



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LA CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO CON EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, CAJAMARCA 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Br. Ericka Lisseth Marín Minchán

Br. Roxana Soto Mestanza

**Asesor:**

Mg. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2016

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	<b>2</b>
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	<b>5</b>
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	<b>7</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	10
1.3. Justificación .....	10
1.4. Limitaciones.....	11
1.5. Objetivos.....	12
1.5.1. Objetivo general.....	12
1.5.2. Objetivos específicos.....	12
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1. Cultura Financiera.....	13
2.2.2. Sistema Financiero.....	15
2.2.2.1. Instrumento Financiero.....	15
2.2.2.2. Ley de transparencia en el sistema financiero.....	15
2.2.3. Sistema Financiero Peruano.....	16
2.2.4. Sistema Bancario.....	16
2.2.4.1. Entidades Financieras del Sistema Bancario.....	16
2.2.5. Empresas reguladoras de control.....	17
2.2.5.1. El Banco Central de Reserva del Perú.....	17
2.2.5.2. La Superintendencia de Banca y Seguros.....	17
2.2.6. Tasas de interés.....	17
2.2.6.1. TEA (tasa efectiva anual).....	18
2.2.6.2. TCEA (tasa de costo efectiva anual).....	18
2.2.6.3. TREA (tasa de rendimiento efectiva anual).....	18
2.2.7. Crédito.....	19
2.2.8. Riesgo Crediticio.....	20
2.2.8.1. Tipos de Riesgo Crediticio.....	20
2.2.9. Tarjeta de Crédito.....	20

2.2.9.1. Forma y origen de la tarjeta de crédito.....	21
2.2.9.2 Requisitos para obtener una tarjeta de crédito.....	22
2.2.9.3 Obligaciones de la empresas del sistema financiero.....	22
2.2.9.4. Información cuando se recibe una tarjeta de crédito.....	22
2.2.9.5. Estado de Cuenta de la tarjeta de crédito.....	23
2.2.10. Endeudamiento.....	24
2.2.11. Nivel de endeudamiento.....	25
2.2.11.1. Bajo endeudamiento.....	25
2.2.11.2. Medio endeudamiento.....	25
2.2.11.3 Alto endeudamiento.....	25
2.2.11.4. Muy alto endeudamiento.....	25
2.2.12. Clasificación de un deudor.....	26
2.2.13. Centrales de Riesgos.....	26
2.2.14. Categorías de Clasificación de un deudor.....	27
2.2.14.1. Categoría Normal.....	26
2.2.14.2. Categoría con problemas potenciales.....	26
2.2.14.3. Categoría deficiente.....	27
2.2.14.3. Categoría dudoso.....	28
2.2.14.5. Categoría pérdida.....	28
2.2.15. Causas del Endeudamiento de la tarjeta de crédito.....	28
2.2.15.1. Gastos imprevistos.....	28
2.2.15.2. Falta de trabajo.....	29
2.2.15.3. Disposición de dinero en efectivo.....	29
2.2.15.4. Uso constante de la tarjeta de crédito.....	29
2.3. Hipótesis.....	29
2.4. Variables.....	29
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
3.1. Operacionalización de las variables.....	30
3.2. Diseño de Investigación.....	31
3.3. Unidad de estudio.....	31
3.4. Población.....	31
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	31
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	32
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	32
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo de los encuestados.....	32
Tabla 2: Edad de los encuestados.....	32
Tabla 3: Grado de Instrucción.....	33
Tabla 4: Situación Económica.....	33
Tabla5: Relación de la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito con el nivel de endeudamiento.....	34
Tabla 6: Ingresos Mensuales con Productos Financieros.....	35
Tabla 7: Ingresos Mensuales con Tipo de tasa de Interés.....	36
Tabla 8: Ingresos Mensuales con Uso de tarjeta de Crédito.....	36
Tabla 9: Ingresos Mensuales con la costumbre de leer o informarse acerca de los Productos Financieros.....	37
Tabla 10: Forma de Pago con Productos Financieros.....	38
Tabla 11: Forma de Pago con Tipo de tasa de Interés.....	38
Tabla 12: Forma de Pago con Uso de tarjeta de Crédito.....	39
Tabla 13: Forma de Pago con la costumbre de leer o informarse acerca de los Productos.....	40
Tabla 14: Número de cuotas al realizar compras con Productos Financieros.....	41
Tabla 15: Número de cuotas al realizar compras con Tipo de tasa de Interés.....	42
Tabla 16: Número de cuotas al realizar compras con Uso de tarjeta de Crédito.....	42
Tabla 17: Número de cuotas al realizar compras con la costumbre de leer o informarse.....	43
Tabla 18: Causas de Endeudamiento con la tarjeta de crédito con Productos Financieros.....	44
Tabla 19: Causas de Endeudamiento con la tarjeta de crédito con Tipo de tasa de Interés.....	45
Tabla 20: Causas de Endeudamiento con la tarjeta de crédito con Uso de tarjeta de Crédito.....	45
Tabla 21: Causas de Endeudamiento con la tarjeta de crédito con la costumbre de leer o informarse acerca de los Productos Financieros.....	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudió la relación entre la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito con el nivel de endeudamiento de los usuarios de una entidad financiera de Cajamarca 2016, donde surge el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito con el nivel de endeudamiento de los usuarios de una entidad financiera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016?, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis: Si, existe una relación significativa entre la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito con el nivel de endeudamiento de los usuarios de una entidad financiera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016.

La metodología de investigación utilizada fue de no experimental y correlacional.

La investigación se llevó a cabo con la aplicación de una encuesta con 24 ítems de los cuales 04 estuvieron orientados a la información general de los usuarios de tarjetas de crédito. Para la primera variable de cultura financiera la encuesta contó con 10 ítems así como para la segunda variable de nivel de endeudamiento; la cual obtuvo una confiabilidad de 0.76% y fue validada a través del juicio de expertos con 24 ítems de los cuales 04 estuvieron orientados a la información general de los usuarios de tarjetas de crédito; con 10 los primeros ítems se recogió datos para la primera variable de cultura financiera y con 10 últimos ítems se obtuvo información para la segunda variable de nivel de endeudamiento. Posteriormente, dicha encuesta fue aplicada a una determinada muestra de una entidad financiera en la ciudad de Cajamarca.

Una vez que se logró obtener la información deseada, éstos fueron sometidos al programa estadístico del SPSS, obteniendo un resultado final, con un nivel de significancia de 0.05.

Los resultados muestran, según la prueba estadística chi-cuadrado de Pearson que existe una relación significativa entre las variables de estudio, es decir que existe una considerable falta de cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito, elevando el nivel de endeudamiento de los usuarios de una entidad financiera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016.

Por lo tanto, se resume que a mayor cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito existiría un menor nivel de endeudamiento.

**Palabras clave:** Cultura financiera, nivel de endeudamiento, tarjetas de crédito.

## ABSTRACT

This research studied the relationship between financial literacy in the use of credit cards with the level of indebtedness of users of a financial institution of Cajamarca 2016, where the next problem arises: How financial literacy is related in the use of credit cards with the debt level of the users of a financial institution in the city of Cajamarca in 2016 ?, for which the following hypothesis is proposed: Yes, there is a significant relationship between financial literacy in the use of credit cards with the debt level of the users of a financial institution in the city of Cajamarca in 2016.

The research methodology used was non-experimental and correlational.

The research was carried out with the application of a survey with 24 items of which 04 were oriented to the general information of credit card users. For the first variable of financial literacy survey counted 10 items and for the second variable level of indebtedness; which gained 0.76% reliability and validity was through the judgment of experts with 24 items of which 04 were oriented to the general information of credit card users; 10 the first items data for the first variable of financial literacy and last 10 items collected information for the second variable debt level was obtained. Subsequently, the survey was applied to a given sample of a financial institution in the city of Cajamarca.

Once achieved the desired information, they were subjected to statistical SPSS program, obtaining a final result, with a significance level of 0.05.

The results show, according to statistics chi-square test of pearson that there is a significant relationship between the study variables, ie that there is a considerable lack of financial literacy in the use of credit cards, raising the level of indebtedness of users a financial institution in the city of Cajamarca in 2016.

Therefore, it is summarized that greater financial literacy in the use of credit cards there would be a lower level of debt.

Keywords: Financial literacy, level of indebtedness, credit cards.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Ambrosini, D. (1992). *Introducción a la Banca*. Lima: Editorial APESU
- Asba. (2015). *Sobreendeudamiento*. Recuperado de <http://www.asba-supervision.org/PEF/endeudamiento/sobreendeudamiento.shtml>
- Asociación de Bancos del Perú – ASBANC. (2011). *Las Centrales de Riesgo*. Recuperado de [http://www.asbanc.pe/ContenidoFileServer/ASBANC%20SEMANAL%20%20N%C2%BA8\\_Mayo\\_20110922084455602.pdf](http://www.asbanc.pe/ContenidoFileServer/ASBANC%20SEMANAL%20%20N%C2%BA8_Mayo_20110922084455602.pdf)
- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP. (2016). *Entidades Financieras*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Banco Interbank. (2016). *Visa Clásica Internacional*. Cajamarca
- Bermúdez, M. (2008). *Tarjetas de Crédito: verifique los rangos para saber las comisiones*. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/mbermudez/2008/07/08/tarjetas-de-credito-verifique-los-rangos-para-saber-las-comisiones/>
- Bolsamanía. (2016). *Que es un Estado de Cuenta*. Recuperado de <http://cuentasdeahorro.com.mx/que-es-estado-de-cuenta/>
- Blossiers, J. (2013). *Manual de Derecho Bancario*. Lima: Editorial Ediciones Legales.
- Buenas Tareas. (2014). *Endeudamiento*. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Endeudamiento/55751808.html>
- Campoverde, F. (2008). *El Riesgo Crediticio*. Recuperado de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Chu, Manuel (2002). *El Sistema Financiero*. Lima: Editorial financial Advisory Partners S.A.C.
- Chugnas J. (2011). *Sistema Bancario en el Perú*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.



- Díaz, G. (2016). *En qué nivel de endeudamiento estás*. Recuperado de <http://respaldoatudeuda.com/en-que-nivel-de-endeudamiento-estas/>
- Fincomun. (2011). *Cultura Financiera*. Recuperado de [http://www.fincomun.com.mx/edu\\_fin/quees.html](http://www.fincomun.com.mx/edu_fin/quees.html)
- Lostanau, A. (2012). *Uso excesivo de dinero plástico puede causar gran daño en economía familiar*. Recuperado de <http://blogs.hazteoir.org/alex/tag/mal-uso/>
- Manuelmp. (2012). *Educación Bancaria*. Recuperado de <https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/11/05/introduccion-a-los-instrumentos-financieros-concepto-utilidad-y-caracteristicas/>
- Mariño, A. (2003). *Responsabilidad Contractual por la utilización indebida de Tarjeta de Crédito*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Moncada, J. (2014). *Transparencia del sistema financiero*. Recuperado de <http://www.elheraldo.hn/opinion/615364-210/transparencia-del-sistema-financiero>
- Orbit (2014). *Que es la disposición de efectivo de la tarjeta de crédito*. Recuperado de <https://comparabien.com.pe/faq/que-disposicion-efectivo-tarjeta-credito>
- Perez, J. & Gardey, A. (2013). *Crédito*. Recuperado de <http://definicion.de/credito/>
- Perez, J. & Porto, María. (2012). *Tasas de Interés*. Recuperado de <http://definicion.de/tasa-de-interes/>
- Puyol, J. (2016). *Menos Tarjetas de Crédito y más Cultura Financiera*. Recuperado de <http://blog.compraventacochestarragona.com/tarjetas-de-credito-vs-cultura-financiera/>
- Ramón, A. (2010). *Problemática de los usuarios de tarjetas de crédito en el Perú*. Recuperado de <https://comparabien.com.pe/content/problematica-usuarios-tarjetas-credito-peru>
- Rojas, K. (2016) *El uso responsable de las tarjetas de crédito*. Recuperado de <https://prezi.com/vartd6-pn0jq/el-uso-responsable-de-las-tarjetas-de-credito/>

Saavedra, J. (2014). *Sobreendeudamiento en sectores C, D y E afecta consumo*. Recuperado de <http://laprensa.peru.com/economia/noticia-sobreendeudamiento-sectores-c-d-y-afecta-consumo-segun-consultora-31253>

Salvador, M. (2014). *Que es la TCEA, TEA y TREA*. Recuperado de [https://prezi.com/yjced\\_cag6mf/que-es-la-tcea-tea-y-trea/](https://prezi.com/yjced_cag6mf/que-es-la-tcea-tea-y-trea/)

Sosa, D. (2015). *Gastos Imprevistos Previsibles*. Recuperado de <http://www.diariolibre.com/estilos/columnas/gastos-imprevistos-previsibles-JF744784>

Todopréstamos.com. (2016). *Qué es un Crédito*. Recuperado de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>