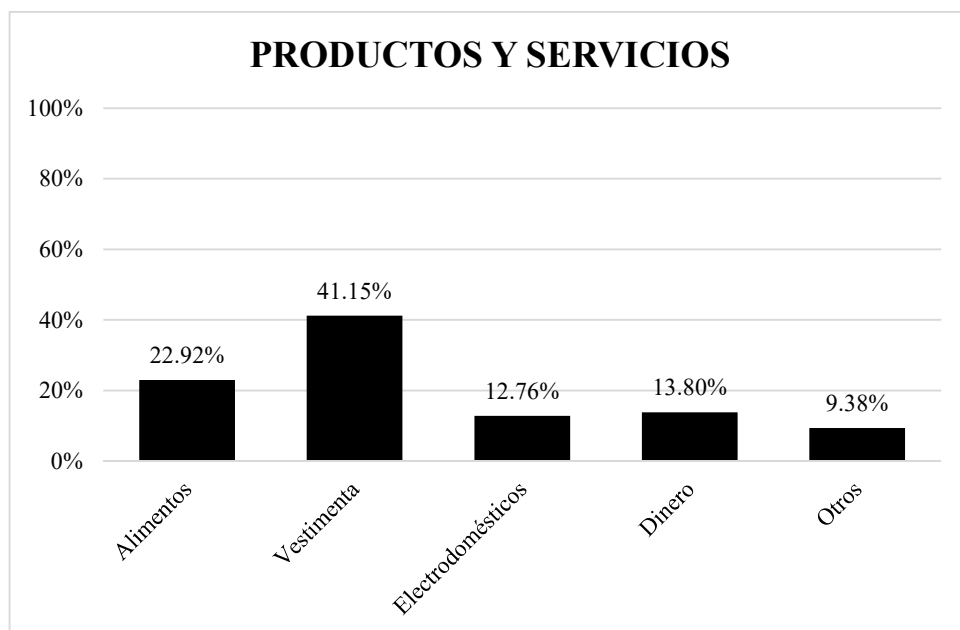


GRÁFICO 22: Frecuencia de uso en productos y servicios con la tarjeta de crédito oh Cajamarca 2019.

Interpretación: De los 384 usuarios encuestados, la mayor parte utiliza su tarjeta de crédito Oh en vestimenta equivalente al 41.15%, en alimentos 22.92%, en dinero 13.8%, en electrodomésticos 12.76% y un 9.38% en otros productos.

TABLA 19. Razones por la que el usuario acude a usar su tarjeta de crédito Oh

	fi	hi %
Liquidez	117	30.47%
Promociones	181	47.14%
Facilidad de pago	23	5.99%
Fácil uso del dinero plástico	52	13.54%
Otras razones	11	2.86%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

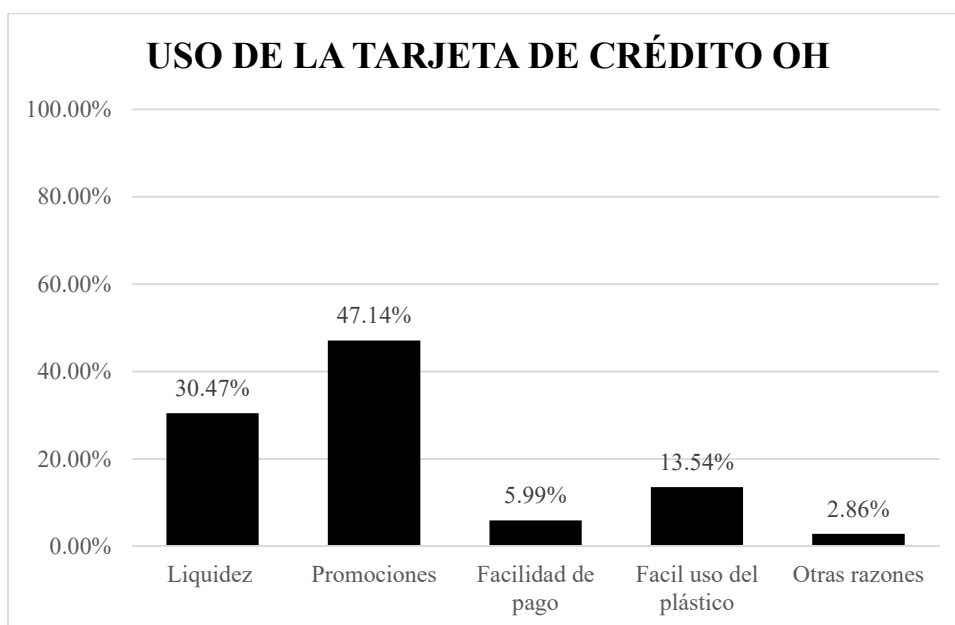


GRÁFICO 23: Razones del uso de la tarjeta de crédito Oh Cajamarca 2019.

Interpretación. De los 384 usuarios encuestados sobre la razón de uso de las tarjetas de crédito, la mayor parte lo usa por promociones equivalente al

47.14%, por liquides 30.47%, fácil uso del plástico 13.54%, facilidad de pago 5.99% y por otras razones un 2.86%.

4.4. Determinación de la periodicidad de pagos que admiten los usuarios al realizar una compra con una tarjeta de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, Año 2019.

TABLA 20. Periodicidad de pagos que el usuario decide al realizar una compra o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh

Periodicidad de pagos	fi	hi %
Directo	131	34.11%
En cuotas	253	65.89%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

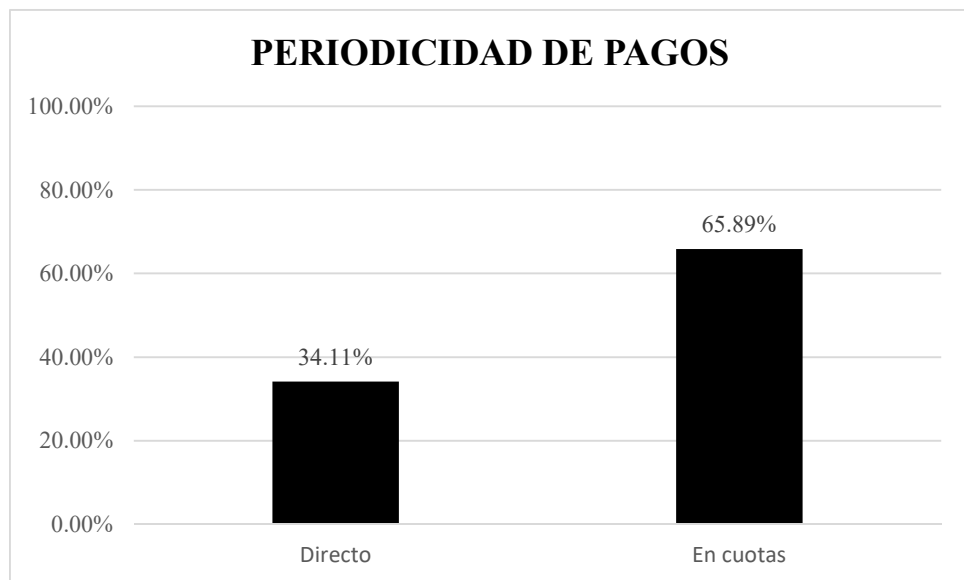


GRÁFICO 18: Periodicidad de pagos que el usuario decide al realizar una compra o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación: De los 384 usuarios encuestados por tarjetas de crédito de la financiera Oh, un 65.89% realiza sus compras o adquiere un servicio

usando el método de pago en cuotas, lo que conllevaría a que el usuario genere más intereses, vale rescatar que un 34.11% utiliza el método de pago directo.

TABLA 21. Cantidad de cuotas mensuales que el usuario elige al comprar o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh

Cuotas	fi	hi %
2 – 3 cuotas	83	32.81%
4 – 6 cuotas	120	47.43%
7 – 9 cuotas	17	6.72%
10 – 12 cuotas	33	13.04%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

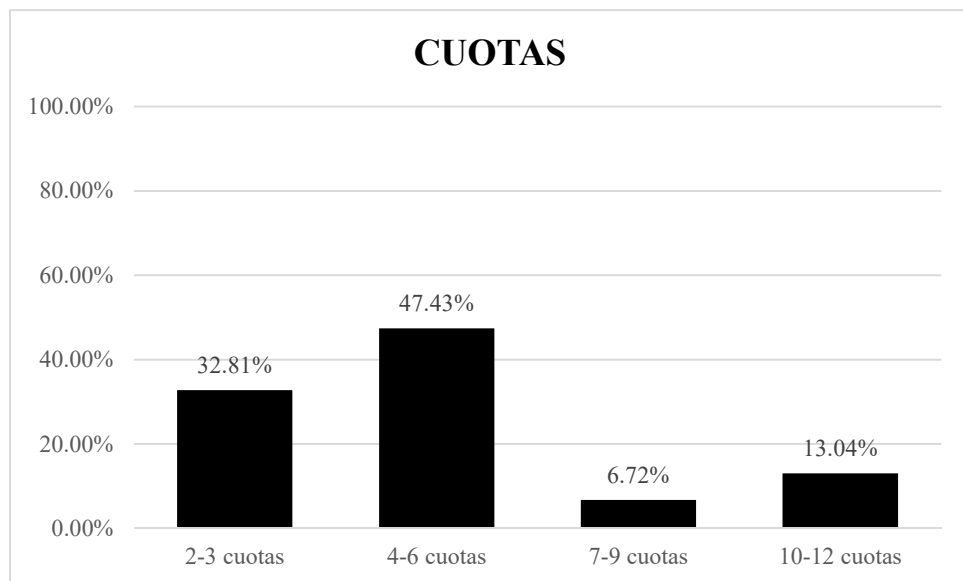


GRÁFICO 25: Cantidad de cuotas mensuales que el usuario elige al comprar o adquirir un servicio con la tarjeta de crédito Oh.

Interpretación: De los 384 usuarios encuestados el 6.72% opta de dividir sus compras en 7 a 9 cuotas, el 13.04% en 10 a 12 cuotas, el 32.81% en 2 a 3 cuotas y por último un 47.43% en 4 a 6 cuotas. Por lo que la mayoría de usuarios opta pagar de 4 a 6 cuotas mensuales.

TABLA 22. Forma de pago que el usuario decide al cancelar su tarjeta de crédito Oh.

Forma de pago	fi	hi %
Pago mínimo	187	48.70%
Pago parcial	95	24.74%
Pago total	102	26.56%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

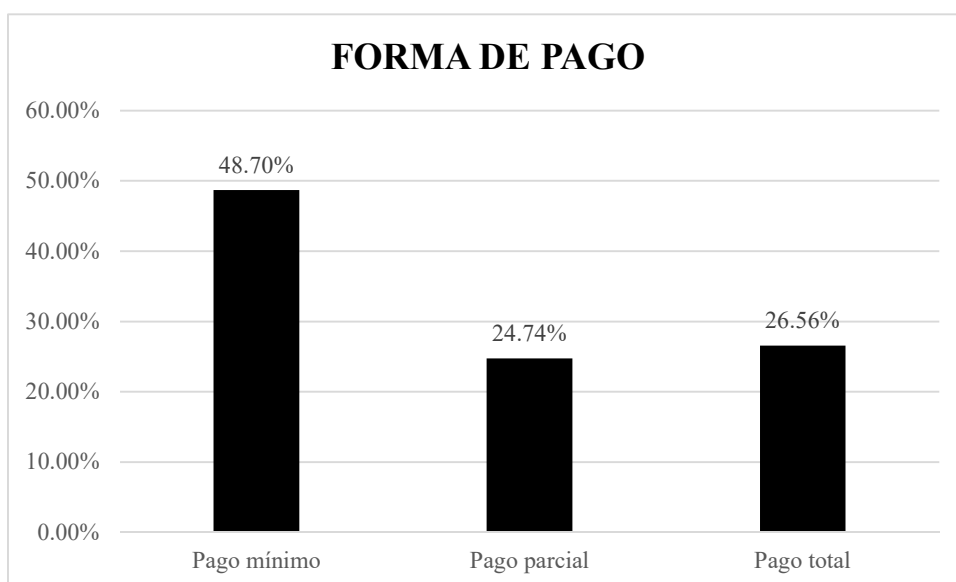


GRÁFICO 26: Forma de pago que el usuario decide al cancelar su tarjeta de crédito Oh.

Interpretación: La mayor proporción de usuarios opta por elegir el pago mínimo lo que equivale a un 48.70%, el 26.56% equivale al pago total y un 24.74% al pago parcial. Lo que demuestra que gran parte de los usuarios opta por el pago mínimo| sin saber que esto le conllevaría a una gran cantidad de intereses.

4.5. Determinación de la incidencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, Año 2019.

Para hallar el objetivo general se utilizó una fórmula estadística.

Chi cuadrado de Pearson. (X^2). Determinar la existencia o no de independencia entre dos variables. Es decir, medir la relación entre dos variables.

$$x^2 \text{ cal} = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

En donde:

Fo: Frecuencia observada.

Fe: Frecuencia esperada.

Formular Hipótesis

HO (hipótesis nula), El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual no incide negativamente en los usuarios, elevando su nivel de endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, Año 2019.

H1 (hipótesis alternativa), El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide negativamente en los usuarios, elevando su nivel de endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, Año 2019.

Hallamos el CHI calculado según los datos obtenidos

TABLA 23. Niveles de endeudamiento en relación al desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual (Frecuencias observadas)

	Bajo endeudamiento	Medio endeudamiento	Alto endeudamiento	Total
SI	48	21	21	90
NO	88	80	126	294
Total	136	101	147	384

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla observamos los niveles de endeudamiento en relación a las personas que conocen y desconocen la tasa de costo efectivo anual, y cómo esto incide en su nivel de endeudamiento en la financiera Oh agencia Cajamarca, año 2019.

Hallamos las frecuencias esperadas teniendo como base la tabla anterior.

$$\text{FILA 1} \quad 90/384 = 0.234375$$

$$\text{FILA 2} \quad 293/384 = 0.765625$$

TABLA 24. Frecuencias Esperadas

	Bajo endeudamiento	Medio endeudamiento	Alto endeudamiento
SI	31.8750	23.6719	34.4531
NO	104.1250	77.3281	112.5469

Fuente: Elaboración propia

Finalmente calculamos los valores CHI, para esto utilizaremos la fórmula del CHI cuadrado.

TABLA 25. Valores CHI

	Bajo endeudamiento	Medio endeudamiento	Alto endeudamiento
SI	8.1574	0.3016	5.2531
NO	2.4971	0.0923	1.6081
SUMA	10.6545	0.3939	6.8612

Fuente: Elaboración propia

Chi cuadrado calculado = 17.9096

Chi cuadrado de la tabla

Se calcula mediante la siguiente formula

Grado de libertad (F-1) (C-1)

En donde:

F: n° de filas

C: n° de columnas

$$gl = (2-1) (3-1) = 2$$

Hallamos el Chi tabulado en la tabla con los siguientes datos

Probabilidad: 99%

Nivel de significación: 1%

Grado de libertad: 2

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446
5	20,5147	18,5854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,2616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853

Chi tabulado: $X^2 = 11.3449$

Por lo tanto

X^2 Calculado > X^2 Tabla (17.9096 > 9.2104)

Interpretación: Debido a que el CHI cuadrado calculado 17.9096 es mayor al CHI cuadrado de la tabla 9.2104, se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos llegar a concluir que el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual incide negativamente en los usuarios, elevando su nivel de endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito de la financiera Oh agencia Cajamarca, Año 2019.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a (Vásquez, 2014) en su trabajo de tesis titulado “la influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de las tarjetas de crédito del distrito de Trujillo en el año 2013” afirma que el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual influye negativamente, elevando el nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito, lo cual se confirma en nuestro trabajo de investigación, por lo tanto podemos deducir que, el desconocimiento de la Tasa de Costo Efectivo Anual si influye negativamente elevando el nivel de endeudamiento en los usuarios de tarjetas de crédito de la financiera Oh, agencia Cajamarca, año 2019; además fortalecemos la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

Asimismo, la mayoría de personas, un 65% de todos los usuarios encuestados, desconocen sobre la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA); lo cual, muestra que existe un alto índice de desinformación respecto a las comisiones, seguros, tasa efectiva anual; y políticas que la entidad financiera Oh, recauda por el uso de sus tarjetas de crédito. Una de las razones por la que el usuario desconoce la tasa de costo efectivo anual, es porque no reciben una charla informativa; y es reflejada en un 86% de los usuarios encuestados. Además, los clientes tampoco toman conciencia en informarse sobre todos los intereses que la entidad financiera Oh cobra, en

consecuencia, esto ha conllevado que el usuario haga un mal uso de la tarjeta de crédito y por ende incrementar su nivel de endeudamiento.

Por otro parte un 41% de personas con tarjeta de crédito Oh, agencia Cajamarca 2019, utiliza su tarjeta en compras de vestimenta por lo que concluimos que el contexto del endeudamiento en muchos casos se da por factores vinculados a la importancia del prestigio social, otro factor muy relevante es la influencia en la publicidad para las decisiones de compra y las facilidades de pago que la entidad financiera Oh nos ofrece, también se puede observar una gran tendencia de contraer deudas por artículos que no implican una mejora significativa en nuestra vida diaria.

La mayoría de usuarios se endeuda más del 100%, en base a sus ingresos netos. Una de las razones que se observó, es que un 12% de los encuestados utiliza su tarjeta de crédito para retirar dinero en efectivo, incurriendo a los mismos en una tasa de interés muy elevada por parte de la financiera Oh.

Un 47% de tarjetahabientes de la financiera Oh, agencia Cajamarca en el año 2019 utiliza su tarjeta de crédito por la promoción que obtienen con ella al adquirir un producto o servicio con dicho instrumento financiero.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a todos los usuarios de las tarjetas de crédito, informarse sobre las comisiones e intereses, que las entidades financieras cobran al momento de adquirir dicha tarjeta de crédito. Además, se puede recomendar al usuario que evite un pago largo en cuotas y que haga todo lo posible de pagar el producto adquirido de una forma directa o lo más pronto posible; de esta manera estaría evitando altos intereses.

Por otro lado, se recomienda a los usuarios de la financiera Oh y a todos en general a no usar su tarjeta de crédito para retirar dinero en efectivo, pues esto estaría conllevando a elevados intereses.

Finalmente recomendamos, a los usuarios usar de manera prudente a las tarjetas de crédito, a fin de no perjudicarse financieramente, evitando un mal endeudamiento.

REFERENCIAS

Anais Aracely, L. L. (2015). El desconocimiento de la tasa del costo efectivo anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú distrito de Trujillo - 2015. Trujillo.

Asbanc. (20 de abril de 2018). Grupo el comercio. obtenido de grupo el comercio: <https://trome.pe/especial/asbanc/noticias/que-tcea-y-que-se-diferencia-tea-noticia1993214>

Asociación de bancos del Perú, A. (2019). Estas son las tasas de interés que cobran las entidades financieras. Lima.

Astarita, R. (25 de 08 de 2013). La teoría del capital de böhm bawerk y su crítica. obtenido de la teoría del capital de böhm bawerk y su crítica:

<https://rolandoastarita.blog/2013/08/25/la-teoria-del-capital-de-bohm-bawerk-y-su-critica/>

Bialowolski, P., Cwynar, W., & Cwynar, A. (2019). Descomposición del constructo de educación financiera: un modelo estructural de conocimiento de la deuda, habilidades, confianza, actitudes y comportamiento. *ssrn electronic journal*.

Caballero Germain, G. (03 de diciembre de 2018). scielo. obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-00122018000300133

Castañeda Ulloa, H. A. (2013). Factores de riesgo en morosidad de tarjetas de crédito en el BBVA continental en Trujillo 2012-2013. Trujillo.

Chave Gonzáles, L. A. (2013). Regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica. San José.

Coru. (2019). Coru. obtenido de <https://coru.com/blog/tarjetas-de-credito/como-salir-de-deudas/como-calcular-tu-capacidad-de-endeudamiento/>

De Los Ángeles Coral Mendoza, F. Y. (2010). Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario peruano, enero 2004-julio 2009. Piura.

Díaz García, E. J. (2016). Influencia del desconocimiento de la tasa del costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco interbank tienda 750 del distrito de Tarapoto de la provincia y región de San Martín en el año 2016. Tarapoto.

Donoso Sánchez, A. (2020). Economipedia. obtenido de:
<https://economipedia.com/definiciones/credito-personal.html>

Financiero, C. P. (09 de mayo de 2019). Cliente bancario. obtenido de
<https://www.clientebancario.cl/clientebancario/educacion-financiera?articulo=que-es-la-tarjeta-de-credito>

Gallardo Mantilla, M. L., & Minchan Huamán, E. Y. (2017). Nivel de conocimiento de las condiciones de crédito que tienen los clientes de las tiendas comerciales de electrodomésticos efe y curacao en la ciudad de Cajamarca en el año 2016. Cajamarca-Perú.

Great Place To Work. (2019). <https://www.greatplacetowork.com.pe/financiera-oh>

Guillén, J. (2015). Crecimiento plástico: el preocupante aumento del uso de las tarjetas de crédito. Lima: conexionesan.

Hernández, S. (2004). Investigación correlacional. cuba: Félix Varela.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México.

Ingol, J. (17 De septiembre De 2014). Crédito vehicular: beneficios requisitos mínimos. obtenido de: <https://neoauto.com/noticias/novedades-cat/mercado/credito-vehicular-Beneficios-requisitos-en-peru>.

Superintendencia De Banca, Seguros y AFP. (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. obtenido de:

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/setiembre/sf0002se2015.pdf?fbclid=iar0o7eittbv74sx0rhq93kmpnz3lbpc4jfp6swxi7sreqzgsdbhz1ydn0>

Superintendencia De Banca, Seguros y AFP. (2020). obtenido de:

<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/creditos-hipotecarios>

Superintendencia De Banca, Seguros y AFP. (2020). Tarjetas de crédito y débito. obtenido de:

<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/tarjetas-de-credito-y-debito>

Superintendencia De Banca, Seguros y AFP. (27 de 05 de 2020). obtenido de:

https://www.sbs.gob.pe/download/tipotasa/files/00096_1_13.htm

Maiterst. (30 De noviembre De 2018). Rankia. obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/ideas-emprendimiento-chile/4096656-que-endeudamiento-contabilidad>

Maynard Keynes, J. (2017). Teorías alternativas de la tasa de interés. revista de economía institucional.

Asociación De Bancos Del Perú. (2018). Uso de tarjetas de crédito creció ante dificultad para acceder a préstamos. Lima: gestión.

Plaza Vidaurre, M. A. (S.F.). La teoría de la tasa de interés y la preferencia por la liquidez.

Prieto, M. Á., & Ispizua, K. (2019). Informe de tendencias en medios de pago 2018. minsait.

Quinto, C. (14 De 01 De 2020). Rankia. obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-creditos-y-prestamos-colombia/2797629-que-son-créditos-consumo-tipos-caracteristicas>

Rojas Marcos, A. C., & Huamani Cuba, M. J. (2018). Educación financiera y uso de las tarjetas de crédito en los clientes del banco de crédito del Perú (BCP) sede Grau la victoria- en el año 2015. Lima.

Salazar Delgado, M. (2019). Academia. obtenido del sistema financiero peruano: https://www.academia.edu/6225744/el_sistema_financiero_peruano.

Sentinel. (2016). tarjetas de crédito: el 33.3% de peruanos la usa para disposición en efectivo. Lima: gestión.

Simeón Saint-Hilaire, V. (S.F.). Teorías de la tasa de interés.

Soto Ibáñez, M. C. (2009). Tesis doctorales de economía. obtenido de tesis doctorales de economía:

<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2009/mcsi/teoria%20del%20dinero%20y%20el%20credito.htm>

Stuart Mill, J. (1996). Principios de economía política. México.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (07 De agosto De 2019). Superintendencia De Banca, Seguros Y AFP. obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs>

Superintendencia De Banca, Seguros y AFP, (2019). Estas son las tasas de interés que cobran las entidades financieras. Lima.

Superintendencia De Mercado De Valores. (07 De agosto De 2019). Superintendencia De Mercado De Valores. obtenido de

https://www.smv.gob.pe/firm_verarticulo?data=17b15b848fce8f37fa86e13166c6752043c6dcb32142b823f43909d41274c8008858c8

Talarico, E. (2016). Scribd. Obtenido de scribd: <https://es.scribd.com/doc/23294546/la-teoria-de-la-deuda>

Tamayo, M. (2013). Tipos de investigación. obtenido de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Valencia, B. (01 De Julio De 2018). Rankia. obtenido de <https://www.rankia.mx/blog/economia-y-finanzas-de-entorno-mexico/3951843-que-cultura-financiera-importancia-tiene>

Vásquez Arriaga, J. E. (2014). La influencia del desconocimiento de la tasa del costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del distrito de Trujillo en el año 2013. Trujillo-Perú: Creative commons reconocimiento.

Wikipedia. (20 de junio de 2019). Wikipedia. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Oechsle>

ANEXOS

ENCUESTA

Esta encuesta es realizada con el fin de conocer cuanto el usuario conoce sobre las tasas de intereses que se cobra por el uso de una tarjeta de crédito de la Financiera Oh y, además medir el grado de endeudamiento por el uso de dicha tarjeta.

DATOS PERSONALES

EDAD:.....

SEXO: Masculino () Femenino ()

ESTADO CIVIL: Soltero(a) () Casado(a) ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

a) Primaria b) Secundaria c) Instituto Superior d) Universidad e) Otros

1. ¿Desde hace cuánto tiempo usted cuenta con la tarjeta crédito Oh?

a) 1 – 6 meses b) 7 – 12 meses c) más de un año

2. ¿Con que frecuencia mensual usa usted su tarjeta de crédito Oh?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi Siempre e) Siempre

3. ¿Usted conoce las comisiones que cobra la entidad financiera Oh al usar su tarjeta de crédito?

SI () NO ()

4. ¿Conoce usted si existe una charla informativa de cómo usar la tarjeta de crédito y cuáles son las comisiones que le cobra la entidad financiera Oh?

SI () NO ()

5. ¿Usted conoce la tasa de costo efectiva anual (TCEA) que le cobran al usar la tarjeta de crédito Oh?

SI () NO ()

6. ¿Según los rangos especificados a cuánto asciende el monto aproximado de lo que usted se endeuda con su tarjeta de crédito Oh al mes?
- a) 0-100 b) 101-1000 c) 1001-5000 d) 5001-10000 e) 10000 a más
7. Usualmente ¿Cuál es la Periodicidad de pagos que usted decide al realizar una compra o servicio con su tarjeta de crédito Oh?
- a) Directo b) En cuotas ¿Cuántas?
8. ¿Cuál es la forma de pago que usted opta al cancelar su tarjeta de crédito Oh?
- a) Pago mínimo b) Pago parcial c) Pago total
9. ¿Cuándo usted decide pagar el monto mínimo sabe usted cómo se recalcula su deuda?
- SI () NO ()
10. ¿Por qué acude a usar su tarjeta de crédito Oh?
- a) Por falta de liquidez.
 b) Porque le ofrecen promociones pagando con tarjeta de crédito.
 c) Porque simplemente quiere pagar con tarjeta de crédito
 d) Porque se le hace más fácil el uso del dinero plástico
 e) Por otras razones
11. ¿Sabe usted que puede pagar antes de su fecha de facturación para no pagar intereses?
- SI () NO ()
12. ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales netos?
- a) 800- 1500 b) 1500-3000 c) 3000-4500 d) 4500-6000 e) 6000 a más
13. ¿En un mes, en qué productos o servicios utiliza con más frecuencia su tarjeta de crédito Oh?
- a) Alimentos b) Vestimenta c) Electrodomésticos d) Dinero efectivo e) Otros

GRACIAS

