



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

## CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“RELACIÓN DE LAS CONDICIONES CREDITICIAS CON EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE ELECTRODOMÉSTICOS DE ELEKTRA Y EFE EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA 2017”

Tesis para optar el Título profesional de:

**Contador Público**

**Autores:**

Bach. José Alfredo Castañeda Silva

Bach. Handin Billers Paredes Toribio

**Asesor:**

MBA Roberto Arribasplata Lozano

Cajamarca - Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Aprobación de la tesis.....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de contenidos.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Tablas y figuras .....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO 1: Introducción.....</b>	<b>10</b>
1. Planteamiento del Problema.....	10
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	10
1.2. Definición del problema.....	14
1.3. Objetivos.....	14
1.4. Justificación e importancia.....	15
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2. Fundamentos teóricos de la investigación.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación .....	16
2.2. Marco Histórico.....	31
2.3. Marco Teórico.....	32
2.4. Marco conceptual.....	33
2.5. Hipótesis.....	48
<b>CAPÍTULO 3: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>50</b>
3.1. Tipo de investigación.....	50
3.2. Diseño de investigación.....	51
3.3. Área de investigación.....	51
3.4. Población.....	51
3.5. Muestra.....	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	53
3.8. Interpretación de datos.....	53
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>57</b>

4.	Resultados y discusión.....	57
	<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
5.1.	Conclusiones.....	59
5.2.	Recomendaciones.....	60
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>64</b>

## Índice de figuras y tablas

	pág.
Figura 01	Evaluación de un crédito ..... 37
Tabla 01	Tasas porcentuales mínimas para provisiones específicas..... 48
Tabla 02	Condiciones crediticias con el nivel de endeudamiento de los clientes de electrodomésticos de Elektra y Efe en la ciudad de Cajamarca 55
Tabla 03	Nivel de endeudamiento que asumen los de electrodomésticos de Elektra y Efe en la ciudad de Cajamarca 2017..... 56
Tabla 04	Condiciones de crédito que los clientes de electrodomésticos de Elektra y Efe en la ciudad de Cajamarca 2017 ..... 57

## Resumen

El presente trabajo se sustenta en la realidad actual de falta de conocimiento que tienen las personas acerca de las condiciones del crédito de consumo destinado a la compra de electrodomésticos, lo que ha generado gran un problema debido a la falta de información. El objetivo principal fue determinar el nivel de conocimiento de las condiciones de crédito que tienen los clientes que adquieren electrodomésticos en la ciudad de Cajamarca. En este sentido la investigación se enfocó en el sector comercial, pues es ahí donde se expenden mayormente los electrodomésticos. Se determinó que hay falta de información acerca de la composición de las cuotas, tasas, plazos, comisiones, seguros y otros conllevandolos en algunos casos a incumplir sus pagos y convertirse en morosos o incapaces de pagar.

En la investigación se aplicó como técnica de investigación la encuesta que permitió indagar la opinión y actitudes que tuvo la población en estudio, fue de carácter impersonal por que no es indispensable la presencia del investigador. En el estudio se aplicó encuesta con preguntas cerradas, cada pregunta tiene una escala de medición. Se tomó en cuenta la escala de Lickert, por ser el instrumento que brindo mayor apoyo.

Como resultado de la investigación se ha determinado que existe alto índice de desinformación del cliente que toma un crédito y por tanto la existencia en relación directa con el índice de endeudamiento de los clientes.

**Palabras clave:** Condiciones de crédito, Cliente, Tasa de interés, plazo, endeudamiento.

## ABSTRACT

This work is based on current reality of lack of knowledge that people have about the conditions of consumer credit for the purchase of appliances, which has generated great problems due to the lack of information.

The main objective was to determine the level of knowledge of the credit conditions of customers who purchase appliances in the city of Cajamarca. In this sense, the research focused on the commercial sector, since that is where most appliances are expended. It was determined that there is a lack of information about the composition of fees, fees, terms, commissions, insurance and others leading them in some cases to default on their payments and become delinquent or unable to pay.

In research, the survey that allowed us to investigate the opinion and attitudes of the population under study was applied as a research technique. It was impersonal because the presence of the researcher is not indispensable. In the study, a questionnaire with closed questions was applied, each question has a measurement scale. The scale of Lickert was taken into account, as it was the instrument that offered the greatest support.

As a result of the investigation it has been determined that there is a high index of disinformation of the client that takes a credit and therefore the existence in direct relation with the index of indebtedness of the clients.

**Keywords: Credit conditions, Customer, Interest rate, term, knowledge.**

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alberdi, A. (2009). *Tasa de interés del Sistema Peruano Bancario*. Lima: ASBANC.
- Álvarez, I. (2013). Ocho tips básico para usar tu tarjeta de crédito de forma adecuada. *Economía*, 2.
- Aráuz, A. (2014). *Crédito "enciende" los electrodomésticos*. Lima: La Prensa.
- Belaúnde, G. (31 Julio de 2012). Riesgo de tasa de interés y su gestión. *Gestión*, pág. 1.
- Benjamin, L. (2014). Nivel máximo aconsejable de endeudamiento. *Consumer*, 1.
- Blanco, M. (29 de enero de 2015). Recomendaciones antes de solicitar un crédito. *Economista*, pág. 2.
- Carrera, A. (2006). Información que oculta las casas comerciales. *Gestión*, 2.
- Casino, J. (2015). Sistema financiero peruano señal de crecimiento de la banca personal. *La República*, 16.
- Castillo, A. (2011). *Créditos de casas comerciales*. Chile: Universidad Adolfo Ibáñez.
- Castillo, A. (2011). *Créditos de casas comerciales*. Chile: Universidad Adolfo Ibáñez.
- Castillo, N. (2015). *Economía. Los créditos con tarjetas se dispararon*, 1.
- Choy, M. (2015). *Radiografía del costo del crédito*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.
- Costa, E. (2015). *Radiografía del costo del crédito del Perú*. Perú: Working Paper series.
- De la Maza, I. (2007). *¿Llegar y llevar una mirada al crédito de las casas comerciales?* Chile: Revista de derecho.
- De La Maza, I. (2010). ¿Llegar y llevar? una mirada al crédito de las casas comerciales. *Revista de derecho Valdivia*, 61-84.
- Delgado, J. (2011). *Informe empresarial*. Lima: Gestión empresarial.
- Ebeling, R. (2014). Por qué la teoría del dinero y el crédito es más importante que nunca. *Misses*, 5-6.
- Echeverría, M. (2013). ¿Cuáles son los requisitos para obtener un crédito? *La opinión*, 1.
- Foster, P. (2015). ¿Conviene un préstamo o usar tarjeta de crédito para compras? *Economía*, 1.



Gestión, r. D. (19 de 01 de 2017). Obtenido de:

<https://gestion.pe/economia/mercados/créditos-consumo-crecieron-7-4-2016-126941>

Gonzáles, C. (2011). *Banca personal y de microempresas tienen el mayor potencial de crecimiento*. Lima: Andina Agencia Peruana de Noticias.

Hanson, M. (2014). *El nivel de endeudamiento de las familias en Brasil es el amor en un año*. Brasil: Terra.

Hernández, G. (2008). La subida del precio del dinero. *Consumer*, 1.

Levy, N. (2012). *Tasas de interés, demanda efectiva y crecimiento económico*. México: Economía UNAM.

Lira, P. (26 mayo de 2014). Sistema financiero peruano "está en vías de la vulnerabilidad".

*Deudas de las familias se extienden 2.3 veces sus ingresos según BCR.*, pág. 2.

López, B. (2008). Nivel máximo aconsejable de endeudamiento. *Consumer*, 1.

López, E. (07 de mayo de 2011). Su historial crediticio le abre puertas. *Mantener deudas pendientes con casas comerciales es de alto riesgo.*, pág. 1.

Manuel, G. (27 de 09 de 2017). Obtenido de:

<http://www.equilibrium.com.pe/BcoCencosud.pdf>

Martín, A. (28 de agosto de 2012). Consulta tus deudas. *Tarjetas de crédito de casas comerciales son las más caras*, pág. 1.

Mendieta, R. (08 de abril de 2015). Ten cuidado con el pago mínimo de tu tarjeta de crédito. *Mis finanzas*, pág. 1.

Morisaki, A. (2016). *¿Cuáles son los riesgos de pedir un crédito?* Lima: RPP Noticias.

Parodi, C. (2013). Gestión. *Economía para todos*, 1.

Ramírez, A. (28 de agosto de 2012). Consulta tus deudas. *Tarjetas de créditos de casas comerciales son las más caras*, pág. 1.

Ramírez, E. (2008). Sistema financiero. *Banxico*, 5.

Reyes, J. (17 de octubre de 2015). Intereses que cobran las entidades financieras por sus créditos. *Tasa efectiva anual*, pág. 1.

Rodríguez, M. (2008). *Nivel máximo aconsejable de endeudamiento*. Lima: Eroski Consumer.

- Rosas, J. (2016). Finanzas y estrategia. *SB Magazine*, 6.
- Saint, S. (2012). Teorías de la tasa de interés. *TRIPOD*, pág. 1.
- Sarria, P. (2017). Indecopi investiga a las casas comerciales por poca información de tasas. *GESTIÓN*, 15.
- Serra, A. (2009). *Informe regional sobre los créditos de consumo y contratos en Argentina, Brasil, Chile y Perú*. Argentina: Fundación Avina.
- Serra, A. (2014). *Informe regional sobre los créditos de consumo y contratos en Argentina, Brasil, Chile y Perú*. Argentina: Fundación Avina.
- Serra, R. (8 de junio de 2013). Economía. *Conoce como se evalúa un crédito hipotecario*, pág. 1.
- Soto, M. (2012). Teoría del dinero y el crédito. *EUMED*, 1-2. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/mcsi/Teoria%20del%20Dinero%20y%20el%20Credito.htm>
- Stiglitz, J. (2016). *Falta de cultura crediticia*. Lima: Cronista.com.
- Torres, T. (12 de junio de 2009). *Sistemas financieros nacionales*. Obtenido de Sistemas financieros nacionales.: <http://sistemasfinancierosnacionales.blogspot.pe/2009/06/endeudamiento.html>
- Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Waverly, J. (2016). Definición del crédito comercial. *How*, 1.
- Westreicher, G. (26 de mayo de 2014). Sistema financiero peruano "está en vías de la vulnerabilidad ". *Deudas de las familias se extienden 2.3 veces sus ingresos según BCR.*, pág. 2.