



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



---

**LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – TIENDA REAL PLAZA CUSCO AÑO 2018.**

---

**Tesis para optar al título profesional en:**

Economía

**Presentado por:**

Bach. Karla Elvira Nieves Peñalva

Bach. Madeleydi Masias Pancorbo

**Asesora:**

Mg. Marleny Del Pino Duran

Cusco - Perú

2019



## PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

SEÑORES DICTAMINANTES:

En el cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Escuela profesional de Economía, ponemos a vuestra distinguida consideración el proyecto de tesis intitulada “LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – TIENDA REAL PLAZA CUSCO AÑO 2018” con el objeto de optar el título profesional de Economista.

La presente investigación constituye un aporte al entendimiento de la asimetría de información y su repercusión en el nivel de endeudamiento en los usuarios de tarjetas de crédito.

Las autoras.



## AGRADECIMIENTOS

A Dios por ponerme este sueño en el corazón, por darme fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre Esperanza por todo el sacrificio que realizo por mí, por su amor incondicional, por sus enseñanzas, por ser mi mejor amiga y por estar siempre conmigo, porque este logro no es solo mío, también es suyo.

A mi padre Jesús que siempre me motivo y enseñó que todo lo puedo realizar con mucho esfuerzo y dedicación, por creer en mí.

A mi tía Rocío por ser como un padre para mí, por enseñarme tanto y por ser mi ejemplo a seguir.

A Luis por su apoyo incondicional y por demostrarme que siempre estará ahí conmigo, motivándome a conseguir mis sueños.

A Coco por su ternura y por todas las sonrisas que me ha sacado

A mi hermano, familia y amigos por su apoyo y palabras de aliento

A la Mg. Marleny Del Pino Duran por sus consejos y todo el apoyo brindado para la elaboración de este proyecto

A Madeleydi, amiga y futura colega porque formamos un gran equipo para la realización de esta investigación, por todos los momentos que compartimos y compartiremos juntas.

Karla Elvira Nieves Peñalva



## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy las gracias a Dios, por darme la oportunidad de culminar mis estudios y alcanzar un grado académico más en mi vida.

Agradezco también a mis padres por ser mi soporte y brindarme su confianza y ayuda a lo largo del desarrollo de mi carrera.

A mis hermanos que siempre están dispuestos a escuchar y aconsejarme.

A mi compañera de tesis, por conformar un equipo de trabajo con una meta en común.

A mi asesora por su comprensión y sobre todo por la orientación brindada.

Finalmente, a todas las personas que me brindaron su ayuda en los momentos que más los necesite.

Madeleydi Masias Pancorbo



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por guiar mi camino, por ayudarme a no flaquear para la culminación de esta investigación, a mi madre, por todo el amor con el que me crio, por todo su apoyo incondicional y por enseñarme a ser fuerte, a mi padre por creer en mí y apoyarme en cada decisión que tomo, a Luis por siempre estar ahí motivándome a cumplir todos mis sueños, a Marco y a coco.

Y a todas esas personas que siempre tuvieron fe en mí y me motivaron a cumplir esta meta.

Karla Elvira Nieves Peñalva



## DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, porque es gracias a Él y su infinito amor que puedo estar hoy aquí a pesar de las adversidades.

A mis padres, por su apoyo, comprensión, consejos y amor incondicional. Me han formado como una persona de bien gracias a los principios y valores que me inculcaron.

A mis hermanos, por siempre estar dispuestos a ayudarme, escucharme y por formar parte de mi vida.

Madeleydi Masias Pancorbo



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCION .....	xv
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Descripción del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	11
1.2.1. Problema general .....	11
1.2.2. Problemas específicos .....	11
1.3. Objetivos de la investigación .....	11
1.3.1. Objetivo general .....	11
1.3.2. Objetivos específicos .....	11
1.4. Justificación de la investigación .....	12
1.5. Delimitación de la investigación .....	12
1.5.1. Delimitación espacial .....	12
1.5.2. Delimitación temporal .....	13
1.6. Hipótesis .....	13
1.6.1. Hipótesis general .....	13
1.6.2. Hipótesis específicas .....	13
1.7. Variables de la investigación .....	13
1.7.1. Variable dependiente: .....	13
1.7.2. Variable Independiente: .....	13
1.8. Operacionalización de la variable .....	14
CAPÍTULO II .....	15
MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL .....	15
2.1. Marco referencial .....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	16



2.1.3.	Antecedentes locales .....	18
2.2.	Bases teóricas.....	20
2.2.1.	Asimetría de información.....	20
2.2.2.	Sistema financiero.....	20
2.2.3.	Mercado financiero.....	24
2.2.4.	Empresas del Sistema financiero. ....	25
2.2.5.	Tipos de Productos.....	27
2.2.6.	Entidades Reguladores del Sistema Financiero. ....	29
2.2.7.	Tasa de costo efectivo anual TCEA.....	31
2.2.8.	El endeudamiento.....	32
2.2.9.	El sobreendeudamiento.....	34
2.2.10.	Banco Internacional del Perú (Interbank).....	34
2.3.	Base Legal.....	36
2.3.1.	Ley 26702, SBS .....	36
2.3.2.	Resolución N° 6523-2013 SBS. ....	40
2.3.3.	Resolución N° 8181-2012, SBS. ....	42
2.3.4.	Ley 29571. ....	42
CAPÍTULO III	.....	44
METODOLOGÍA	.....	44
3.1.	Enfoque de la investigación .....	44
3.2.	Diseño de investigación .....	44
3.3.	Nivel de investigación .....	44
3.4.	Tipo de investigación .....	44
3.5.	Población y muestra.....	44
3.5.1.	Población.....	44
3.5.2.	Muestra.....	45
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.6.1.	Técnicas.....	46
3.6.2.	Instrumentos.....	46
CAPÍTULO IV	.....	47
RESULTADOS	.....	47
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	47





4.1.1.	Presentación del instrumento.....	47
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado.....	48
4.1.3.	Métodos de análisis de datos. ....	49
4.1.4.	Prueba de hipótesis general.....	50
4.1.5.	Hipótesis específica 1.....	53
4.1.6.	Hipótesis específica 2.....	54
4.1.7.	Análisis de los indicadores y variables. ....	56
4.1.8.	Análisis de la relación entre variables.....	75
CAPÍTULO V.....		80
DISCUSIÓN .....		80
5.1.	Descripción de los hallazgos más importantes .....	80
CONCLUSIONES.....		83
RECOMENDACIONES.....		84
BIBLIOGRAFÍA.....		86
APÉNDICE .....		87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Morosidad 2010-2018</i> .....	4
Tabla 2 <i>Indicador de morosidad (*) de tarjetas de crédito diciembre '17 - diciembre '18 Perú</i> ...	5
Tabla 3 <i>Tiendas Lima: Un total de 162</i> .....	7
Tabla 4 <i>Tiendas Provincias: Un total de 101 agencias</i> .....	9
Tabla 5 <i>Conceptualización de variables</i> .....	14
Tabla 6 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	46
Tabla 7 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....	47
Tabla 8 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación de la variable Asimetría de la información y la variable Nivel de endeudamiento</i> .....	48
Tabla 9 <i>Niveles de confiabilidad</i> .....	48
Tabla 10 <i>Estadísticas de fiabilidad con el alfa de Cronbach</i> .....	49
Tabla 11 <i>Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra</i> .....	49
Tabla 12 <i>Tabla cruzada de asimetría de información y nivel de endeudamiento</i> .....	51
Tabla 13 <i>Medidas simétricas Asimetría de información y Nivel de endeudamiento</i> .....	52
Tabla 14 <i>Procedimiento de la prueba de hipótesis</i> .....	52
Tabla 15 <i>Magnitud de información sobre la capacitación brindada por el Banco</i> .....	53
Tabla 16 <i>Magnitud de información sobre el nivel de endeudamiento</i> .....	55
Tabla 17 <i>Gastos Mensuales</i> .....	56
Tabla 18 <i>Pago que realiza</i> .....	57
Tabla 19 <i>Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito</i> .....	58
Tabla 20 <i>Sabe sobre el pago antes de la facturación para no incurrir en intereses</i> .....	59
Tabla 21 <i>Porcentaje de la línea de crédito que utiliza</i> .....	60
Tabla 22 <i>Línea de Crédito</i> .....	61
Tabla 23 <i>Atraso con la tarjeta de crédito</i> .....	62
Tabla 24 <i>Mantiene una deuda morosa con su tarjeta en Interbank</i> .....	63
Tabla 25 <i>Sobregiro en su tarjeta de crédito</i> .....	64
Tabla 26 <i>Conoce sobre la penalidad por atraso de pago</i> .....	65
Tabla 27 <i>El banco Interbank absuelve sus dudas</i> .....	66
Tabla 28 <i>Tiene conocimiento sobre que es la TCEA</i> .....	67



Tabla 29 <i>Sabe cuál es la TCEA que le cobra interbank</i> .....	68
Tabla 30 <i>Diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito</i> .....	69
Tabla 31 <i>Sabe que es la membresía en su tarjeta de crédito</i> .....	70
Tabla 32 <i>Sabe que es el seguro de desgravamen</i> .....	71
Tabla 33 <i>Conoce algún medio de difusión de información</i> .....	72
Tabla 34 <i>Medio de difusión más adecuado para conocer detalles de su tarjeta</i> .....	73
Tabla 35 <i>Recibe capacitación por parte del banco sobre el uso de tu tarjeta de crédito</i> .....	74
Tabla 36 <i>Tabla Cruzada entre edad y nivel de endeudamiento</i> .....	75
Tabla 37 <i>Tabla cruzada entre línea de crédito asignada a su tarjeta de crédito y porcentaje de línea que utiliza de la misma</i> .....	76
Tabla 38 <i>Tabla cruzada entre el conocimiento de la TCEA, grado de instrucción y edad</i> .....	78



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Ranking de tarjetas de crédito emitidas en el Perú año 2018 .....	3
<i>Figura 2.</i> Indicador de morosidad diciembre ´17- Diciembre ´18 Cusco.....	6
<i>Figura 3.</i> Número de tarjetas colocadas Tienda Real Plaza Cusco – Interbank Año 2018.....	10
<i>Figura 4.</i> Asimetría de información y nivel de endeudamiento .....	51
<i>Figura 5.</i> Magnitud de información sobre la capacitación brindada por el Banco.....	54
<i>Figura 6.</i> Magnitud de información sobre el nivel de endeudamiento.....	55
<i>Figura 7.</i> Gastos mensuales.....	56
<i>Figura 8.</i> Pago que realiza .....	57
<i>Figura 9.</i> Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito .....	58
<i>Figura 10.</i> Sabe sobre el pago antes de la facturación para no incurrir en intereses .....	59
<i>Figura 11.</i> Porcentaje de la línea de crédito que utiliza .....	60
<i>Figura 12.</i> Línea de Crédito.....	61
<i>Figura 13.</i> Atraso con la tarjeta de crédito .....	62
<i>Figura 14.</i> Mantiene una deuda morosa con su tarjeta en Interbank.....	63
<i>Figura 15.</i> Sobregiro en su tarjeta de crédito .....	64
<i>Figura 16.</i> Conoce sobre la penalidad por atraso de pago.....	65
<i>Figura 17.</i> El banco Interbank absuelve sus dudas.....	66
<i>Figura 18.</i> Tiene conocimiento sobre que es la TCEA .....	67
<i>Figura 19.</i> Sabe cuál es la TCEA que le cobra interbank.....	68
<i>Figura 20.</i> Diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito .....	69
<i>Figura 21.</i> Sabe que es la membresía en su tarjeta de crédito.....	70
<i>Figura 22.</i> Sabe que es el seguro de desgravamen .....	71
<i>Figura 23.</i> Conoce algún medio de difusión de información .....	72
<i>Figura 24.</i> Medio de difusión más adecuado para conocer detalles de su tarjeta .....	73
<i>Figura 25.</i> Recibe capacitación por parte del banco sobre el uso de tu tarjeta de crédito.....	74
<i>Figura 26.</i> Tabla Cruzada entre edad y nivel de endeudamiento .....	75
<i>Figura 27.</i> Tabla cruzada entre línea de crédito asignada a su tarjeta de crédito y porcentaje de línea que utiliza de la misma.....	77
<i>Figura 28.</i> Tabla cruzada entre el conocimiento de la TCEA, grado de instrucción y edad.....	79



## RESUMEN

El presente trabajo tiene como principal objetivo identificar la relación que existe entre la asimetría de información y la incidencia sobre el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda Real Plaza Cusco del banco Internacional del Perú Interbank año 2018, para lo cual aplicaremos un modelo no experimental, a través de encuestas mostraremos la dependencia a corto y largo plazo de nuestras variables que son el nivel de endeudamiento y la asimetría de información.

Se trabajó con un modelo no experimental descriptivo a través de encuestas donde la población fue de 11, 225 personas y la muestra de 194 personas, para lo cual se validó la data mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y se determinó mediante la prueba no paramétrica Tau-B-Kendall que los datos no cumplen una distribución normal, es decir tienen una relación inversa, a menor información brindada por el banco existe mayor nivel de endeudamiento, por tanto concluimos que la asimetría de información incide negativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de banco Interbank agencia Cusco Real Plaza.

Palabras clave: Asimetría de información, endeudamiento, tarjetas de crédito.



## ABSTRACT

The main objective of this work is to identify the relationship between the asymmetry of information and the impact on the level of indebtedness of credit card users of the Real Plaza Cusco store of the International Bank of Peru Interbank year 2018, for which we will apply a Non-experimental model, through surveys we will show the short and long-term dependence of our variables, which are the level of indebtedness and information asymmetry.

We worked with a descriptive non-experimental model through surveys where the population was 11,225 people and the sample of 194 people, for which the data was validated using the Cronbach's alpha coefficient and determined using the non-parametric Tau test -B-Kendall that the data does not meet a normal distribution, that is to say they have an inverse relationship, the lower the information provided by the bank there is a higher level of indebtedness, therefore we conclude that the asymmetry of information negatively affects the level of indebtedness of the Bank card users Interbank agency Cusco Real Plaza.

Keywords: Information asymmetry, indebtedness, credit cards.



## INTRODUCCION

La presente investigación tiene como objetivo medir la incidencia de la asimetría de información sobre el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda Real Plaza Cusco del banco Internacional del Perú Interbank,

Perú en sus últimos 2 años muestra un nivel de endeudamiento decreciente, sin embargo, este no es constante ya que en los últimos 10 años era creciente, para Cusco este índice no es el mismo ya que según ASBANC Asociación de Bancos del Perú muestra que el índice de morosidad ha crecido porcentualmente un 5% en relación del cierre del año 2018 con referencia al año 2017

La importancia de nuestro trabajo radica en indicar cuan relevante es dar la información clara a un cliente sobre: beneficios, condiciones y riesgos de adquirir una tarjeta de crédito, el omitir esta información genera a corto plazo endeudamiento. A largo plazo sobreendeudamiento y registro negativo en centrales de riesgo crediticio,

Este trabajo se centra en la asimetría de información de la venta de tarjetas de crédito y en el crecimiento de morosidad de la Región de Cusco, encontramos que este es un tema coyuntural y de gran importancia ya que en un mundo globalizado las tarjetas de crédito son un medio de pago rápido y fácil por tanto se necesita toda la información de riesgos que estas pueden tener.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del problema

En los últimos 3 años la economía mundial tiene al Perú como un país que aportara en el PBI mundial, asimismo, la actividad productiva del país en mayo del 2017 a abril del 2018 fue de 3.31% y de abril a diciembre de 2018 fue de 4.40% según información publicada en el portal del INEI. Por su parte la nota de estudio 07-2019 del BCRP menciona que el índice de morosidad relacionada a tarjetas de crédito para diciembre 2017 alcanzó el 5,13 y a noviembre 2018 se tuvo 4,04.

El Perú al ser un país con una economía emergente, con un mercado dinámico y cada vez más tecnológico, crea la necesidad de medios de pago cada vez más sofisticados como es el caso del “dinero plástico”. Siendo las mejores ubicadas en preferencia de los usuarios las “tarjetas de crédito” como lo corrobora Sentinel al mencionar que en mayo del 2018 Perú con una población total de 31, 237,385 personas siendo el 100%, el 58.5% cuenta con una tarjeta de crédito, el 34.7% cuenta con dos o más tarjetas de crédito y el 6.8 no tiene ninguna tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito son un medio de pago que te permite hacer compras que puedes pagar posteriormente, su fácil obtención en el mercado financiero, las ventajas y beneficios que las tarjetas de créditos traen, hace que el usuario las vea cada vez más como una necesidad, pero muchas veces dejan de lado la responsabilidad que estas generan. El uso indebido e irresponsable de los consumidores, producto del desconocimiento de temas financieros, pueden incidir negativamente en el historial crediticio de los usuarios, afectando así su nivel de endeudamiento, y muchas veces hasta llegando a sacarlos del sistema financiero.





La Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) es el resumen de los intereses, gastos y comisiones que son usados para calcular la cuota de pago mensual, por tal motivo es muy importante conocer sobre esta tasa al momento de realizar un contrato con una entidad financiera para la adquisición de una tarjeta de crédito, puesto que esta será decisiva al momento de hacer compras en cuotas y/o disponibilidad de efectivo.

Por lo mencionado en párrafos anteriores y no siendo ajeno a este crecimiento económico la ciudad de Cusco, cuenta con un solo mall denominado Real Plaza, el mismo que alberga bancos y una financiera como: Banco de Crédito del Perú, Banco BBVA Continental, el Banco Internacional del Perú Interbank y la Financiera Oh, existiendo una mayor demanda de obtención de tarjetas de crédito, las mismas que podrían generar sobreendeudamiento en sus usuarios por el desconocimiento de información crediticia básica como es la TCEA, nos vemos con la obligación de analizar las causas y consecuencias, con el fin de poder prevenir y dar solución a futuros usuarios sobre endeudados.

La Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) publicó que el 2018 se colocó un total de 7, 934,187 tarjetas de crédito, el Banco Internacional del Perú Inberbank colocó y activó 920,057 tarjetas de crédito en todo el Perú; 11,224 tarjetas en el departamento de Cusco.

En la figura N° 1 se observa que el Banco Internacional del Perú Interbank es el principal banco en emitir tarjetas de crédito en Perú, ya que Falabella y Ripley son financieras

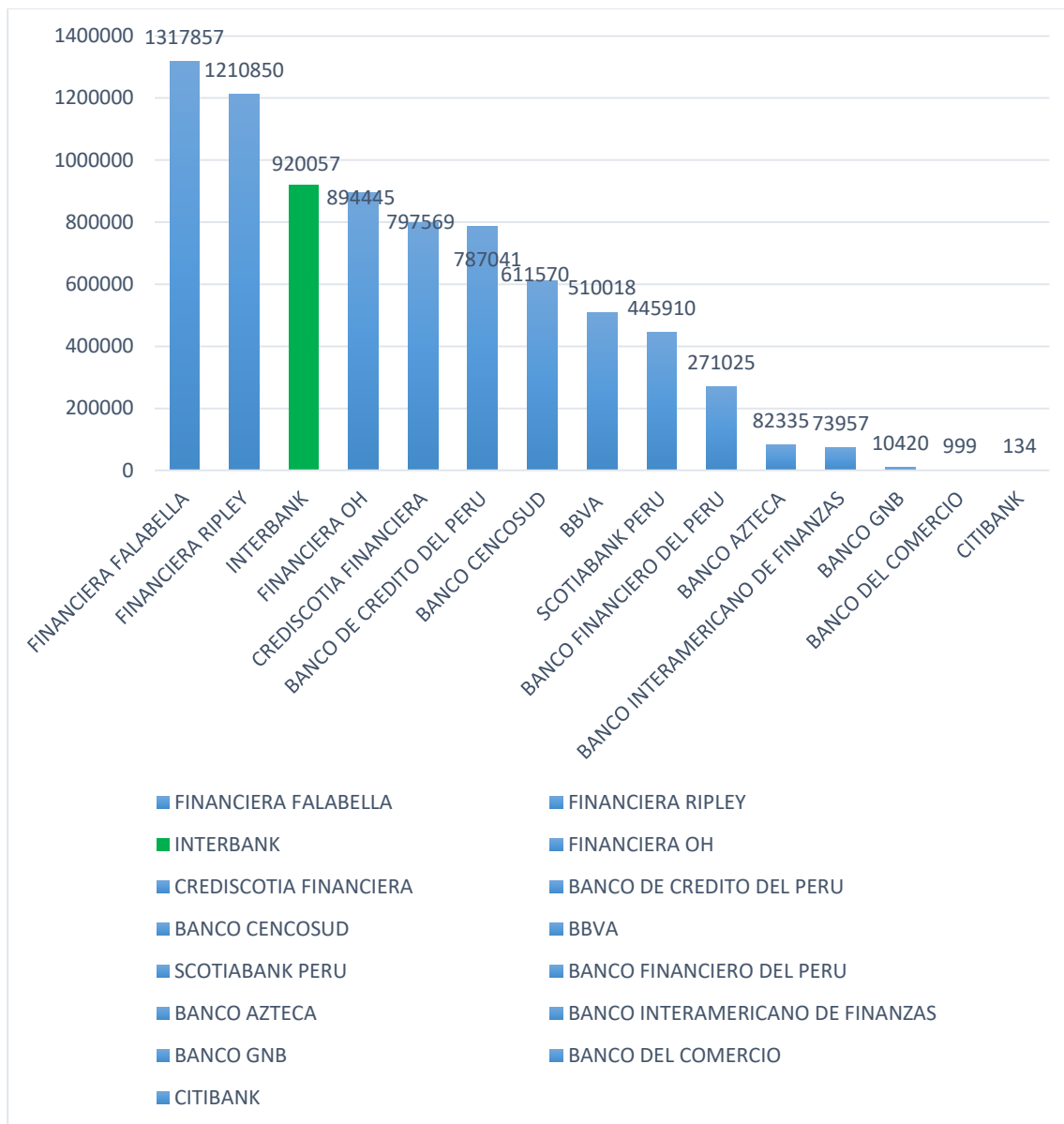


Figura 1. Ranking de tarjetas de crédito emitidas en el Perú año 2018

Fuente: “La Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS)”

Elaboración propia año 2019

Cabe precisar que según el índice de morosidad proporcionado por la Asociación de Bancos del Perú ASBANC, periodo 2010- 2018, en el que podemos observar que en los 6 últimos años se ha incrementado el índice de morosidad, cerrando el año 2018 con un 2.95%, como se detalla en



la tabla N° 01; asimismo el indicador de morosidad de tarjetas de crédito, periodo comprendido entre diciembre 2017 y diciembre 2018, detallado en la tabla N° 02:

Tabla 1

*Morosidad 2010-2018*

MOROSIDAD 2010- 2018 (%)												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
2010	1.66	1.67	1.73	1.72	1.76	1.66	1.81	1.75	1.64	1.63	1.59	1.49
2011	1.55	1.53	1.51	1.51	1.51	1.51	1.54	1.57	1.54	1.57	1.52	1.47
2012	1.54	1.60	1.62	1.71	1.72	1.73	1.72	1.75	1.72	1.79	1.79	1.75
2013	1.88	1.91	2.00	2.06	2.10	2.06	2.11	2.11	2.12	2.17	2.18	2.14
2014	2.28	2.30	2.34	2.37	2.45	2.36	2.44	2.46	2.41	2.47	2.46	2.47
2015	2.58	2.58	2.54	2.60	2.67	2.69	2.73	2.70	2.58	2.65	2.62	2.54
2016	2.64	2.71	2.70	2.77	2.86	2.87	2.85	2.91	2.86	2.95	2.96	2.80
2017	2.96	2.98	3.01	3.06	3.15	3.09	3.12	3.11	3.08	3.14	3.12	3.04
2018	3.12	3.24	3.07	3.11	3.14	3.10	3.18	3.23	3.07	3.10	3.07	2.95

Fuente: Asociación de bancos del Perú ASBANC, Gerencia de estudios económicos Departamento de estadística  
Elaboración propia año 2019

En la tabla N° 02 se observa que el índice de morosidad ha disminuido en un 1.55% esto es debido a una mejora continua en la tasa de crecimiento del financiamiento a través de tarjetas de crédito, esto se debe a que los bancos ofrecen una línea paralela de efectivo a la tarjeta de crédito, esta tiene una tasa menor a los consumos con la tarjeta de crédito, por lo que los clientes la retiran, cancelan sus consumos y reducen la tasa de consumos, también reprograman el plazo para cancelar su deuda, por otro lado el campo laboral ha tenido un cambio positivo ,tuvo una tendencia formal y una mejoría en el ingreso promedio , según ASBANC, Asociación de Bancos del Perú



Tabla 2

*Indicador de morosidad (\*) de tarjetas de crédito diciembre '17 - diciembre '18 Perú*

Año	Mes	Bancos
2017	Ene	5.87%
	Feb	6.01%
	Mar	6.06%
	Abr	6.14%
	May	6.14%
	Jun	5.85%
	Jul	5.80%
	Ago	5.99%
	Sep	6.08%
	Oct	6.28%
	Nov	6.28%
	Dic	6.00%
2018	Ene	6.09%
	Feb	6.05%
	Mar	5.67%
	Abr	5.65%
	May	5.70%
	Jun	5.56%
	Jul	5.53%
	Ago	5.51%
	Sep	4.90%
	Oct	4.85%
	Nov	4.78%
	Dic	4.45%

(\*) Morosidad = (Tarjetas de Crédito Vencidas + Tarjetas de Crédito en Cobranza Judicial) / Total Tarjetas de Crédito.

Fuente: Asociación de bancos del Perú ASBANC, Gerencia de estudios económicos Departamento de estadística año 2019

En la tabla N° 02 se observa el índice de morosidad en Cusco respecto a los años 2016, 2017 y 2018, si bien es cierto que el índice de morosidad en Perú ha disminuido, en la región de Cusco ocurre lo contrario ya que incremento en un 0.3% del año 2017 al cierre del año 2018.

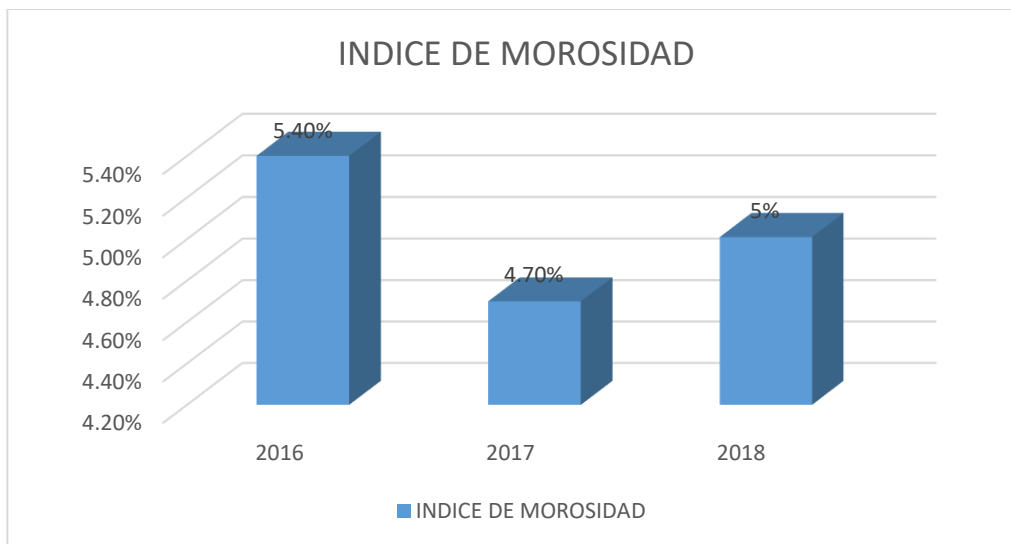


Figura 2. Indicador de morosidad diciembre '17- Diciembre '18 Cusco

(\*) Morosidad = (Tarjetas de Crédito Vencidas + Tarjetas de Crédito en Cobranza Judicial) / Total Tarjetas de Crédito,

(%) Variación porcentual respecto al anterior año

Fuente: SBS Superintendencia de Banca y Seguros

Elaboración propia año 2019

El Banco Internacional del Perú Interbank cuenta con 263 agencias a nivel nacional, 162 agencias en la capital de Perú – Lima y 101 agencias en las provincias de Perú, la Red de tiendas funciona en series denominadas A, B, C, D y E estas están en orden de acuerdo a las colocaciones que tienen trimestralmente y de acuerdo al arribo de clientes, Cusco cuenta con 6 agencias, la principal es la Agencia del Real Plaza Cusco que se encuentra en la serie A, esta es la más grande en cuanto a captaciones y atención en número de clientes , en la serie B se encuentran las agencias: Cusco, Cusco Wanchaq, Cusco Super Mega, Cusco Larapa y en la serie D se encuentra la agencia MM Cusco Money Exchange como se detalla en la tabla N° 4.



Tabla 3

*Tiendas Lima: Un total de 162 agencias*

SERIE A (36)	SERIE B (41)	SERIE C (27)	SERIE D (40)	SERIE E (18)
Capón	Sucre	Manco Cápac	Molicentro	INEN
Arnaldo Marquez	El Polo	Bazadre	Higuareta	RR.EE
Petit Thours	Centro Aéreo Comercial	Venezuela	San Luis	UPC
Rievera Navarrete	Habich	Fiori	Mexico	Lap
San Miguel	Arenales	Faucett	Argentina	Bazar Naval
Chacarilla	Ovalo Santa Anita	Dazzo	Ventanilla	Pantagonito
San Felipe	Bolivar	Las Artez	Revolucion	Regatas
Santa Anita	Comas	Malecon Miraflores	El Agustino	MM Vea Dazo
Gran Chimú	Gamarra	Barranco	Independencia	Inteligo
Lima	Minka	Miraflores	Surquillo	Clinica Ricardo Palma
Larco	Rimac Alcazar	Arriola	Meza Redonda	MM Economax Chaclacayo
Pardo	Lurin	Chorrillos	MM Vea Corpac	Primavera
Jockey Plaza	Ricardo Palma	Los Olivos Pro	San Borja Norte	MM El Agustino
Mega Plaza	Canadá	Canto Grande	Belaunde	La Curva VMT
San Juan de Lurigancho	Omega	Ate	Mendiola	Petroperú
Perú	MM Limatambo	Villa Maria del Triunfo	Izaguirre	El Ejercito
San Juan de Miraflores	MM Vea Comas	Torre	MM Vea Primavera	TF Minka II
Magdalena	MM Vea Brazil	Saenz Peña	MM Vea Jockey Plaza	UPC Villa
Puente Piedra	MM Vea Ate	MM Vivanda Benavides	MM Vea Cortijo	
Lima Plaza Sur	MM Vea Miraflores	Dos de Mayo	MM Vea Caminos del Inca	
Canaval y Morayra	MM Vea Saenz Peña	Ovalo Gutiérrez	MM Vivanda Javier Prado	



Morali	MM Vea Bolichera	El Trigal	Pazet
MM San Jorge	MM Vea La Molina	Atocongo	MM Vea Salamanca
MM Vea Higuareta	MM Vea Los Olivos	MM Vea Colonial	La Encalada
MM Vea Rizzo	MM Vivanda Pardo	López de Ayala	Guardia Civil
Real Plaza Pro	MM Vivanda Monterrico	Aviación	La Planicie
MM Vea Las Gardenias	MM Vea Ayacucho	Las Florez	Breña
CC San Miguel	MM Max San Juan de Miraflores		Camacho
Plaza Lima Norte	MM Vea Caraz		CC San Isidro
Canta Callao	Naranjal		Parque Industrial
Mall del Sur	Aramburu		MM Vea Alfonso Ugarte
Centro Cívico	Aurora		MM Vea Puente Piedra
Real Plaza Santa Clara	La Marina		MM Vea Chosica
Mall Aventura	MM Vea Independencia		Raul Ferrero
Salaverry	Carabayllo		Modaza
La Rambla Brazil	Chorrillos Los Cedros		MM Vea Ventanilla
	MM Vea Centro Cívico		MM Vea Villa el Salvador
	Jirón de la Unión		Carmelitas
	MM Vea San Juan de Lurigancho		28 de Julio
	Próceres		Prizma Tower
	Real Plaza Chorrillos		

Fuente: Red de Tiendas del Banco Internacional del Perú Interbank “comunicados”

Elaboración Propia año 2019



Tabla 4

*Tiendas Provincias: Un total de 101 agencias*

SERIE A (26)	SERIE B (28)	SERIE C (25)	SERIE D (22)
Arequipa	Avelino Caceres	MM Arequipa La Marina	Nazca
Cayma	Chiclayo Mercado Modelo	MM Puno	Marcona
Arequipa La Negrita	Puerto Maldonado	Cañete	MM Pisco
Puno	Real Plaza Arequipa	Ica San Isidro	MM Moquegua
Juliaca	Ilo	Ica San Jose	TF Huancayo San Carlos
Real Plaza Juliaca	Tacna Coronel Mendoza	Yanahuara	Chancay
MM Tacna Real Plaza	Moquegua	TF Mega Industrial Arequipa	Camaná
Tacna	Chincha	Mall Plaza Arequipa Cayma	Ica Plaza del Sol
Arequipa Aventura	Mall Cusco	MM Huacho Plaza del Sol	Chalhuahuacho
Ica	El Quinde Ica	Barranca Plaza	Mega Trujillo Cesar Vallejo
Cusco Real Plaza	Cusco Wanchaq	La Merced	Trujillo el Golf
Chiclayo Balta	Cusco Super Mega	Huanuco Real Plaza	Chiclayo Moshoqueque
Ayacucho	Cusco Larapa	Abancay	Paita
Hauncayo	Huaral	Trujillo Chacararo	el Iquitos Belen
Huancayo El Tambo	Barranca	Trujillo Larco	Moyobamba
Huancayo Real Plaza	Huánuco	TF Nuevo Chimbote Real Plaza	Sullana Real Plaza
Huacho	Carro de Pasco	Cajamarca Quinde	El Real Plaza Cajamarca
Trujillo	Trujillo Open Plaza	Sullana	Trujillo Locuabamba
Trujillo Real Plaza	MM Chimbote Miramar	Piura Multiplaza	TF Piura Sanchez Carro
Trujillo Mall Plaza	Huaraz	Open Plaza Piura	MM Talara Veá Mall
Chimbote	Cajamarca	Iquitos Prospero	MM Cusco Money Exchange





Chiclayo	Real Plaza Piura	Tarapoto	Ramon	MM Tarapoto
Chiclayo Real Plaza	Talara	Castilla		
Piura	Tumbes	Jaen		
Pucallpa	Iquitos	Piura Santa Isabel		
	Chiclayo	MM Trujillo	Real	
	Victoria	Plaza		
	Tarapoto			
	Real Plaza Pucallpa			

Fuente: Red de Tiendas del Banco Internacional del Perú Interbank “comunicados”

Elaboración Propia año 2019

La tienda Real Plaza Cusco del Banco Internacional del Perú Interbank colocó y activó 1,035 tarjetas de crédito el 2018, como se aprecia en la figura N° 3, detallado por trimestres:

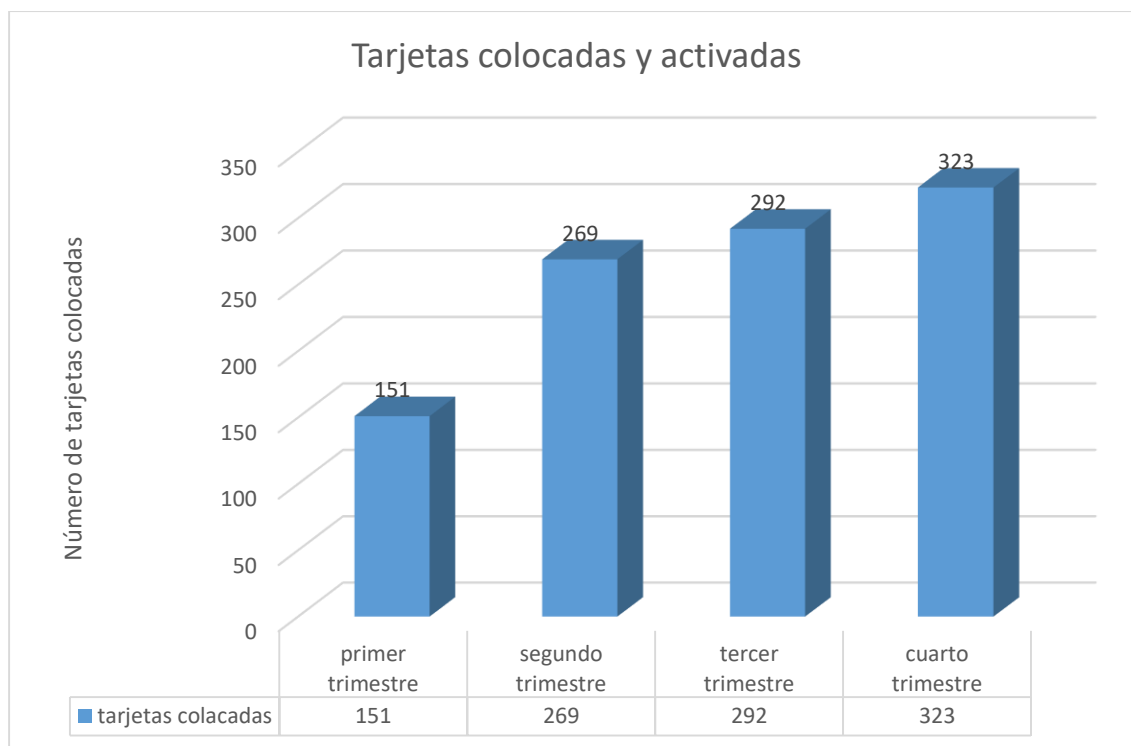


Figura 3. Número de tarjetas colocadas Tienda Real Plaza Cusco – Banco Internacional del Perú Interbank Año 2018

Fuente: “Panel de tiendas del Banco Internacional del Perú Interbank – Región Sur”

Elaboración propia año 2019



## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿De qué manera la asimetría de la información incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco año 2018?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Cuál es el nivel de información sobre condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco?
- ¿Cuál es el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### ***1.3.1. Objetivo general***

Analizar la incidencia de la asimetría de la información en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco año 2018.

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Determinar la magnitud de información sobre condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco.
- Medir el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco.



#### **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación se realiza con el propósito de tener mayor y mejor entendimiento entre la asimetría de la información; que implica el conocimiento de las condiciones, beneficios y riesgos de las tarjetas de crédito; y el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas o futuros usuarios de tarjetas de crédito, los factores que determinan dicha relación son diversos, como: formas de presentación de la información, línea de crédito, línea utilizada, edad, ingresos mensuales, etc.

Asimismo, resulta importante que los usuarios de tarjetas de crédito posean conocimientos o mantengan la información adecuada sobre los intereses, comisiones y gastos que las entidades financieras cobran al adquirir las tarjetas de crédito, ya que esto permitirá que los usuarios puedan mantener un nivel de endeudamiento óptimo, evitando así el sobreendeudamiento con los bancos. En ese entender y buscando el bienestar de la región Cusco tomaremos información de la tienda Cusco Real Plaza Intebank e indicadores de la Asociación de bancos del Perú ASBANC, del Banco Central de Reserva (BCR), de la Superintendencia de Banca, seguros y AFP (SBS) y las encuestas a clientes de dicha agencia.

#### **1.5. Delimitación de la investigación**

##### ***1.5.1. Delimitación espacial***

El presente trabajo de investigación intitulado “La asimetría de la información y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – tienda Real Plaza Cusco.”, estará circunscrito en la Agencia ubicada en Av. de la Cultura S/N, en distrito del Cusco, provincia y departamento del mismo nombre – Perú.



### ***1.5.2. Delimitación temporal***

La presente investigación tomará datos del año 2018.

## **1.6. Hipótesis**

### ***1.6.1. Hipótesis general***

La asimetría de la información incide negativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – tienda Real Plaza Cusco.

### ***1.6.2. Hipótesis específicas***

- El Bajo nivel de información sobre condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco, incide negativamente en los usuarios de tarjetas de crédito
- El nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco es elevado entre los usuarios de tarjetas de crédito

## **1.7. Variables de la investigación**

### ***1.7.1. Variable dependiente:***

- Nivel de endeudamiento

### ***1.7.2. Variable Independiente:***

- Asimetría de la información



## 1.8. Operacionalización de la variable

Tabla 5

*Conceptualización de variables*

Variables	Definición	Indicador
<ul style="list-style-type: none"><li>Dependiente: Nivel de endeudamiento</li></ul>	<p>“Es un concepto utilizado por los bancos y otros otorgantes de crédito (como las tiendas departamentales) para definir la relación de los pagos a las deudas respecto al ingreso mensual”. (Profeco, 2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Línea de crédito utilizada</li><li>Plazos de pago</li><li>Ingresos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Independiente: Asimetría de la información</li></ul>	<p>La asimetría de la información es el escenario en el cual la información que se da para una misma transacción es diferente, una de las partes tiene mayor información beneficiándose a sí misma, la otra tiene menor información, por tanto, no tiene conocimiento de las condiciones, beneficios y riesgos de dicha transacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Porcentaje de personas que desconocen acerca de las condiciones, beneficios y riesgos.</li><li>Género y edad</li><li>Tipos y formas de difusión de la información</li><li>Nivel de instrucción.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia año 2019



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

#### 2.1. Marco referencial

##### 2.1.1. *Antecedentes internacionales*

##### *El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano*

Autora: Patricia Castañada Meneses

Junio 2014

Resumen: La autora indica que a partir de los años 80 el uso de las tarjetas de crédito se masificó generando un incremento en el nivel de consumos, que su vez causa endeudamiento, lo que es plasmado con relevancia en los sectores c y d, la facilidad de adquisición de un préstamo o tarjeta de crédito a dado lugar a procesos de endeudamiento, según el estudio ella divide la población en 4 estratos A,B,C y D en relación a sus ingresos y a su capacidad de endeudamiento, de los cuales el sector A tiene una capacidad de devolver un crédito en 5 meses, el sector B tiene la capacidad de devolver un crédito en 16 meses mientras que los sectores C y D pueden devolver un crédito en 26 meses a más, asimismo la autora indica que los consumidores que pasan por una situación de endeudamiento no están totalmente exentos a volver a contraer una deuda impagable, siendo así los sectores C y D los más propensos debido a sus escasos ingresos.

##### *Problemas de la asimetría de información en las pymes un aporte para la reducción del racionamiento del crédito a empresas pymes en la Argentina*

Autor: Alberto Jaime Pla



Mayo 2011

Resumen: El autor de la investigación llevada en Argentina indica que las Pymes no tienen en su mayoría condiciones de ofrecer información y garantías al sistema financiero para el otorgamiento de un crédito a corto y largo plazo, esto se debe a que muchas de sus acciones incentivan esta descalificación crediticia, por tanto es un sector con muy poco alcance crediticio, por otro lado el autor también hace mención a las autoridades que manejan en Argentina la política económica, que no estimulan a las empresas financieras a cumplir con su rol crediticio respecto de las pymes pero esto no aplica a las “Pymes cerradas” ya que estas provienen de empresas grandes, el autor relaciona la aversión al crédito por parte de las Pymes y la falta de interés por parte de las entidades financieras a otorgar información clara sobre tasas y condiciones de acceder a un crédito, debido a esta problemática se genera el término de “autofinanciamiento” en las Pymes Argentinas, es decir, se acostumbraron a autofinanciarse.

El autor explica que esta es la raíz del problema al cierre de muchas Pymes ya que al tener una asimetría de información “mala para las Pymes” respecto a términos financieros para acceder a un crédito, dicha Pyme prefiere autofinanciarse y en caso no pueda hacerlo entra automáticamente en un proceso de quiebra, también señala que es imposible erradicar el problema de asimetría de información por parte del sistema financiero en Argentina sin embargo si se puede reducir a través de la inyección de recursos que por un lado subsidios o por otro lado educación financiera.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

#### ***Endeudamiento de los hogares y morosidad***

Autor: Econ. Carlos Parodi



Setiembre 2018

Resumen: El autor público en el diario Gestión “Endeudamiento de los hogares y morosidad” en el cual indica que la deuda por habitante en Lima se multiplicó por cinco entre 2001 y 2017. En segundo lugar, el 80% de los peruanos gasta por encima de sus ingresos. En tercer lugar, el 29% de las familias se encuentra sobre endeudada, es decir, paga mensualmente cuotas mayores que el 30% del ingreso que reciben. En cuarto lugar, el 12% de los préstamos de consumo se encuentran en morosidad, lo que significa, alrededor de 590,000 préstamos (BCRP). Como se puede notar, el problema es el crecimiento de la deuda privada, que anualmente aumenta a un ritmo de 5%.

También indica que en cualquier operación de deuda se encuentran dos responsables, quien presta y quien recibe el préstamo, por lo tanto, la responsabilidad es compartida y la solución también, Esto significa que está en el interés tanto de la entidad financiera como de quien recibe el préstamo solucionar el problema. La morosidad no solo daña a los deudores, sino también al banco, una variable importante que resalta es el tema de la edad y la proporción de la información que se le da al que adquiere un préstamo o tarjeta de crédito, ya que la población sobre endeudada radica en un rango de edad de 18 a 24 años

*El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú Distrito de Trujillo -2015*

Autora: Anais Aracely Luis Laurencio

Mayo 2016





Resumen: La autora realizo el trabajo de investigación titulado “El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú Distrito de Trujillo -2015”, en la cual tuvo como objetivo medir el nivel de incidencia entre el desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual con el endeudamiento en las tarjetas de crédito para lo cual tomo en cuenta el nivel de ingresos, la línea de la tarjeta otorgada al usuario, la línea de la tarjeta utilizada por el usuario, conocimiento sobre la TCEA que tenía el usuario y el principal rubro de compras que realizaba el usuario, la tesista valido sus datos mediante la prueba del Chi cuadrado y procedimientos estadísticos. La conclusión fue que de las 193 personas encuestadas, el 21% utiliza su línea de crédito entre 0% y 35% (bajo endeudamiento), el 32% utiliza entre 36% y 65% (medio endeudamiento), y el 47% entre 66% y 100% de su línea de crédito (alto endeudamiento) y que un 30% de la muestra encuestada si tenía conocimiento de la Tasa de costo efectivo anual TCEA y su nivel de endeudamiento era bajo , mientras que el 70% restante no tenía información o conocimiento de la Tasa de costo efectivo anual TCEA y su nivel de endeudamiento era alto.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

#### **Factores determinantes de la cartera morosa de las MYPES en el distrito de Santiago: Caso Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Santiago 2011-2014**

Autora: Leslie Mariel Perales Ferrer

Mayo 2015

Resumen: La autora hace un análisis de los factores que determinan la morosidad en la MYPES, tomando en cuenta las estadísticas de dicha cooperativa a través de encuestas y el análisis anual que tienen de cada periodo, tomo información sobre el crecimiento económico emitido por



el Banco Central de Reserva BCR, la base de datos de Caja de Ahorro y Crédito Cusco, cuadros estadísticos de la Superintendencia de Banca Y Seguros y AFP ,SBS , para clasificar el riesgo.

La tesista indica que debido al crecimiento de las MYPES se ha generado una gran demanda para la colocación de créditos pero esto a su vez ha incrementado la morosidad en dicha entidad, uno de los principales factores es la falta de sustento que pone un analista de crédito en el expediente que desea desembolsar y que los controles de dicha entidad no son rigurosos, otro es el sobreendeudamiento con más de una entidad y que repercute en el crecimiento de la cartera de morosidad , otro punto que toma es el crecimiento económico que genera en las MYPES más competencia y por tanto menos ingresos proyectados en el mes , que hace ser impuntual en sus pagos, con estos tres indicadores la tesista llega a la conclusión de que existe un relación directa que incide en el incremento de la morosidad de la cartera de morosidad de la Caja de Crédito y Ahorro Cusco CMAC.

*Análisis de la política monetaria de la tasa de interés de referencia y la regulación de mercado en la incidencia en el bienestar financiero de los usuarios de tarjetas de crédito en la región del Cusco en el periodo 2005- 2016*

Autores: Wadcell Aparicio EcheGARAY y Luigi Ureta Luna

Junio: 2019

Resumen: Los autores hacen referencia a una falla de mercado que existe entre el sistema financiero y los usuarios de tarjetas de crédito, en ello resaltan la falta de información como uno de los motivos del endeudamiento y la emisión sin regulación que existe por parte de los bancos, según la investigación muchos de los cliente poseen más de una tarjeta y las deudas que mantienen son pagadas con más del 30% de sus ingresos por tanto recaen en sobregiro de la línea de tarjeta y



un sobreendeudamiento y en la mayoría de los casos siendo reportados a centrales de riesgo, perjudicando su estado crediticio que a su vez perjudica su contratación en empresas privadas, lo cual no representa una acción racional de un sujeto que es parte de una economía, mediante este estudio los tesisistas no encontraron una incidencia en la política monetario sobre el nivel de endeudamiento pero si una relación entre morosidad y bienestar de las familias.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. *Asimetría de información***

Según el portal web de Word Economic Forum define la asimetría de la información como una situación dentro de una transacción en la que una de las partes tiene mayor o mejor información en comparación con la otra. Esto tiene el potencial de crear una situación dañina debido a que el vendedor o el comprador podrían aprovecharse de que le falta información a su contraparte.

Robert S. Pindyck y Daniel L. Rubinfeld en su libro Microeconomía 7<sup>o</sup> edición (2009) define información asimétrica como situación en la que un comprador y un vendedor tienen información diferente sobre una transacción (p.714).

### **2.2.2. *Sistema financiero.***

Ferrer (2004) el sistema financiero está conformado por los mercados financieros; los instrumentos financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas, las cuales deben cumplir con requisitos para funcionar en el país de manera de intermediarios financieros y



organismos de supervisión. La Superintendencia de Banca, Seguro y AFP es el delegado de dar la autorización para el funcionamiento de las entidades del sistema financiero (p.11)

*2.2.2.1. El sistema financiero en Perú está conformado por 59 empresas y tienen en su dominio activos por S/.392 mil millones de soles.*

#### *Empresas Bancarias*

- Banco de Comercio
- Banco de Crédito del Perú
- Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)
- Banco Pichincha
- BBVA Continental
- Citibank Perú
- Banco Internacional del Perú Interbank
- MiBanco
- Scotiabank Perú
- Banco GNB Perú
- Banco Santander Perú
- Banco Azteca
- Banco Cencosud
- ICBC PERU BANK

#### *Entidades Financieras Estatales*

- Agrobanco
- Banco de la Nación



- COFIDE
- Fondo MiVivienda

*Empresas Financieras*

- Amérika
- Crediscotia
- Confianza
- Compartamos
- Credinka
- Efectiva
- Proempresa
- Mitsui
- Financiera Falabella
- Financiera Ripley
- Oh!
- Qapaq
- TFC

*Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)*

- Arequipa
- Cusco
- Del Santa
- Trujillo
- Huancayo



- Ica
- Maynas
- Paíta
- Piura
- Sullana
- Tacna

*Cajas Municipales de Crédito y Popular (CMCP)*

- Caja Metropolitana de Lima

*Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)*

- Incasur
- Los Andes
- Prymera
- Sipán
- Del Centro
- Raíz

*Edpymes*

- Acceso Crediticio
- Alternativa
- BBVA Consumer Finance
- Credivisión
- Inversiones La Cruz



- Mi Casita
- Marcimex
- GMG Servicios Perú
- Santander Consumer Perú

#### *Bancos de Inversión*

- J.P. Morgan Banco de Inversión

#### **2.2.3. Mercado financiero.**

Ferrer (2004) define que “es el lugar donde no existe un límite de territorio físico, y vienen hacer un canal que facilita el encuentro de proveedores de fondos (ahorristas) y solicitantes de fondos (prestamistas) donde se intercambian instrumentos financieros estos mercados pueden ser de dinero a corto plazo y mercado de capital a largo plazo” (p.11).

##### *2.2.3.1. Mercado de intermediación Indirecta – Sistema Financiero.*

Ferrer (2004) nos dice que “en este mercado el intermediario, otorga créditos a corto plazo o a largo plazo al agente deficitario en forma de préstamo según las normas que establece la ley que controla el sistema financiero, es decir el agente superavitario no conoce al agente deficitario” ejemplo: Crédito bancario (p.12).

##### *2.2.3.2. Mercado de intermediación Directa – Mercado de capitales.*



Ferrer (2004) menciona que “el intermediario tiene instrucciones del agente superavitario de entregar su capital al agente deficitario que crea conveniente. Donde se negocian bonos, acciones, papeles comerciales etc.” Ejemplo: Fondo Mutuo (P.13).

#### **2.2.4. Empresas del Sistema financiero.**

##### **2.2.4.1. Empresas bancarias.**

Ferrer (2004) describe que “las entidades bancarias negocian con el dinero del público a través de los depósitos bajo cualquier modalidad contractual que ellos realicen, este dinero recaudado lo utilizaran como su capital propio y los que obtenga de otras fuentes de financiamiento, las cuales las aplicara a las actividades que están relacionadas al riesgo de mercado” (p.23).

##### **2.2.4.2. Empresas financieras.**

Ferrer (2004) “su principal actividad es captar dinero del país y se especializa en realizar operaciones, transacciones en el mercado financiero” (p.24).

##### **2.2.4.3. Caja municipal de ahorro y crédito.**

Ferrer (2004) indica que “esta institución atrae capitales de las personas tanto naturales como jurídicas y se especializa en efectuar operaciones de financiamiento, de preferencia a las pequeñas y micro empresa” (p.24)

##### **2.2.4.4. Caja Rural de Ahorro y Crédito.**

Ferrer (2004) define que “es la institución que capta recursos del público y se especializa en ayudar en la inversión a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural” (p.25).

##### **2.2.4.5. Caja Municipal de Crédito Popular.**





Ferrer (2004) nos dice que “esta institución es especialista en otorgar crédito pignoraticio a un público general, y también indica que tiene la facultad de realizar transacciones activas y pasivas con las provincias y distritos y organizaciones del municipio y brinda otros servicios bancarios” (p.25).

#### 2.2.4.6. *Empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa (EDPYME).*

Ferrer (2004) Señala que “que esta institución tiene la especialización en conceder financiamiento principalmente a los propietarios de la pequeña y microempresa para mejorar su inversión” (p.26).

#### 2.2.4.7. *Cooperativas de ahorro y crédito.*

Ferrer (2004) nos dice “que son establecimientos buscan proteger y suplir las necesidades de inversión de sus socios y clientes a través de sus propios recursos que son recaudados” (p.26).

#### 2.2.4.8. *Empresa de arrendamiento financiero.*

Ferrer (2004) nos dice que “consiste en adquirir activos ya sean muebles o inmuebles, que serán utilizados por personas naturales o jurídicas, las cuales pagaran una cuota mensual, trimestral etc., según sea el contrato de arrendamiento, la cual le permitirá al finalizar el contrato la compra o el traspase del activo” (p26).

#### 2.2.4.9. *Empresas de Seguros.*

Ferrer (2004) define que “su operatividad consiste en celebrar contratos donde se les obliga a los clientes sean naturales o jurídicas a cumplir con los límites y cambios de una prima, a indemnizar los accidentes, prejuicios que puedan acontecer en el futuro” (p.27).



### **2.2.5. Tipos de Productos.**

#### **2.2.5.1. Depósitos de Ahorros.**

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el “Depósito de dinero de libre plazo que realizan el público y las empresas en el sistema financiero”.

#### **2.2.5.2. Créditos Hipotecarios.**

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el “Crédito en el cual el pago de los intereses y del principal está garantizado por la hipoteca de un bien inmueble, la cual queda inscrita en el Registro de la Propiedad. Al igual que el crédito pignoraticio, tiene preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor”.

#### **2.2.5.3. Compensación por Tiempo de Servicios.**

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el “Beneficio social de previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y su familia. Este beneficio corresponde a los trabajadores sujetos al régimen laboral privado y está normado por el Decreto Legislativo No. 650. La CTS se genera a partir del primer mes de trabajo y se cancela semestralmente en mayo y noviembre, a través de depósitos en las instituciones financieras elegidas por los trabajadores. La CTS se calcula en función a la remuneración computable y equivale a un dozavo de la misma por mes de trabajo”.

#### **2.2.5.4. Cuenta Corriente.**

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es una “Cuenta abierta mediante contrato entre un banco o institución financiera de depósito y una persona física o jurídica por el cual ésta, tras depositar una cierta cantidad de dinero en aquélla, puede disponer de él cuando lo



deseo. La cuenta se abre a nombre del cliente y en ella se registran cronológicamente todas las operaciones tales como depósitos, retiros, pagos, entre otras. Generalmente los bancos cobran comisiones y gastos de mantenimiento por la cuenta, pagan premios para aquellos que tengan saldos disponibles apreciables. Se diferencia de una cuenta de ahorro en que a su titular se le proporcionan unos cheques o talones con los que puede disponer de su dinero”.

#### *2.2.5.5. Tarjetas de Crédito.*

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP “son las tarjetas que indican que al titular de la misma le ha sido otorgada una línea de crédito. Permite al titular realizar compras y/o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El crédito otorgado se puede liquidar en su totalidad al finalizar un período determinado o se puede liquidar en forma parcial, quedando el saldo como crédito extendido”.

##### *2.2.5.5.1. Como solicita una tarjeta de crédito*

- El cliente solicita una evaluación en el banco
- Presenta la solicitud y el asesor verifica si tiene alguna verificación que puede ser física-domiciliaria o telefónica laboral.
- Cuando el cliente pasa la evaluación se le entrega la tarjeta al instante, la tarjeta es embozada en la agencia

##### *2.2.5.5.2. Línea de Crédito máximo que una institución puede ofrecer*

- La línea de crédito del cliente es dada de acuerdo al rango de ingresos y al tipo de cliente que sea, como dependiente, independiente, rentista o informal.
- La línea de crédito es bimoneda, en soles y dólares



- La línea de crédito es revolvente, eso quiere decir que cuando el cliente utilice parte de su línea de crédito, esta regresa en cuanto hace el pago.

#### *2.2.5.5.3. Activación de la tarjeta de crédito*

- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP indica “la activación de una tarjeta de crédito recae en el titular, por la tanto las empresas no están en la obligación de activarlas ni a proporcionar información relacionada a las centrales de riesgos públicas o privadas si es que no existe un contrato firmado por el cliente. A menos que el titular comunique a la empresa que se le entregue a una persona autorizada”

#### *2.2.5.5.4. Línea de sobre giro y tasa de interés*

- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP nos dice que “Los intereses compensatorios, moratorios, comisiones y gastos aplicables serán comunicados al titular e incluidos dentro del contrato, dicha información debe ser difundida al cliente a través de la transparencia Resolución SBS N° 8181-2012.El otorgamiento de los excesos en la línea de crédito será fijado a un monto razonable que el titular este en la capacidad de cancelarlo”.

#### *2.2.5.6. Préstamos personales*

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP “Son aquellos créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Son considerados también créditos de consumo los obtenidos a través de las tarjetas de crédito y aquellos otorgados por los grandes almacenes e hipermercados”.

#### **2.2.6. Entidades Reguladores del Sistema Financiero.**



#### 2.2.6.1. *Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).*

Ferrer (2004) señala que “es el sistema encargado de cuidar la moneda en el Perú, es decir es aquella que hace posible que la moneda no pierda su valor, para que pueda cumplir con la estabilidad monera la constitución política le brinda autonomía, informa al estado la situación económica de forma periódica” (p.20).

#### 2.2.6.2. *Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y AFP*

En su página nos dice que esta institución es autónoma por el poder que le brinda el estado, tiene por finalidad regularizar y supervisar todas las empresas bancarias de seguros y administradoras de fondos de pensiones, así como también de todas las instituciones que reciban ahorros del público, Su objetivo principal es proteger las inversiones de los ahorristas y pensionistas y controla el crecimiento del terrorismo, y está amparado en la Ley General de Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Organica de la Superintendencia de Banca y Seguros N.-26702.

#### 2.2.6.3. *Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)*

En su página nos indica que “tiene por objetivo custodiar la seguridad de los capitalistas, supervisando la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, además brinda información al público según sea su necesidad sobre pecios y otros intereses, es un mercado de intermediación directa”.

Sus funciones:

- Velar por la protección de los inversionistas porque ellos asumen riesgos de rentabilidad y liquidez con las empresas que necesitan financiamiento.



- Brindar información oportuna a las empresas emisoras o listadas en bolsa para que puedan cumplir.
- Divulga en su portal toda información actualizada para la protección del inversionista.

### ***2.2.7. Tasa de costo efectivo anual TCEA.***

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Nos dice que esta tasa indica cuánto cuesta un producto financiero. Nos permite saber cuál es el costo real al adquirir una tarjeta de crédito, crédito vehicular, hipotecario o préstamo personal. En base a este porcentaje se determina la cuota a cancelar.

Dentro de la TCEA encontramos:

- Tasa Efectiva Anual (TEA) que son los intereses al adquirir un crédito.
- Las comisiones que cobran las entidades financieras por los servicios prestados.
- Los gastos por seguros de desgravamen.

#### ***2.2.7.1. Productos a los que aplica la TCEA.***

- Créditos personales
- Créditos vehiculares
- Créditos hipotecarios
- Tarjetas de crédito
- Créditos de estudio
- Créditos de capital de trabajo

#### ***2.2.7.2. Informes para elegir un crédito TCEA.***



En su página la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Señala:

- El cliente deberá pedir información acerca de los costos y gastos que genera adquirir un crédito, no solo ver la TEA ya que esta no está calculada con las comisiones q generan terceros como mantenimiento, envío de estados de cuenta, etc.
- El cliente deberá pedir la información contractual del contrato ya que ahí especifica la TEA Y TCEA para así comparar con otros bancos.
- Las entidades financieras están en obligación de comunicar a sus clientes sobre la TCEA de su crédito.
- El cliente evaluara el monto y plazo de la cuota de acuerdo a sus necesidades.
- El cliente debe exigir una copia del contrato, hoja resumen y cronograma de pagos al asesor del banco.
- El cliente podrá acceder al portal web de la SBS donde podrá adquirir información sobre la TCEA de los diferentes bancos

#### *2.2.7.3. Medio de Difusión para conocer sobre la TCEA.*

- Folletos
- Página web del banco
- Contrato o formulario contractual
- Revistas
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

#### *2.2.8. El endeudamiento.*



Vásquez (2013) indica que “es la capacidad que tiene un individuo sea persona natural o jurídica de deber dinero sin caer en la morosidad, en muchas ocasiones, la falta de educación financiera es una de las razones principales de los problemas de morosidad” (p. 71).

#### 2.2.8.1. *Endeudamiento con tarjetas de crédito.*

Según el diario Gestión (2018) “Hay 523 mil personas que tienen deudas en sus tarjetas por más de seis veces su sueldo, la mayor parte de los que usan tarjetas tienen líneas de crédito de más de S/ 20,000 (972,000 de un total de cuatro millones de tarjetahabientes), según Experian unas 740,000 personas usan más del 70% de su línea, así alrededor de cuatro millones de personas tienen al menos una tarjeta de crédito. De este número, reportado a marzo último, más de medio millón (523,000) tienen deudas contraídas con sus tarjetas de crédito por encima de seis veces su sueldo. Incluso, hay 136,000 personas con deudas en sus tarjetas que superan en más de 50 veces su ingreso mensual, revela el estudio”

Lo usual es que los bancos otorguen una línea de crédito de hasta cuatro o cinco veces el sueldo del cliente, por lo que un apalancamiento (endeudamiento) mayor indica que la persona está tomando préstamos con varias tarjetas a la vez.

“Lo que hacen algunas entidades financieras a fin de que el cliente utilice más su tarjeta es aumentarle la línea de crédito. Hay casos en los que el cliente gasta mucho más de lo que puede pagar y por eso se ven niveles de apalancamiento elevados”, refirió a Gestión Juan Carlos Torres, gerente de BI & Analytics de Experian.

En Perú los usuarios de tarjeta de crédito tienen una línea aprobada por un monto de 5 veces su sueldo, pero cuando un cliente tiene más de una tarjeta la línea de crédito por todas es mucho mayor, el usuario es propenso a copar todas esas líneas de crédito generando deudas de hasta 50





veces su sueldo, esta situación es preocupante para el consumidor y tanto para el banco ya que no podrá pagar su deuda.

### ***2.2.9. El sobreendeudamiento.***

García (2001) afirma. “El sobreendeudamiento no es una situación nueva en nuestras vidas, lo que realmente es nuevo es que se da en personas y no en empresas y, sobre todo, que sea un riesgo que pueda afectar a un número significativo de ellas” (p.13).

### ***2.2.10. Banco Internacional del Perú Interbank.***

El Banco Internacional del Perú Interbank Perú nos dice que es una de las principales instituciones financieras del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de clientes, a través de sus diferentes canales de atención que son personales o digitales Interbank cuenta con:

#### ***2.2.10.1. Tarjetas de Crédito que ofrece.***

##### ***2.2.10.1.1. Visa premia***

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.700.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

##### ***2.2.10.1.2. Visa clásica***

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.700.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

##### ***2.2.10.1.3. Visa oro***



Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.2500.00, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.4. Visa platinum*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.8000.00, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.5. Visa signature*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.12000.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.6. Visa infiniti*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.20000.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.7. American express blue joven*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.1300.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.8. American express Green*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.1500.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.9. American express gold*



Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.3000.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.10. American express platinum*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.8000.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.11. American express black*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.12000.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

*2.2.10.1.12. American express the platinum*

Requisitos: Ingreso mínimo neto mensual personal S/.20000.00, más de 6 meses de experiencia crediticia, con buen comportamiento de pago, antigüedad laboral mayor a un año.

## **2.3. Base Legal**

### *2.3.1. Ley 26702, SBS*

La ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Organica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP SBS Ley N.- 26702:

PARTE I: Normas comunes al Sistema Financiero y al Sistema de Seguros

*Titulo 1, Constitución de las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros:*



- Formas de constitución y capital mínimo
- Autorización de organización
- Autorización de funcionamiento

*Titulo 2, Autorización para la apertura, traslado y cierre de sucursales:*

- Constitución de subsidiarias
- Constitución de patrimonios
- Autorización para la constitución de patrimonios autónomos de seguro de créditos
- Autorización para el establecimiento de empresas de los sistemas financieros y de seguros

*Titulo 3, Capital, reservas y dividendos:*

- Accionistas
- Capital
- Aplicación de utilidades
- Reservas
- Dividendos

*Titulo 4, Órganos de gobierno:*

- Junta general de accionistas
- Directorio
- Gerencias

*Titulo 5, Régimen de vigilancia*

*Titulo 6, Intervención*



*Titulo 7, Disolución y liquidación:*

- Disposiciones generales
- Convocatoria a junta de acreedores

*PARTE II: Sistema Financiero*

*Titulo 1, Normas generales:*

- Principios declarativos
- Secreto bancario
- Fondo de seguro de depósitos
- Central de riesgos
- Encajes
- Garantías
- Disposiciones varias

*Titulo 2, Límites y prohibiciones:*

- Patrimonio efectivo
- Concentración de cartera y límites operativos
- Prohibiciones
- Sanciones

*Titulo 3, Operaciones y servicios:*

- Normas comunes
- Contratos de instrumentos (disposiciones generales, fideicomiso y comisiones de confianza)



*Titulo 4, Empresas del sistema financiero:*

- Disposiciones generales
- Sucursales de bancos del exterior
- Bancos de inversión
- Empresas de capitalización inmobiliaria

*PARTE III: Sistema de seguros*

*Titulo 1, Normas generales*

*Titulo 2, Empresas de seguros y de reaseguros:*

- Límites y prohibiciones (patrimonio e instrumentos, reservas e inversiones)
- Operaciones (ámbito operativo y pólizas)

*Titulo 3, Patrimonios autónomos de seguros de crédito*

*Titulo 4, Intermediarios de seguros:*

- Disposiciones generales
- Intermediarios de seguros (corredores de seguros, corredores de reaseguros)
- Auxiliares de seguros (ajustadores de siniestros y peritos de seguros)

*PARTE IV: Del órgano de supervisión:*

*Titulo 1, Denominación, fines y domicilio*

*Titulo 2, De las atribuciones y funciones:*

- De las atribuciones
- Del control y supervisión (inspección)



- De las sanciones

*Titulo 3, De la organización*

*Titulo 4, Del régimen administrativo y económico:*

- Del régimen del personal
- Del régimen económico

### **2.3.2. Resolución N° 6523-2013 SBS.**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, SBS mediante la Resolución N° 6523-2013 en su Artículo 1° menciona: “Aprobar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”, en la cual establece que “ Respecto del contenido mínimo de los estados de cuenta de las tarjetas de crédito, en la nueva disposición legal se obliga a las entidades financieras a brindar mayor información a los usuarios respecto de los consumos u operaciones realizadas, las cuotas establecidas, tasas de interés, monto total y monto disponible en la línea de crédito, cargos y comisiones, estableciendo un texto específico y un tamaño no menor a 3 milímetros para la información relativa al pago mínimo efectuado por el usuario y a la posibilidad de suprimir los servicios asociados a las tarjetas de crédito, se establece que a partir del 31 de diciembre de 2014 las tarjetas de crédito y débito deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de pagos, se indica que para las operaciones de disposición o retiro de efectivo, compras y otras operaciones que la empresa identifique con riesgo de fraude en perjuicio de los usuarios, deberá otorgar a estos la opción de habilitar un servicio de notificaciones que les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante mensajes de texto a



un correo electrónico y/o un teléfono móvil, entre otros mecanismos que pueden ser pactados con los usuarios”

Respecto de la responsabilidad por operaciones no reconocidas, se enumeran los casos en las cuales el usuario no será responsable por las operaciones realizadas, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

- Operaciones realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
- Cuando las empresas no poseen la infraestructura y sistemas de atención las 24 horas del día, propias o terceras, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta.
- Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
- Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.
- Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.
- Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
- Operaciones denominadas micro pago, pactadas con el titular.
- Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

Finalmente, podemos señalar que con el nuevo reglamento se busca otorgar mayor información y seguridad a los consumidores cuando realicen operaciones con las tarjetas de crédito y/o débito, para ello se traslada la carga de la prueba al proveedor de servicios financieros y se obliga a las empresas a asumir la responsabilidad y/o costo por determinadas operaciones o situaciones.





### **2.3.3. Resolución N° 8181-2012, SBS.**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, SBS mediante la Resolución N° 8181-2012 menciona en su artículo 1° modificar el “Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero” precisa los siguientes aspectos:

- Exija el costo real. Desde el 1 de enero de 2013, las entidades deben informar la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) de sus créditos y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) de sus depósitos y cuentas de ahorro.
- Son cobros indebidos: la evaluación del usuario, el mantenimiento de la tarjeta (cuando es de un depósito), el resguardo del depósito, la renovación por vencimiento de la tarjeta, la activación de una cuenta, la administración de garantías, entre otros.
- Elija el seguro. Cuando sea una condición para un producto, los clientes podrán optar entre contratar una póliza ofrecida por la empresa o acudir a un corredor para contratar con otra compañía.
- Derecho al pago anticipado. El banco no podrá limitar ni cobrar cargos por este ejercicio y deben consultar al consumidor si desea reducir el monto de la cuota mensual o el número de cuotas.
- Son cláusulas abusivas las que facultan a la entidad a cambiar la tasa de interés moratorio o la que la excluye de responsabilidad por sus omisiones.

### **2.3.4. Ley 29571.**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, SBS mediante la ley N° 29571 define la asimetría de información en su artículo 4° del Título Preliminar Código de Protección y Defensa del Consumidor como: “Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes,



el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores”

Asimismo en su artículo 5° del Título Preliminar Código de Protección y Defensa del Consumidor de la mencionada Ley, detalla el Principio de Corrección de la Asimetría como “Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado”.

En el artículo 13° del Título I Derechos de los Consumidores y Relación Consumidor-Proveedor, indica que como finalidad de la Asimetría “La protección del consumidor frente a la publicidad tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que se encuentran y de la publicidad engañosa o falsa que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzcan o puedan inducirlos a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial. Asimismo, atendiendo al impacto que la publicidad puede generar en las conductas sociales, la protección del consumidor frente a la publicidad persigue que los anuncios no afecten el principio de adecuación social, evitando que induzcan a cometer actos ilegales o antisociales o de discriminación u otros de similar índole.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque de la investigación

- El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, porque utiliza la recolección de los datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

#### 3.2. Diseño de investigación

- No experimental.

#### 3.3. Nivel de investigación

- Descriptiva.

#### 3.4. Tipo de investigación

- Investigación aplicada.

#### 3.5. Población y muestra

##### 3.5.1. Población.

La población considerada para el presente estudio está constituida por el total (11,225) usuarios de tarjetas de crédito colocadas y activadas del Banco Internacional del Perú Interbank – Región Cusco.



### 3.5.2. Muestra

#### *Población*

- Descripción: usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank
- Ámbito geográfico del distrito de Cusco año 2018
- Población 11, 225 usuarios de tarjetas de crédito emitidas el 2018 por la región Cusco del Banco Internacional del Perú Interbank

#### *Tamaño de la muestra*

Se utilizó la formula estadística para determinar el tamaño de una población finita

$$n = \frac{z^2 \times p \times N \times Q}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

#### *Donde:*

- N = Población (11,225)
- n = Tamaño de la muestra
- Z = Nivel de confianza (1.96)
- P = Probabilidad de éxito (0.50)
- Q = Probabilidad de fracaso (0.50)
- E = Nivel de error (7%) el margen de error es mayor para determinar una muestra mas pequeña

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (11,225) \times (0.50)}{(0.07^2)(11,225 - 1) + (1.96^2) \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 193.65$$

$$n = 194 \text{ usuarios del banco Interbank}$$



### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 6

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnica	Instrumento	Fuentes y /o informantes
Encuesta	Cuestionario	Usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank -Cusco

Los expertos que validaron la encuesta fueron:

- Mg. Palacio Mamani Carlos Eduardo
- Mg. Castro Jimenez Justo Pastor

#### **3.6.1. Técnicas.**

- Análisis documental
- Encuesta

#### **3.6.2. Instrumentos**

- Fichas bibliográficas
- Guías de entrevista.
- Cuestionarios.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento.

Para la variable asimetría de información, se consideró 9 ítems, y la variable nivel de endeudamiento, se consideró 10 ítems, de los usuarios de tarjetas de crédito del banco internacional del Perú Interbank, en donde se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 7

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variables	Indicadores	Ítems
Asimetría de la información	Porcentaje de personas que desconocen acerca de las condiciones, beneficios y riesgos.	8,10,11, 12,13,14,15
	Género y edad	16,17
	Tipos de difusión de información	
	Nivel de instrucción	
Nivel de endeudamiento	Línea de crédito utilizada	6,9,18,20,21,
	Plazos de pago	22,24,
	Ingresos	25,26,27

Fuente: Elaboración propia año 2019

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de medición e interpretación.



Tabla 8

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación de la variable Asimetría de la información y la variable Nivel de endeudamiento*

Variable	Valores	Interpretación
Asimetría de la información	1-9	Mala
	10-18	Regular
	19-27	Buena
Nivel de endeudamiento	1-10	Bajo
	11-20	Moderado
	21-30	Alto

Fuente: Elaboración propia año 2019

#### **4.1.2. *Fiabilidad del instrumento aplicado.***

La fiabilidad indica el índice de consistencia donde nos permite medir si un instrumento tiene la fiabilidad suficiente para ser aplicado, si su valor está por debajo de 0.6 el instrumento que se está evaluando, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas, para lo cual se considera la siguiente tabla.

Tabla 9

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se trabajó en el programa estadístico SPSS vs 23 cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 10

*Estadísticas de fiabilidad con el alfa de Cronbach*

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Asimetría de la información		0.958
Nivel de endeudamiento		0.974

Fuente: Elaboración propia año 2019

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.958 y 0.974 por lo que se establece el instrumento tiene alta confiabilidad eso quiere decir es fiable para el procesamiento de los datos.

#### **4.1.3. Métodos de análisis de datos.**

Tabla 11

*Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra*

	Asimetría de la información	Nivel de endeudamiento
N	194	194
Estadístico de prueba	0.359	0.326
P-valor	0.000	0,000

Fuente: Elaboración propia año 2019

Para analizar los datos que se obtuvieron de ambos cuestionarios, se utilizara el programa computacional estadística con ayuda del software SPSS y Excel, la prueba no paramétrica que se aplicó fue Tau-B- Kendall no cumple distribución normal (Kolmogorov – Smirnov) porque el p\_valor es mayor al nivel de significancia (0.05) como se observa en la tabla 9.

- Tau-B-Kendall, que es la medida no para métrica de la correlación para variables ordinales o de rango. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto indica la fuerza de la relación; indican los valores mayores que la relación es más estrecha. Los





valores posibles van de -1 a 1, pero de un valor de -1 o +1 solo se puede obtener a partir de las tablas cuadradas. Luego se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo de esta medida:

$$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$$

Dónde:  $n_p$  Indica el número de no inversiones.

$n_q$  Indica el número de inversiones.

$n_{E(X)}, n_{E(Y)}$  Indican el número de empates.

La interpretación del valor de "Tau-b de Kendall".

- De 0.00 a -0.19 muy baja correlación.
- De -0.20 a -0.39 baja correlación.
- De -0.40 a -0.59 moderada correlación.
- De -0.60 a -0.89 alta correlación.
- De -0.90 a -1.00 muy alta correlación.

#### ***4.1.4. Prueba de hipótesis general.***

Analizar la incidencia de la asimetría de la información en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco internacional del Perú Interbank – Tienda Real plaza Cusco año 2018.



Tabla 12

Tabla cruzada de asimetría de información y nivel de endeudamiento

		Nivel de endeudamiento						Total	
		Bajo		Moderado		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Asimetría de información	Mala	0	0,0%	18	9,3%	91	46,9%	109	56,2%
	Regular	0	0,0%	27	13,9%	21	10,8%	48	24,7%
	Buena	37	19,1%	0	0,0%	0	0,0%	37	19,1%
Total		37	19,1%	45	23,2%	112	57,7%	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

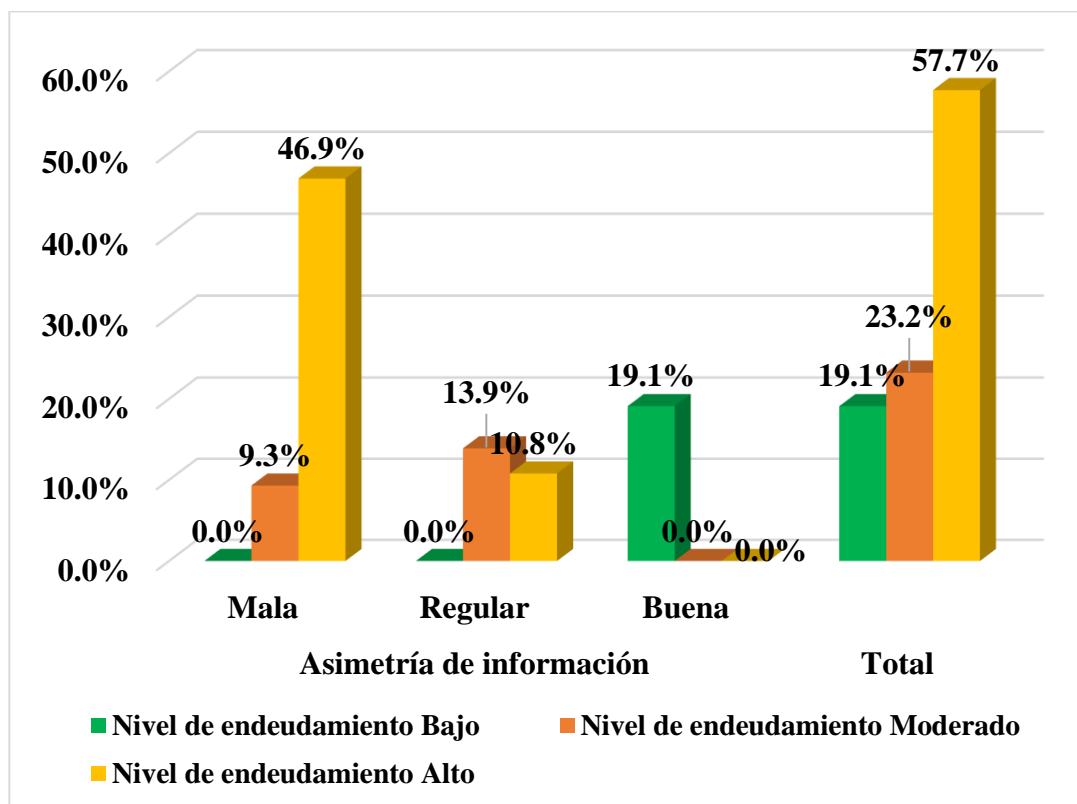


Figura 4. Asimetría de información y nivel de endeudamiento

En la tabla y figura se observa que en su mayoría con un 46.9% indican que la información brindada por el banco acerca de los beneficios condiciones y riesgos es baja para el uso de su



tarjeta de crédito por lo cual se evidencia la asimetría de información y esto a su vez influye en el nivel de endeudamiento ya que como se observa es alto y en menor porcentaje con un 9.3% la asimetría de información y el nivel de endeudamiento es moderado.

Tabla 13

*Medidas simétricas Asimetría de información y Nivel de endeudamiento*

Medidas simétricas Asimetría de información y Nivel de endeudamiento			
		Valor	P_valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-0,721	0,000
N de casos válidos		194	

Elaboración propia año 2019

Tabla 14

*Procedimiento de la prueba de hipótesis*

Interpretación y análisis:	Ho: La asimetría de la información no incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco internacional del Perú – Tienda Real plaza Cusco año 2018.
Hipótesis estadísticas	Ha: La asimetría de la información incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco internacional del Perú – Tienda Real plaza Cusco año 2018.
Nivel de significación	de $\alpha = 0,05 = 5\%$
Valor p calculado	$P_{valor} = 0,000 = 0\%$
Conclusión	Como $P_{valor} < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se concluye que La asimetría de la información incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco internacional del Perú – Tienda Real plaza Cusco año 2018.



El nivel de correlación es alta pero inversa, de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Tau-B. Kendall”, porque el coeficiente de asociación es -0,721. mientras haya mala asimetría de la información habrá mayor endeudamiento, la información proporcionada por el banco es limitada acerca de los riesgos y condiciones de tener una tarjeta de crédito y eso se ve reflejado en el nivel de endeudamiento de los mismos.

Elaboración propia año 2019

#### **4.1.5. Hipótesis específica 1.**

Determinar la magnitud de información sobre las condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjeta de crédito del banco internacional del Perú Interbank – Tienda Real Plaza Cusco.

Tabla 15

#### *Magnitud de información sobre la capacitación brindada por el Banco*

Recibe capacitación sobre beneficios, condiciones y riesgos		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	185	95,4%
A veces	9	4,6%
Siempre	0	0,0%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

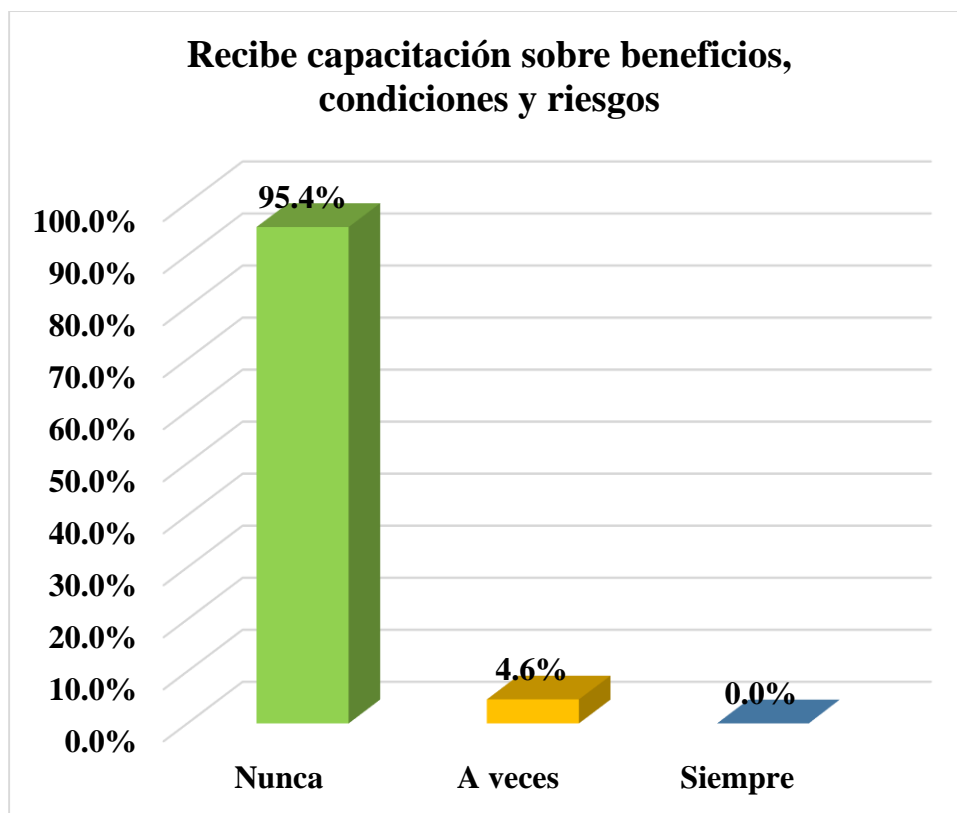


Figura 5. Magnitud de información sobre la capacitación brindada por el Banco

En la tabla y figura se observa que en su mayoría con un 95.4% nunca ha recibido capacitación por parte del banco acerca beneficios, condiciones y riesgos de tener una tarjeta de crédito y en su minoría con un 4.6% a veces recibió capacitación, cabe resaltar que ninguna de las personas que respondió la encuesta indico que el banco en algún momento lo capacito sobre el uso de su tarjeta de crédito

#### 4.1.6. Hipótesis específica 2.

Medir el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco internacional del Perú Interbank – Tienda Real plaza Cusco.



Tabla 16

*Magnitud de información sobre el nivel de endeudamiento*

Nivel de endeudamiento		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	19,1%
Moderado	45	23,2%
Alto	112	57,7%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

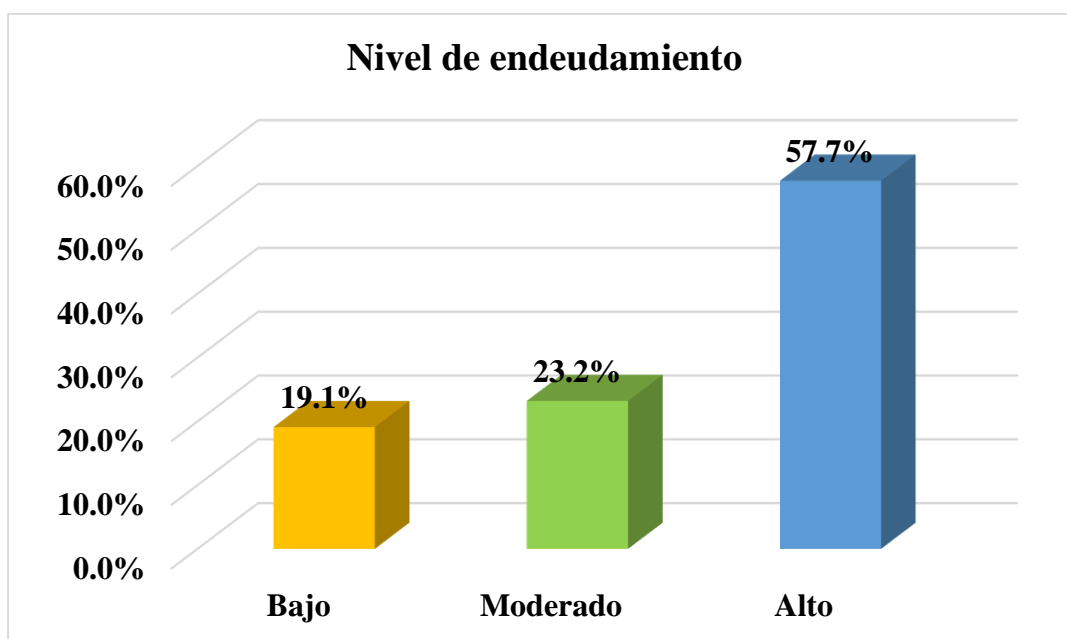


Figura 6. Magnitud de información sobre el nivel de endeudamiento

En la tabla y figura se observa el 57.7% tiene un alto nivel de endeudamiento, el 23.2% tiene moderado y el 19.1% tiene bajo nivel de endeudamiento.



#### 4.1.7. Análisis de los indicadores y variables.

##### 4.1.7.1. Nivel de Endeudamiento.

##### 4.1.7.1.1. ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales?

Tabla 17

#### Gastos Mensuales

Gastos mensuales		
	Frecuencia	Porcentaje
Del 61 al 100% de sus ingresos	156	80,4%
De 31% al 60% de sus ingresos	22	11,3%
Del 10% a 30% de su ingresos	16	8,2%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

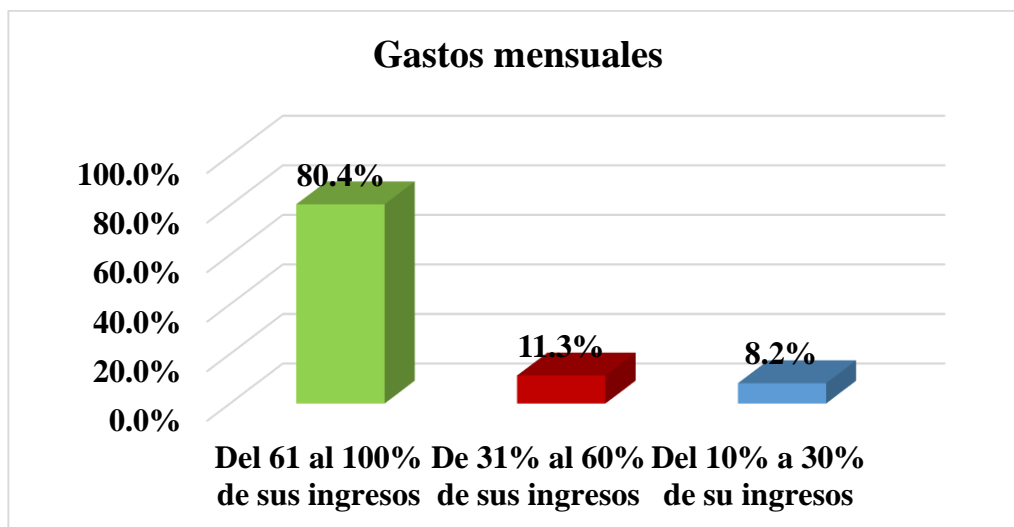


Figura 7. Gastos mensuales



4.1.7.1.2. Cuando llega su fecha de pago con la tarjeta de crédito ¿Cuál es el pago que realiza?

Tabla 18

*Pago que realiza*

Pago que realiza		
	Frecuencia	Porcentaje
Pago mínimo	144	74,2%
Pago parcial	11	5,7%
Pago total del mes	39	20,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

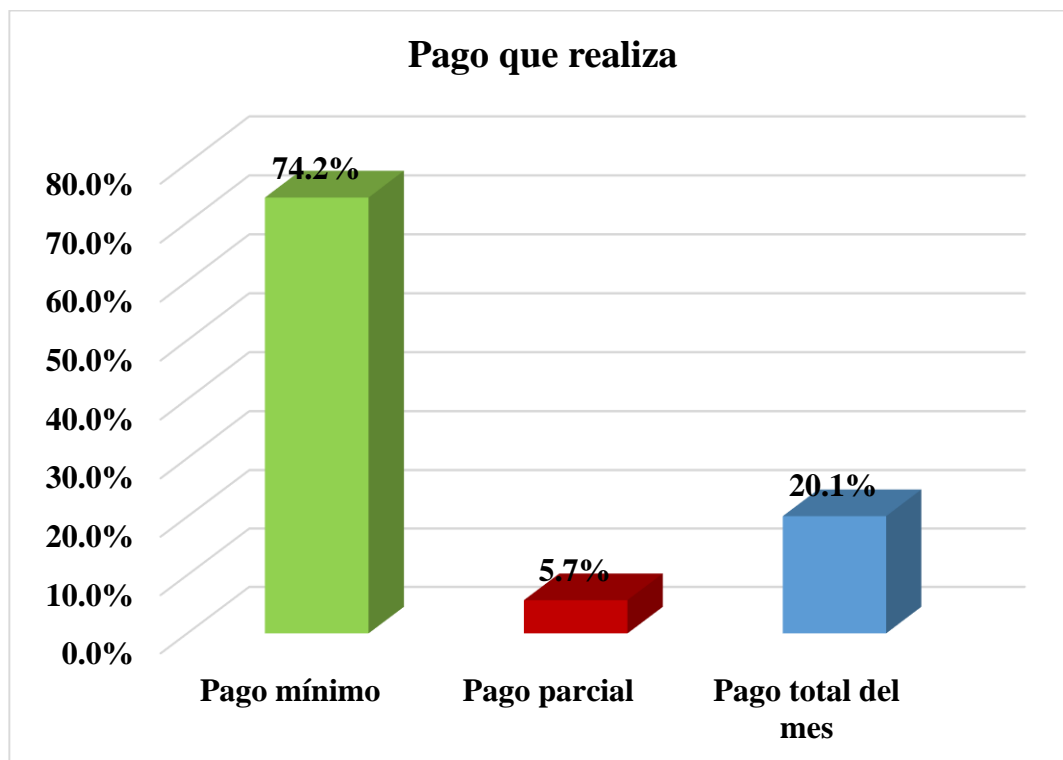


Figura 8. Pago que realiza



4.1.7.1.3. ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

Tabla 19

*Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito*

Frecuencia de uso de tarjeta de crédito		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	144	74,2%
Frecuente	13	6,7%
Nada frecuente	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

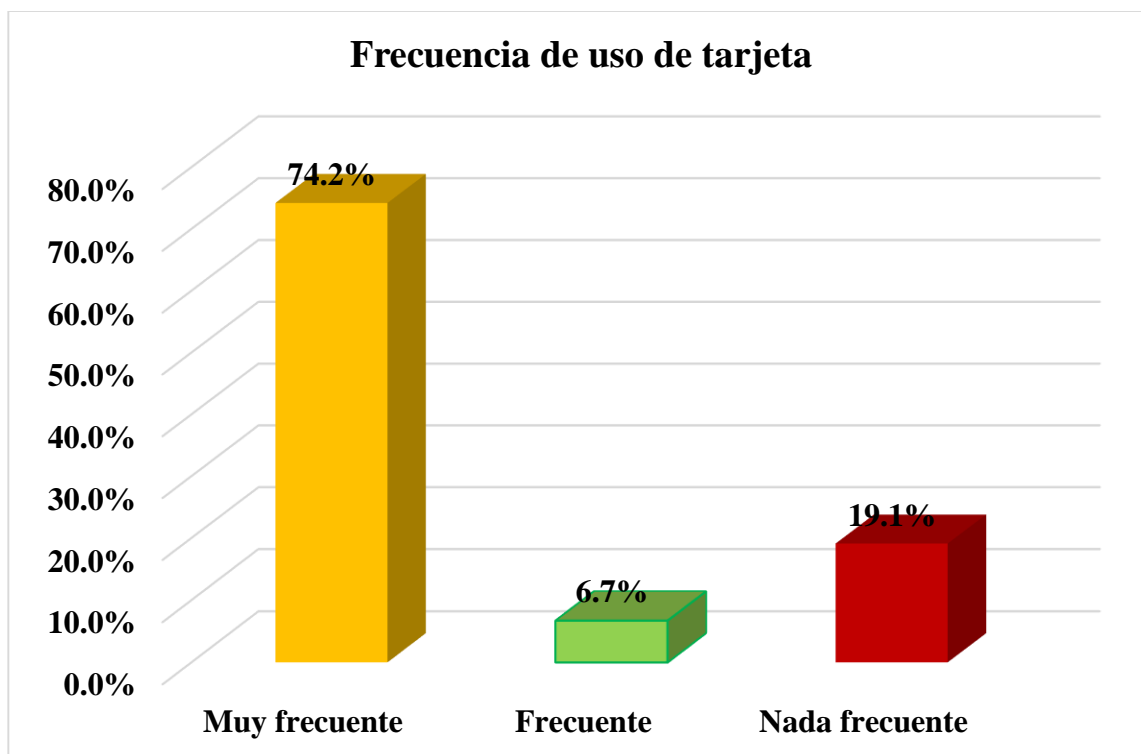


Figura 9. Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito



4.1.7.1.4. ¿Sabe usted que puede pagar antes de su fecha de facturación para no incurrir en intereses?

Tabla 20

Sabe sobre el pago antes de la facturación para no incurrir en intereses

Sabe sobre el pago antes de la facturación para no subir intereses		
	Frecuencia	Porcentaje
No	141	72,7%
No estoy seguro	9	4,6%
Sí	44	22,7%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

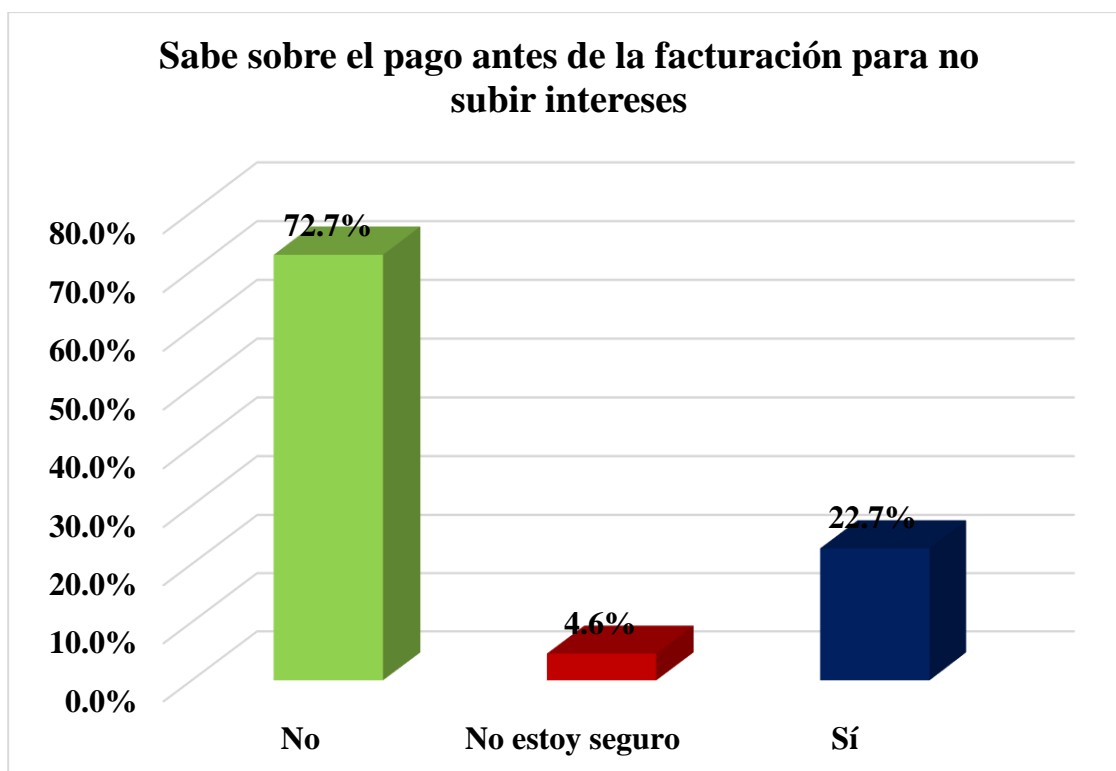


Figura 10. Sabe sobre el pago antes de la facturación para no incurrir en intereses



4.1.7.1.5. ¿Qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?

Tabla 21

Porcentaje de la línea de crédito que utiliza

Porcentaje de su línea de crédito que utiliza		
	Frecuencia	Porcentaje
71% al 100%	144	74,2
Del 31% al 70%	13	6,7
Del 0% al 30%	37	19,1
Total	194	100,0

Elaboración propia año 2019

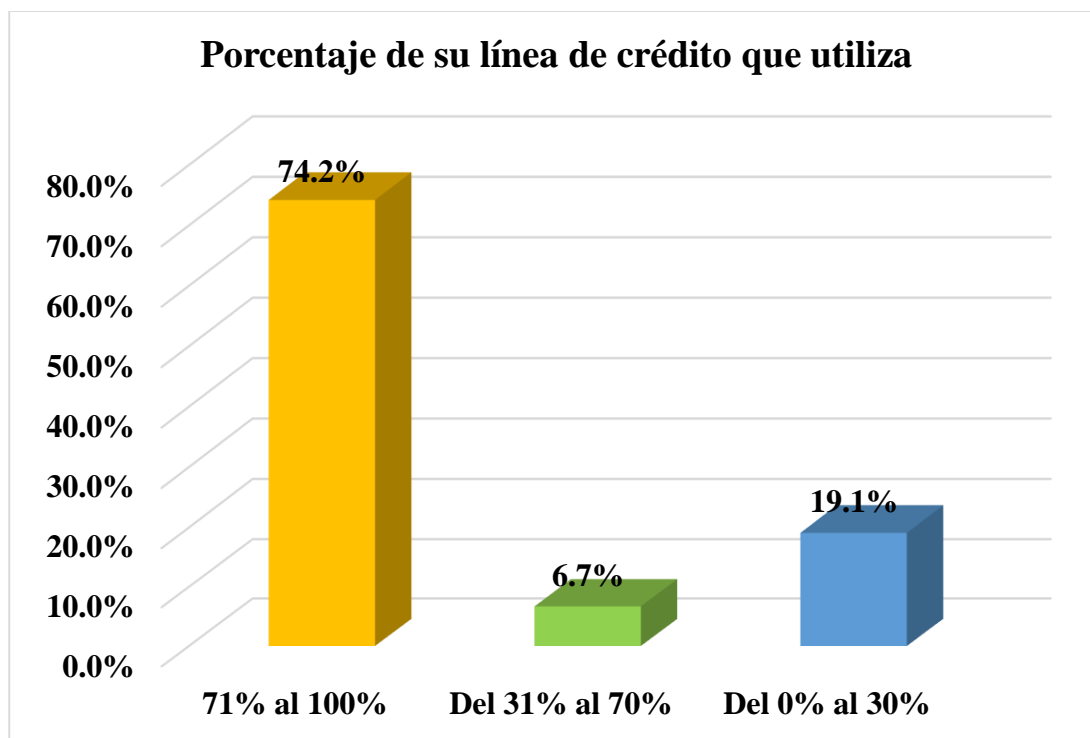


Figura 11. Porcentaje de la línea de crédito que utiliza



4.1.7.1.6. ¿A cuánto asciende su línea de crédito aproximadamente?

Tabla 22

Línea de Crédito

Línea de crédito		
	Frecuencia	Porcentaje
De 800 a 2000 soles	145	74,7%
De 2001 a 600 soles	30	15,5%
Más de 6000 soles	19	9,8%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

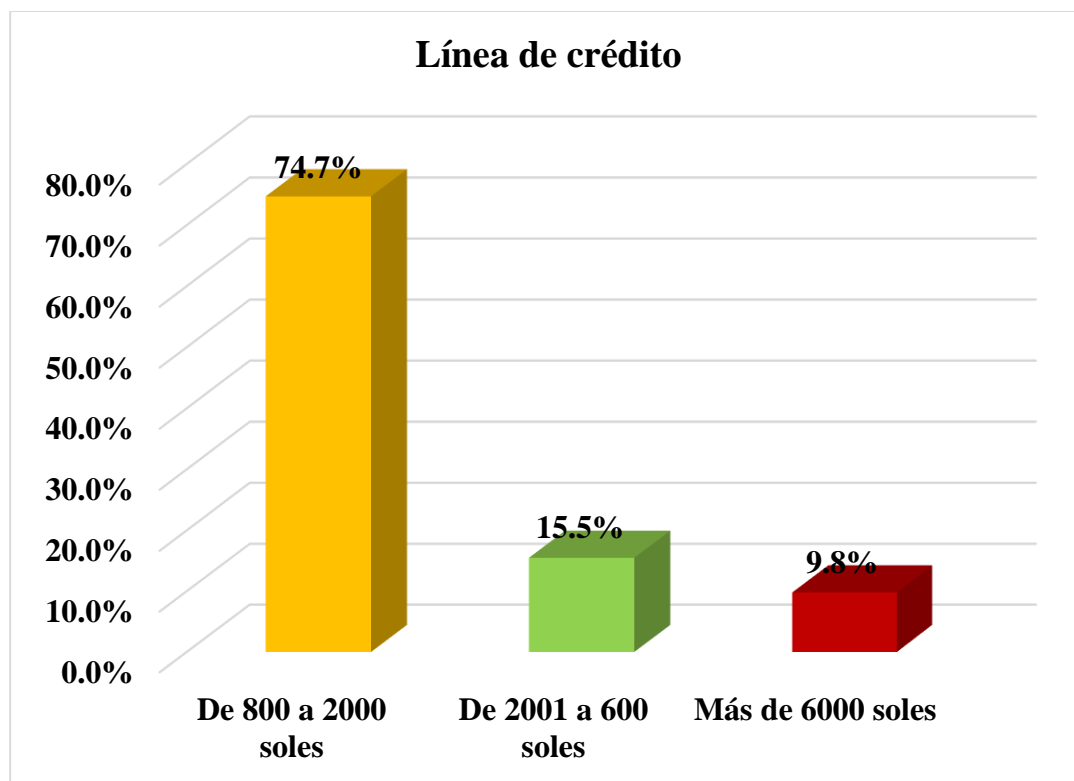


Figura 12. Línea de Crédito



4.1.7.1.7. Ud. ¿Se ha atrasado con su pago mensual de la tarjeta de crédito?

Tabla 23

*Atraso con la tarjeta de crédito*

Se ha atrasado con su pago mensual de la tarjeta de crédito		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	137	70,6%
A veces	20	10,3%
Nunca	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

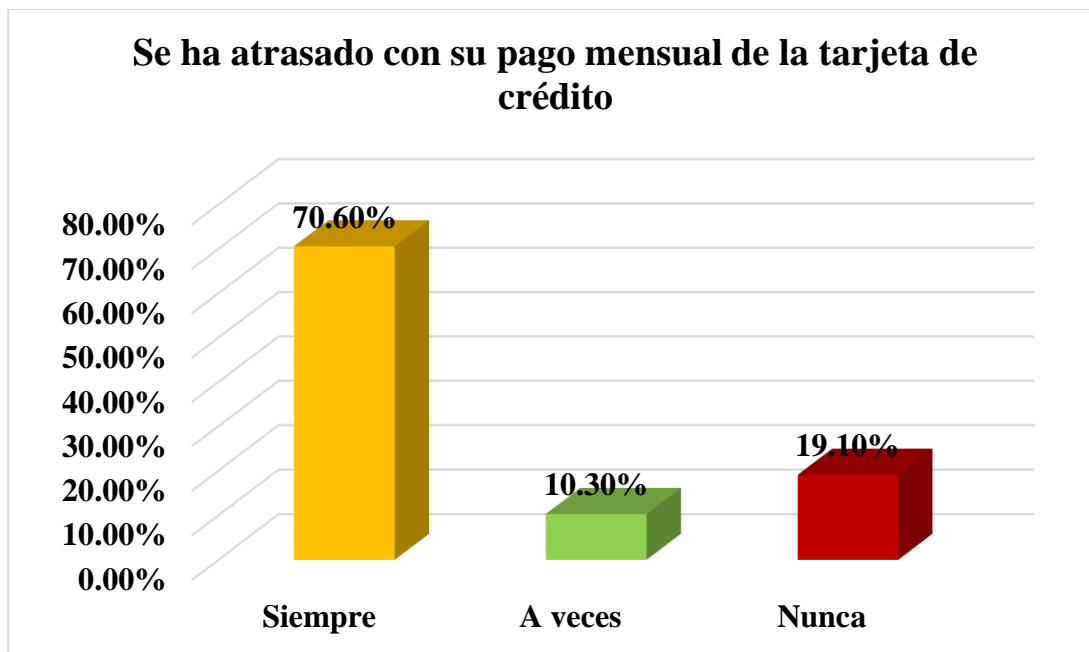


Figura 13. Atraso con la tarjeta de crédito



4.1.7.1.8. Ud. ¿Actualmente mantiene una deuda morosa con su tarjeta de crédito en Interbank?

Tabla 24

Mantiene una deuda morosa con su tarjeta en Interbank

Mantiene una deuda morosa con su tarjeta en interbank		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	144	74,2%
No estoy seguro	13	6,7%
No	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

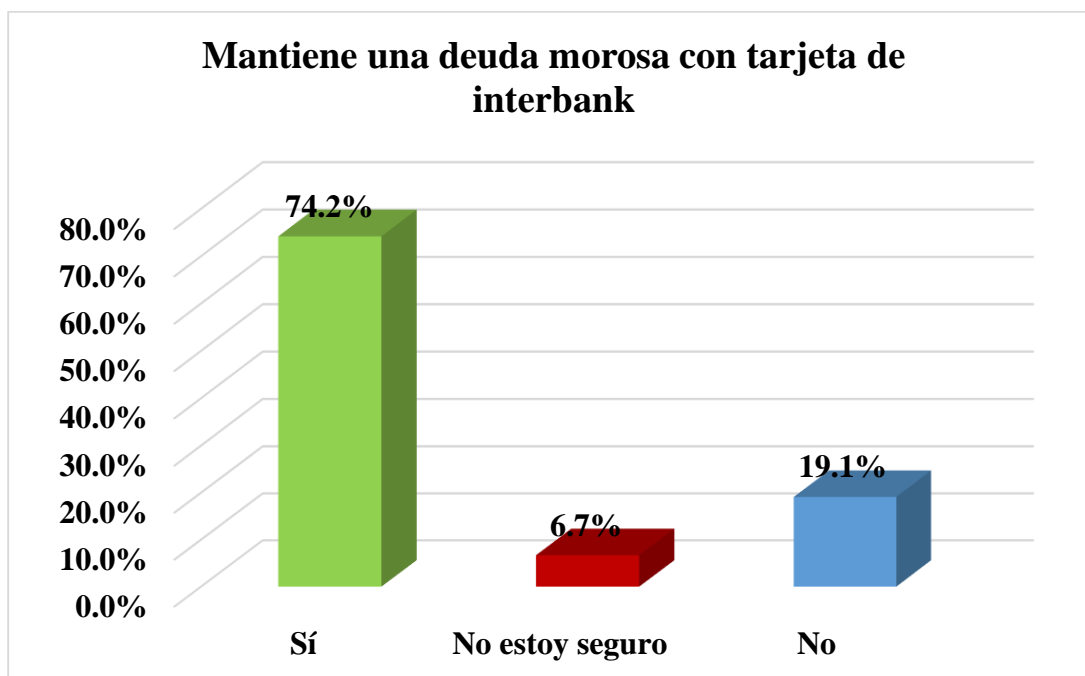


Figura 14. Mantiene una deuda morosa con su tarjeta en Interbank



4.1.7.1.9. Ud. ¿Alguna vez a sobregirado su tarjeta de crédito?

Tabla 25

*Sobregiro en su tarjeta de crédito*

Ha sobregirado su tarjeta		
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	144	74,2%
No estoy seguro	13	6,7%
No	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

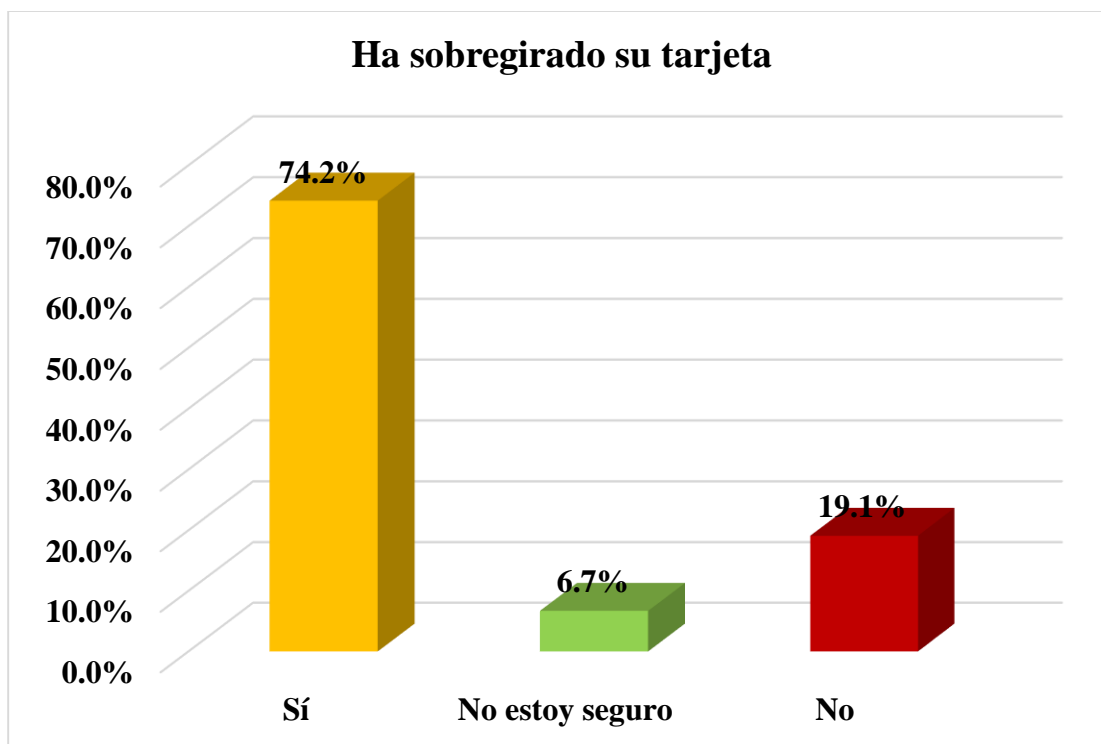


Figura 15. Sobregiro en su tarjeta de crédito



4.1.7.1.10. Ud. Sabe ¿Cuál es la penalidad por atraso de pago?

Tabla 26

Conoce sobre la penalidad por atraso de pago

Sabe sobre la penalidad por atraso		
	Frecuencia	Porcentaje
No	144	74,2%
No estoy seguro	13	6,7%
Sí	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

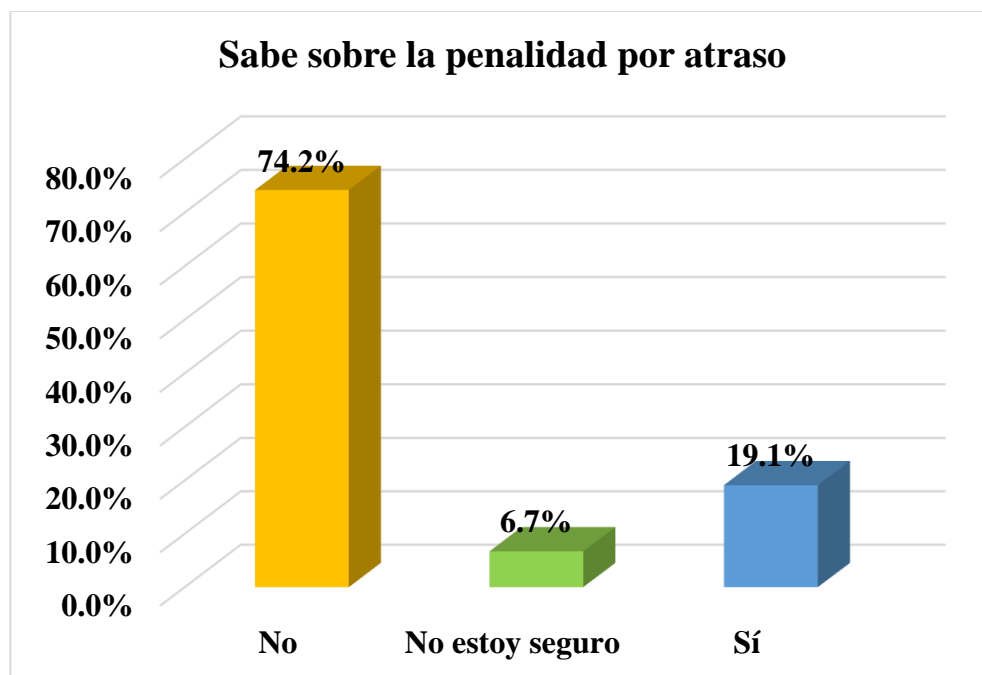


Figura 16. Conoce sobre la penalidad por atraso de pago





4.1.7.2. *Asimetría de Información*

4.1.7.2.1. *¿El personal del Banco Interbank agencia Cusco Real Plaza absuelve sus dudas cuando tiene alguna consulta respecto a su tarjeta de crédito?*

Tabla 27

*El banco Interbank absuelve sus dudas*

Absuelven dudas		
	Frecuencia	Porcentaje
No	137	70,6%
A veces	20	10,3%
Sí	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

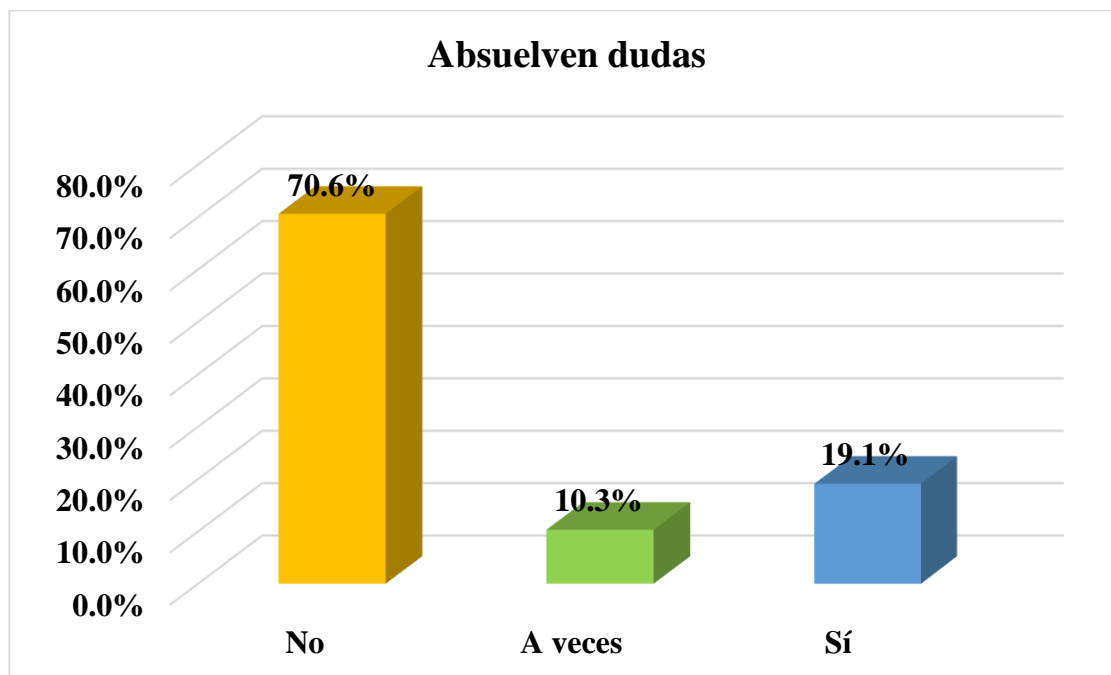


Figura 17. El banco Interbank absuelve sus dudas



4.1.7.2.2. Tiene Ud. Conocimiento sobre ¿Qué es la tasa de costo efectiva anual?

Tabla 28

Tiene conocimiento sobre que es la TCEA

Que es la TCEA		
	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	148	76,3%
Un poco	9	4,6%
Sí tengo conocimiento	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

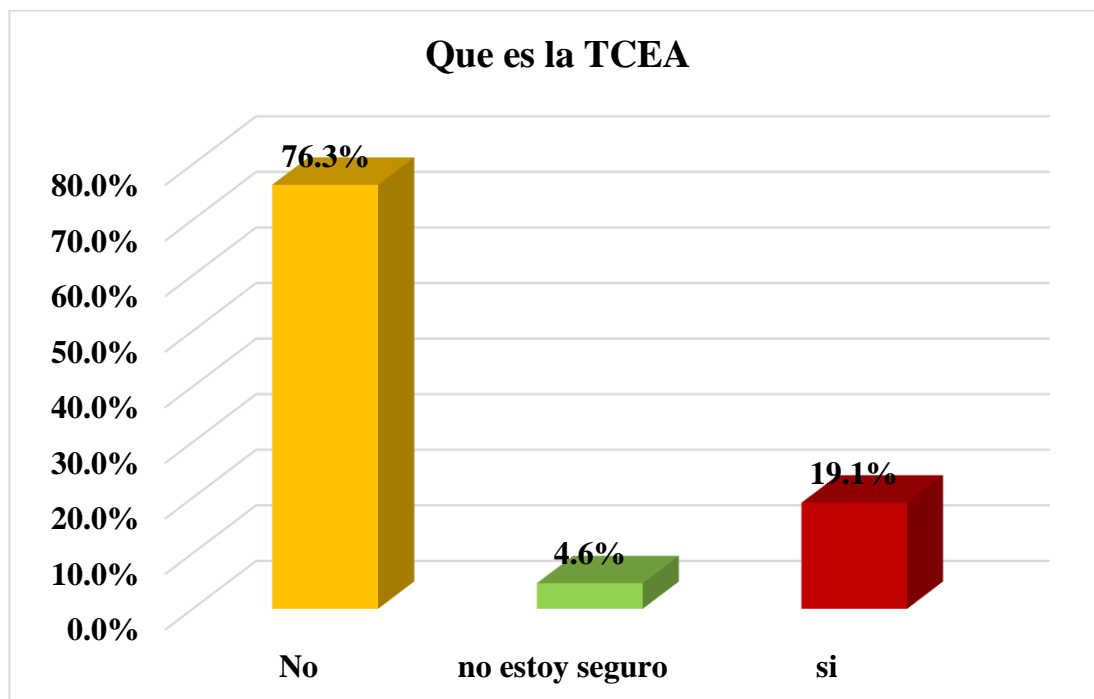


Figura 18. Tiene conocimiento sobre que es la TCEA



4.1.7.2.3. Sabe Ud. ¿Cuánto es la TCEA que le está cobrando el banco?

Tabla 29

Sabe cuál es la TCEA que le cobra el Banco Internacional del Perú interbank

Sabe cuál es la TCEA que le cobra interbank		
	Frecuencia	Porcentaje
No	148	76,3%
No estoy seguro	9	4,6%
Sí	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

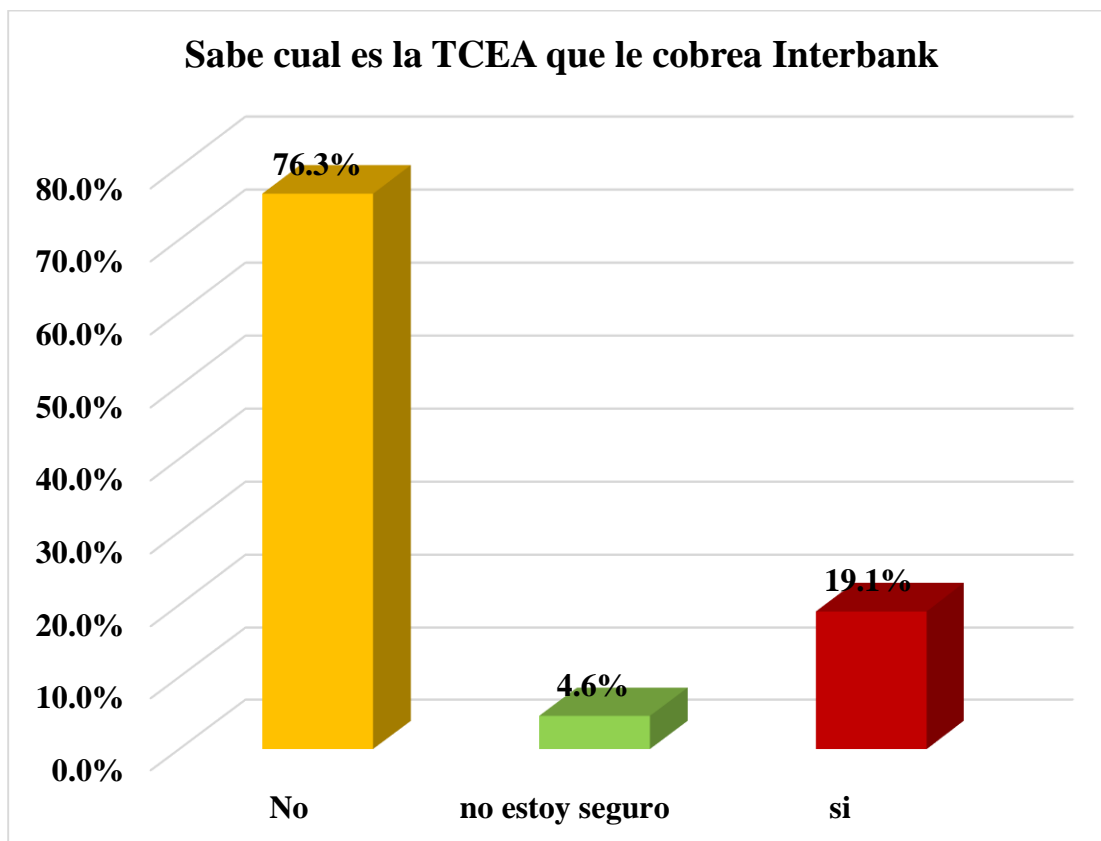


Figura 19. Sabe cuál es la TCEA que le cobra el Banco Internacional del Perú Interbank



4.1.7.2.4. Sabe Ud. ¿Cuál es la diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito?

Tabla 30

Diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito

Diferencia entre tarjeta de crédito y debito		
	Frecuencia	Porcentaje
No	148	76,3%
No estoy seguro	9	4,6%
Sí	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

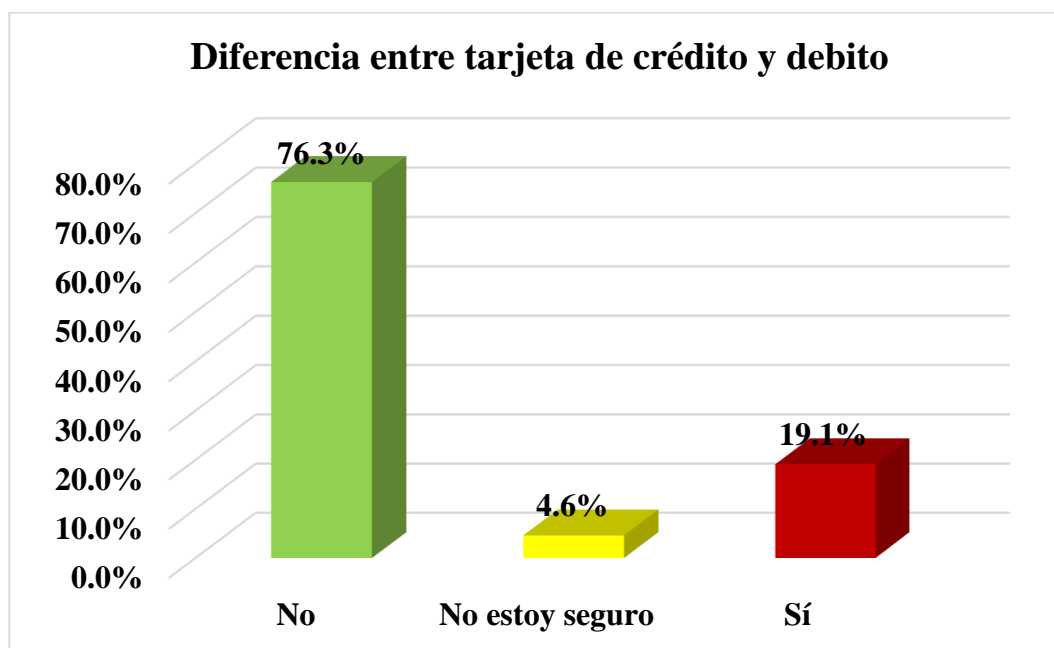


Figura 20. Diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito



4.1.7.2.5. Sabe Ud. ¿Qué es la membresía de su tarjeta de crédito?

Tabla 31

Sabe que es la membresía en su tarjeta de crédito

Sabe que es la membresía de su tarjeta de crédito		
	Frecuencia	Porcentaje
No	148	76,3%
No estoy seguro	9	4,6%
Sí	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

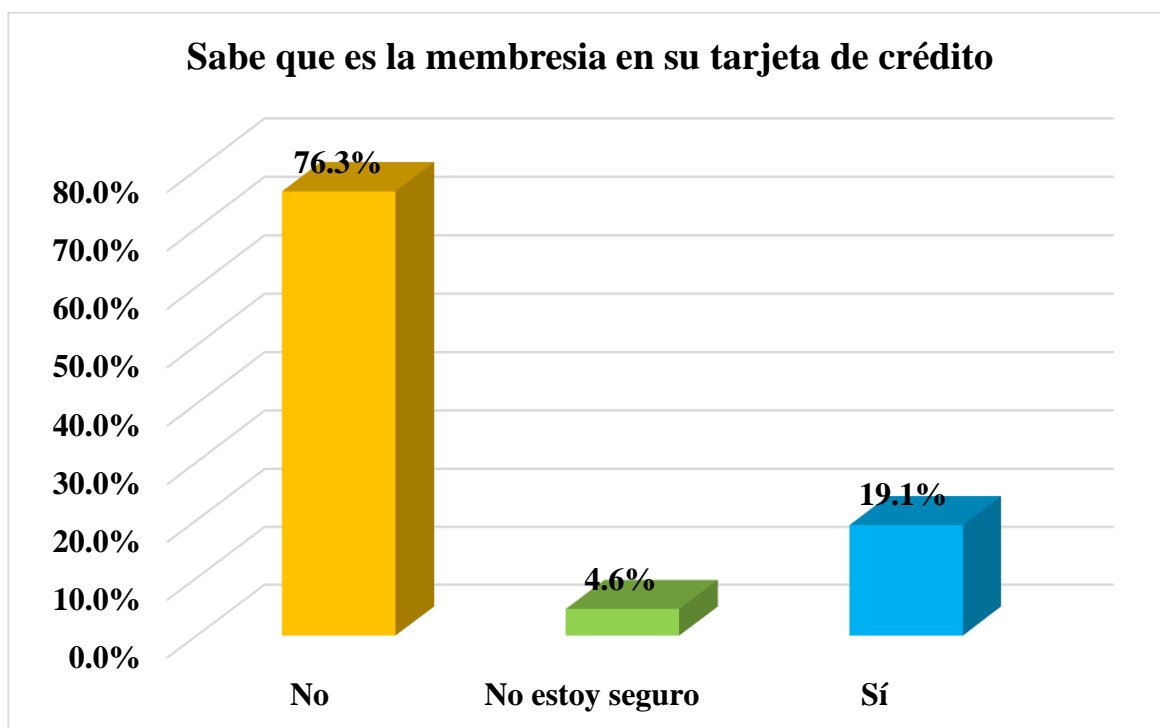


Figura 21. Sabe que es la membresía en su tarjeta de crédito



4.1.7.2.6. *Sabe Ud. ¿Qué es el seguro de desgravamen?*

Tabla 32

*Sabe que es el seguro de desgravamen*

Sabe que es el seguro de desgravamen		
	Frecuencia	Porcentaje
No	148	76,3%
No estoy seguro	9	4,6%
Sí	37	19,1%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

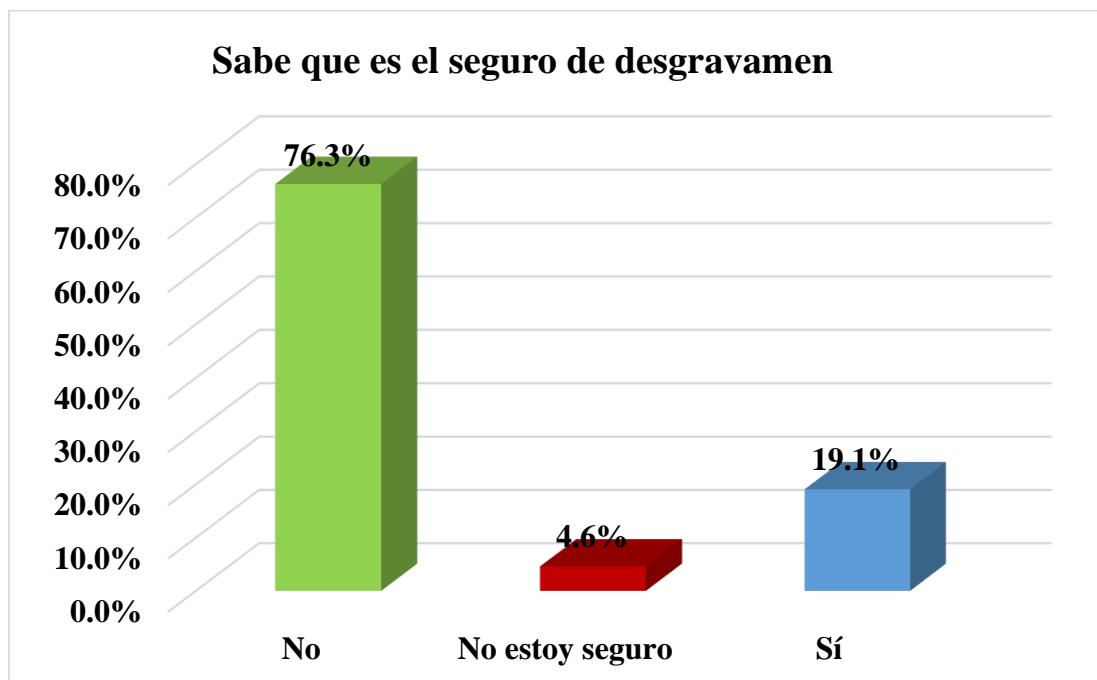


Figura 22. Sabe que es el seguro de desgravamen



4.1.7.2.7. ¿Conoce Ud. algún medio de difusión de información para conocer todo lo referente a su tarjeta de crédito?

Tabla 33

Conoce algún medio de difusión de información

Conoce medios de difusión sobre su tarjeta		
	Frecuencia	Porcentaje
No	141	72,7%
No estoy seguro	10	5,2%
Sí	43	22,2%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

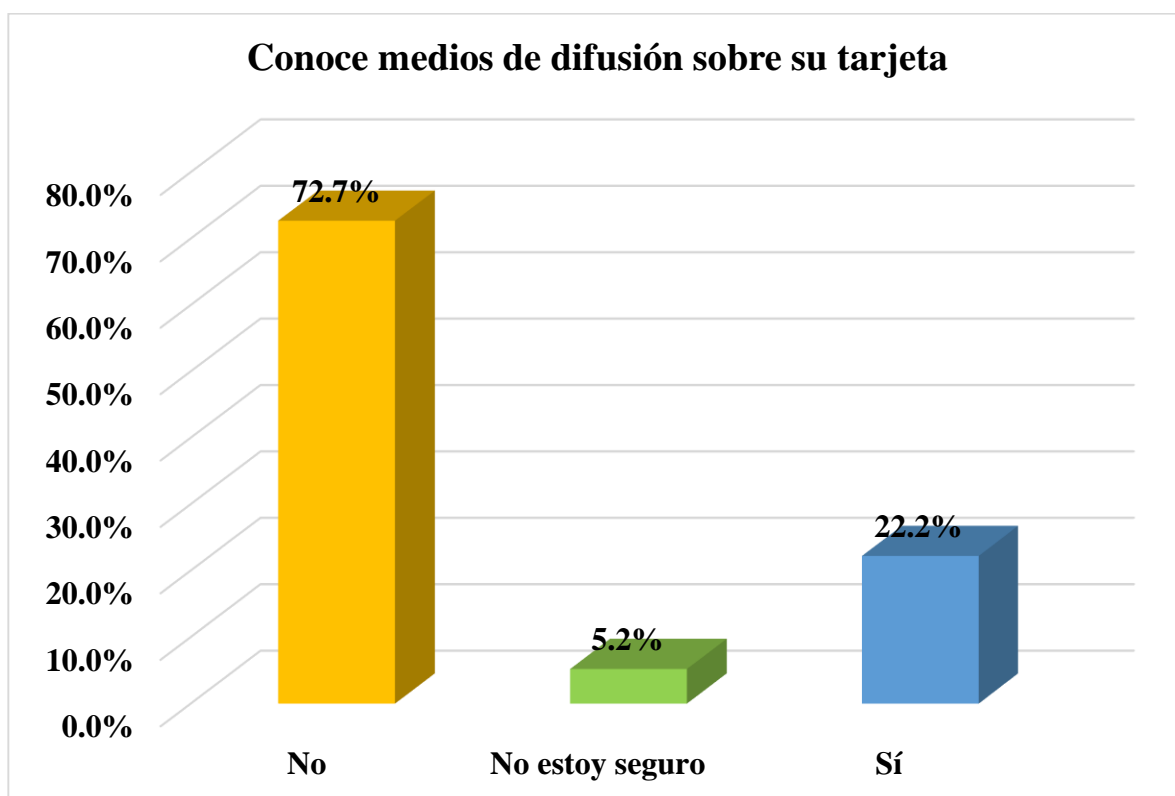


Figura 23. Conoce algún medio de difusión de información



4.1.7.2.8. ¿Cuál es el medio de difusión que le parece más adecuado para conocer los detalles de su tarjeta?

Tabla 34

Medio de difusión más adecuado para conocer detalles de su tarjeta

Cuál es el medio de difusión más adecuado para conocer sobre su tarjeta de crédito		
	Frecuencia	Porcentaje
Internet	123	63,4%
Folletos	13	6,7%
Contrato	58	29,9%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

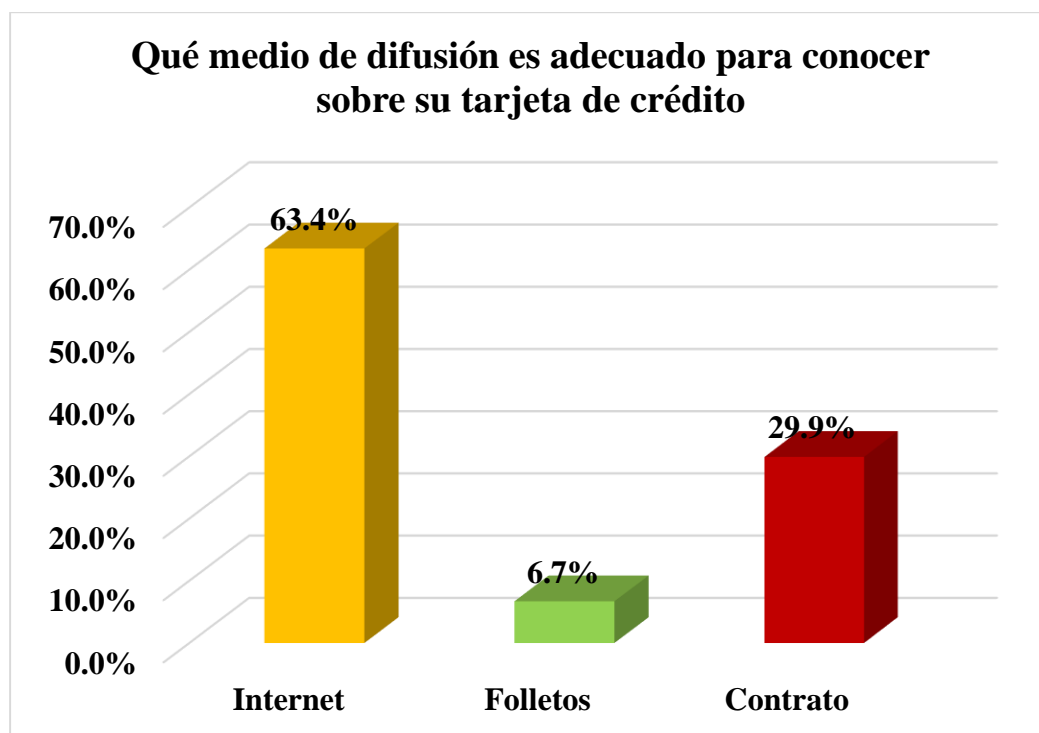


Figura 24. Medio de difusión más adecuado para conocer detalles de su tarjeta





4.1.7.2.9. ¿Recibe Ud. Capacitación por parte del banco al uso de su tarjeta de crédito acerca de los beneficios, condiciones y riesgos?

Tabla 35

Recibe capacitación por parte del banco sobre el uso de tu tarjeta de crédito

Recibe capacitación sobre beneficios, condiciones y riesgos		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	185	95,4%
A veces	9	4,6%
Siempre	0	0,0%
Total	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

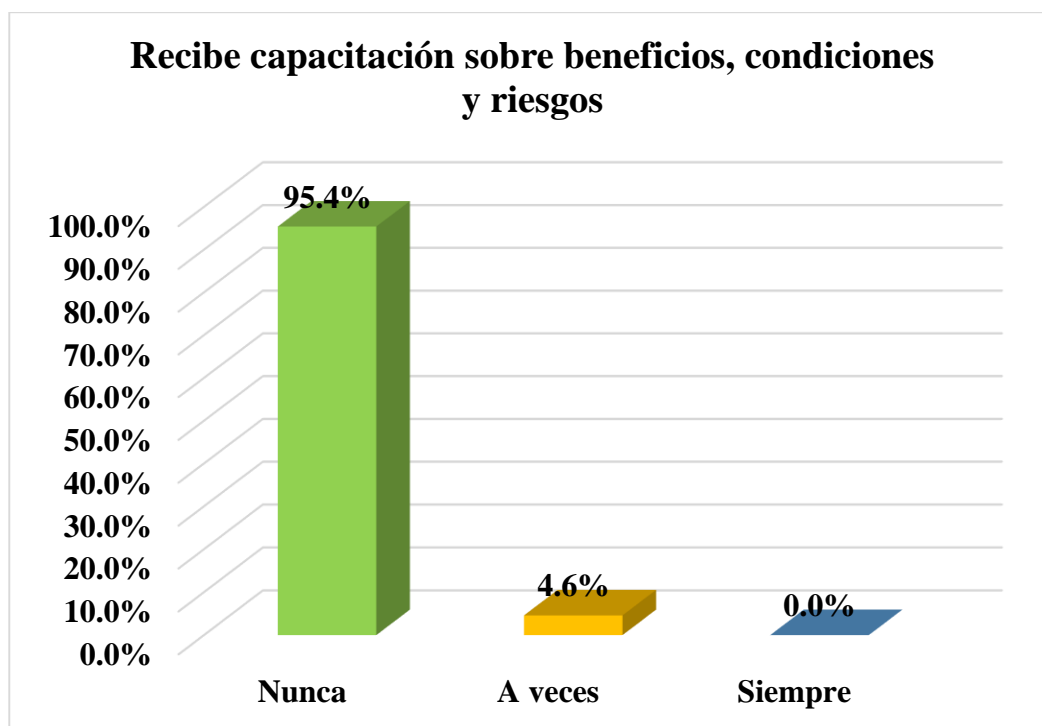


Figura 25. Recibe capacitación por parte del banco sobre el uso de tu tarjeta de crédito



4.1.8. *Análisis de la relación entre variables.*

Analizamos la relación entre datos generales con la variable independiente y la variable dependiente.

4.1.8.1. *Tabla Cruzada entre edad y nivel de endeudamiento.*

Tabla 36

*Tabla Cruzada entre edad y nivel de endeudamiento*

		Tabla cruzada Edad*Nivel de endeudamiento						Total	
		Nivel de endeudamiento							
		Bajo		Moderado		Alto		n	%
Edad		n	%	n	%	n	%	n	%
18 a 23 años		19	9,8%	10	5,2%	89	45,9%	118	60,8%
24 a 35 años		14	7,2%	21	10,8%	4	2,1%	39	20,1%
36 a 60 años		4	2,1%	14	7,2%	19	9,8%	37	19,1%
Total		37	19,1%	45	23,2%	112	57,7%	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

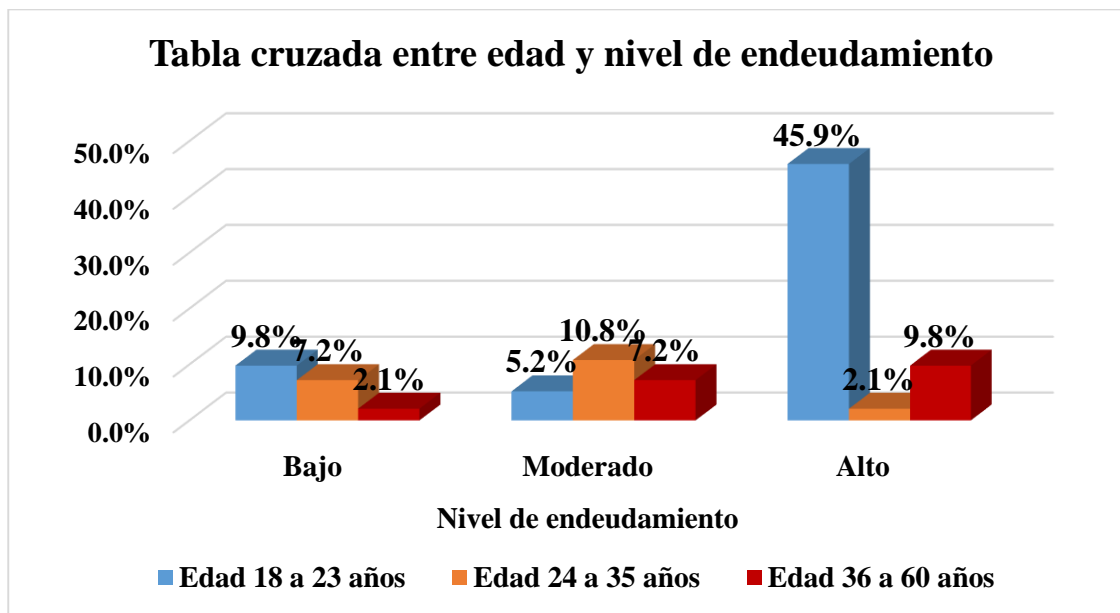


Figura 26. Tabla Cruzada entre edad y nivel de endeudamiento



En la tabla N° 26 se observó que la mayoría de las personas endeudadas de la agencia Real Plaza Cusco son personas con una edad entre 18 y 23 años con un 45.9% del total de encuestados, con un 2.1% personas entre 24 y 35 años y con un 9.8% personas entre 36 y 60 años.

4.1.8.2. *Tabla cruzada entre línea de crédito asignada a su tarjeta de crédito y porcentaje de línea que utiliza de la misma*

Tabla 37

*Tabla cruzada entre línea de crédito asignada a su tarjeta de crédito y porcentaje de línea que utiliza de la misma*

Tabla cruzada Porcentaje de su línea de crédito que utiliza*Línea de crédito										
		Línea de crédito						Total		
		De 800 a 2000		De 2001 a 600		Más de 6000				
		soles		soles		soles				
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Porcentaje de su línea de crédito que utiliza	71% al 100%	126	64,9%	7	3,6%	11	5,7%	144	74,2%	
	Del 31% al 70%	0	0,0%	13	6,7%	0	0,0%	13	6,7%	
	Del 0% al 30%	19	9,8%	10	5,2%	8	4,1%	37	19,1%	
Total		145	74,7%	30	15,5%	19	9,8%	194	100,0%	

Elaboración propia año 2019

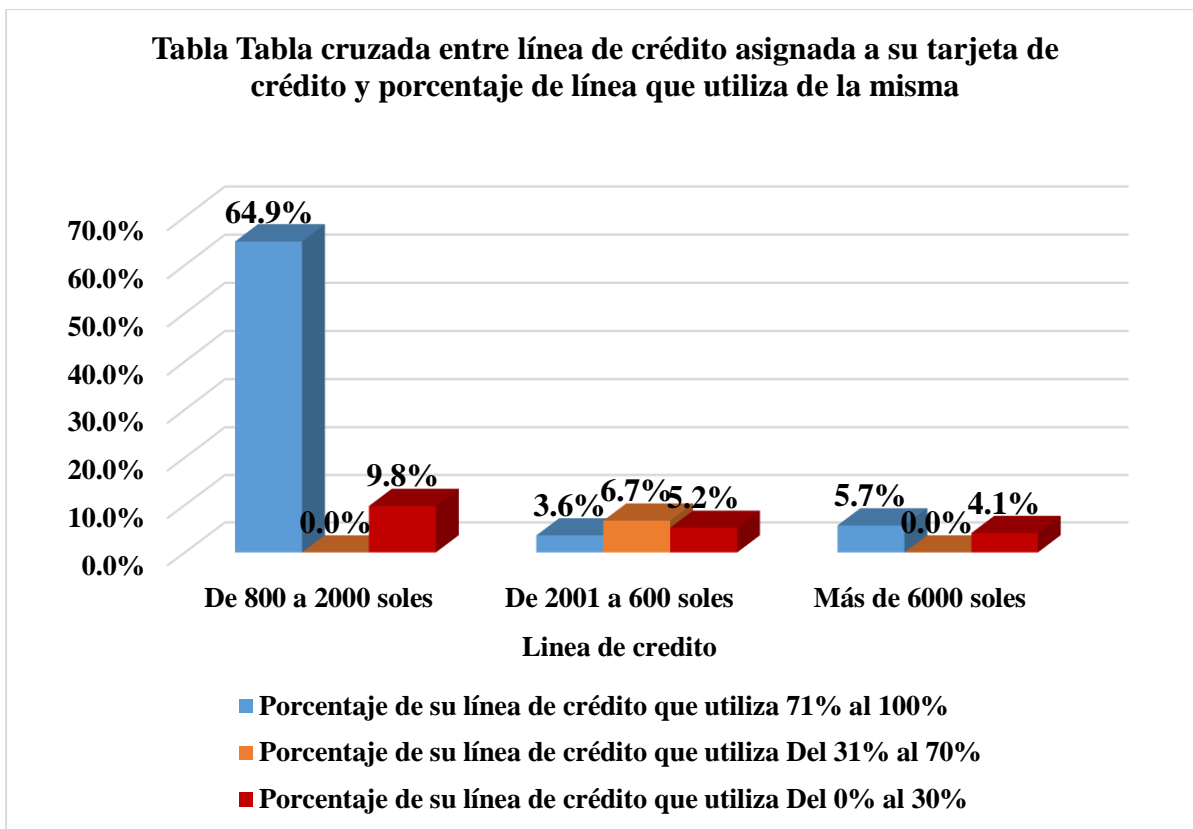


Figura 27. Tabla cruzada entre línea de crédito asignada a su tarjeta de crédito y porcentaje de línea que utiliza de la misma

En la tabla N° 27 se observa que un 64.9% de los encuestados tiene una línea de crédito entre S/. 800 y S/.2000 soles y que su porcentaje de consumo está entre el 71% al 100% de su línea total de crédito y en una minoría con un 4.1% personas que tienen una línea de más de S/. 6000 soles solo utilizan de un 0% a un 30 % de su línea de crédito.



4.1.8.3. Tabla cruzada entre el conocimiento de la TCEA, grado de instrucción y edad

Tabla 38

Tabla cruzada entre el conocimiento de la TCEA, grado de instrucción y edad

Tabla cruzada Cuanto es la TCEA que le cobra interbank*Grado de instrucción*Edad									
	Edad	Grado de instrucción						Total	
		Secundaria		Técnico		Universitario		n	%
		n	%	n	%	n	%		
	18 a 23 años	96	81,4%	0	0,0%	2	1,7%	98	83,1%
	24 a 35 años	2	5,1%	6	15,4%	11	28,2%	19	48,7%
	36 a 60 años	19	51,4%	10	27,0%	2	5,4%	31	83,8%
	Total	117	60,3%	16	8,2%	15	7,7%	148	76,3%
Cuanto es la TCEA que le cobra interbank	18 a 23 años	0	0,0%	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
	24 a 35 años	0	0,0%	6	15,4%	0	0,0%	6	15,4%
	36 a 60 años	0	0,0%	0	0,0%	2	5,4%	2	5,4%
	Total	0	0,0%	7	3,6%	2	1,0%	9	4,6%
No estoy seguro	18 a 23 años	19	16,1%	0	0,0%	0	0,0%	19	16,1%
	24 a 35 años	0	0,0%	0	0,0%	14	35,9%	14	35,9%
	36 a 60 años	0	0,0%	0	0,0%	4	10,8%	4	10,8%
	Total	19	9,8%	0	0,0%	18	9,3%	37	19,1%
Sí	18 a 23 años	115	97,5%	1	0,8%	2	1,7%	118	100,0%
	24 a 35 años	2	5,1%	12	30,8%	25	64,1%	39	100,0%
	36 a 60 años	19	51,4%	10	27,0%	8	21,6%	37	100,0%
	Total	136	70,1%	23	11,9%	35	18,0%	194	100,0%

Elaboración propia año 2019

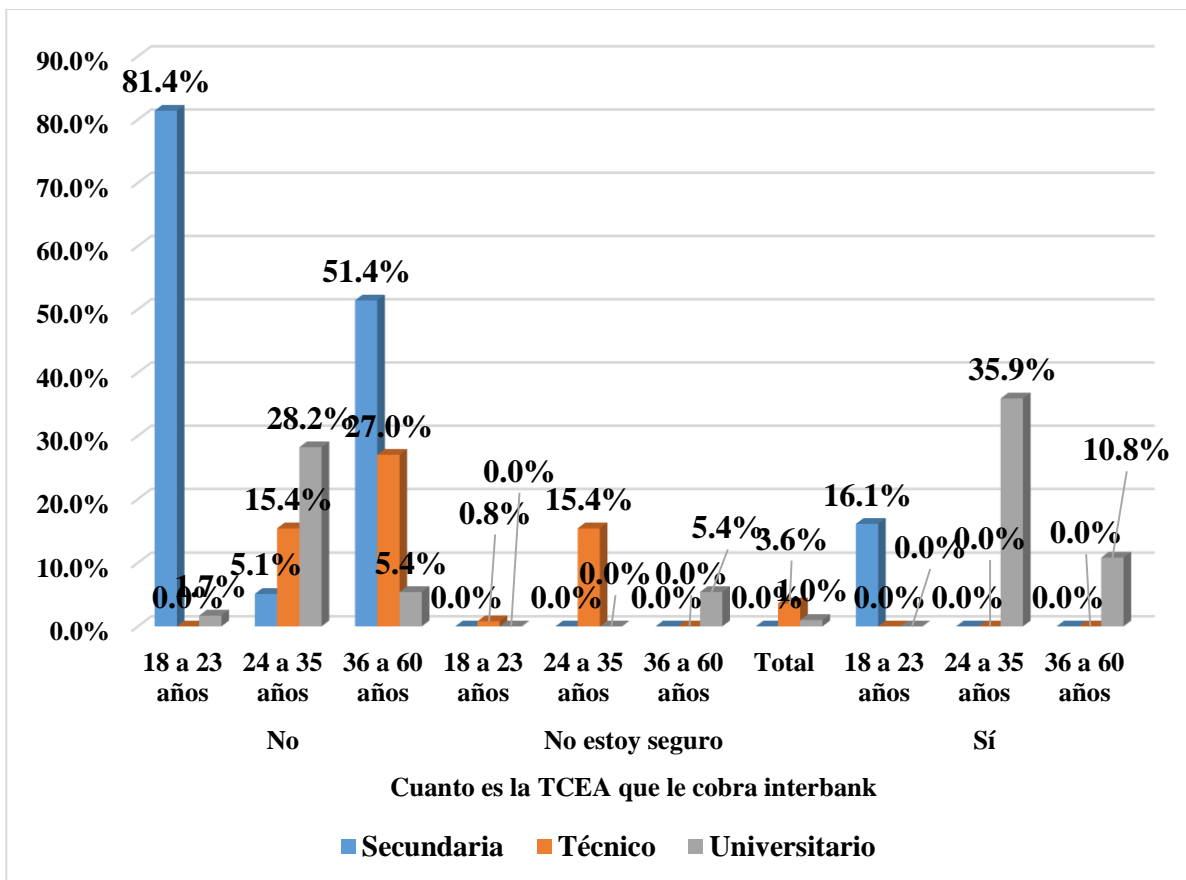


Figura 28. Tabla cruzada entre el conocimiento de la TCEA, grado de instrucción y edad

Como se observa en la tabla N° 28 con un 81.4% no tienen conocimiento sobre cuánto es la TCEA que les cobra el Banco Internacional del Perú Interbank, este grupo tiene una edad entre 18 y 23 años de edad y su grado de instrucción es secundaria.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más importantes

Para desarrollar la investigación se realizó encuestas a los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank agencia Cusco Real Plaza y se determinó a través de la misma lo siguiente que de los 194 encuestados, 109 personas no tienen conocimiento acerca de los beneficios, condiciones y riesgos de tener la tarjeta de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank y su nivel de endeudamiento con es alto, 48 personas indicaron que su conocimiento acerca de los beneficios , condiciones y riesgos es moderado y su nivel de endeudamiento es promedio- moderado, 37 personas indicaron que si tienen conocimientos sobre los beneficios condiciones y riegos y su nivel de endeudamiento es bajo.

Mediante la encuesta observamos que el banco no da capacitación sobre el uso de la tarjeta de crédito a los usuarios ya que de los 194 encuestados 185 personas indicaron que nunca habían recibido capacitación por parte del banco, 9 personas indicaron que a veces habían recibido capacitación por parte del banco y ninguna persona encuestada indico que sí había recibido capacitación por parte del banco, estos resultados indican que no se aplica la ley N.-29571 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ya que en sus artículos N.- 4, 5 y 13 del código de protección al consumidor hace referencia a la asimetría de información como “característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores, así mismo, las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los



proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado” los resultados evidencian que los consumidores no tienen conocimiento acerca de los beneficios, condiciones y riesgos de tener una tarjeta de crédito, que no reciben capacitación por parte del banco al momento de recibir la tarjeta de crédito y tampoco en el transcurso del uso de la misma y esto se ve reflejado en su nivel de endeudamiento

Así mismo preguntamos a los encuestados si el personal de la agencia Cusco Real Plaza del Banco Internacional del Perú Interbank absolvían sus dudas respecto a su tarjeta de crédito, de los cuales 137 personas contestaron que no absolvían sus dudas, 20 personas a veces y 37 personas que si absolvían sus dudas.

También se observó que la mayoría de las personas endeudadas de la agencia Cusco Real Plaza son personas con una edad entre 18 y 23 años con un 45.9% del total de encuestados, con un 2.1% personas entre 24 y 35 años y con un 9.8% personas entre 36 y 60 años, este resultado afirma la investigación realizada por el Econ. Carlos Parodi en la publicación de setiembre del año 2018 del diario Gestión titulada “Endeudamiento de los hogares y morosidad” donde se evidencia que la población sobre endeudada en Perú está en un rango de edad de 18 a 24 años debido a la falta de información o falta de interés sobre las condiciones, beneficios y riesgos de tener una tarjeta de crédito y a su vez por la falla de mercado que existe en el sistema financiero que emite tarjetas de crédito a personas sin capacidad de pago.

Observamos que para los encuestados el medio de difusión ideal para conocer los beneficios, condiciones y riesgos de la tarjeta de crédito es Internet, ya que 123 lo indicaron, 58 personas señalaron el contrato y 13 personas los folletos.





Para validar nuestro instrumento aplicamos el coeficiente Alfa de Cronbach para las variable independiente y dependiente, la variable Asimetría de información nos dio un resultado de 0.958 y la variable nivel de endeudamiento nos dio un resultado de 0.974 ambas al ser mayores a 0.9 dan un resultado de alta confiabilidad, por tanto, fiable para el procesamiento de datos.

Mediante la prueba de Kolmogorov- Smirnov se observó que los datos no cumplen una distribución normal ya que para la variable Asimetría de información  $p = 0.0$  y para la variable nivel de endeudamiento  $p = 0.0$ , ambos son mayor a 0.05, por tanto, aplicamos Tau-B-Kendall que es la medida no para métrica de la correlación para variables ordinales o de rango para lo cual el resultado fue de -0.721 en el cual determinamos que existe una alta correlación de variables, este resultado nos hizo rechazar la hipótesis nula y se concluye que la asimetría de la información incide en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank – Tienda Real plaza Cusco año 2018.



## CONCLUSIONES

1. El presente estudio ha permitido rechazar la hipótesis nula y concluir que la Asimetría de información influye negativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank – agencia Cusco Real Plaza
2. Existe un bajo nivel de información en el cliente para el uso de su tarjeta de crédito ya que 185 personas indicaron nunca haber recibido capacitación por parte del banco sobre las condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank – agencia Cusco Real Plaza,
3. Existe un alto nivel de endeudamiento debido a la falta de información de los usuarios de tarjetas de tarjetas de crédito ya que 118 personas indicaron estar endeudadas con la tarjeta del Banco Internacional del Perú Interbank – agencia Cusco Real Plaza
4. La mayor población endeudada esta entre personas de 18 a 24 años de edad, su línea de crédito esta entre los S/. 800 a S/. 2000 soles de la cual utilizan entre el 70% al 100% de la línea de crédito
5. El personal del banco no está capacitado para brindar información clara y correcta a los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank ya que 137 personas indicaron que no absuelven sus dudas en la agencia Cusco Real Plaza
6. Existe una falla en el sistema de clasificación de clientes aptos para obtener una tarjeta de crédito en el Banco Internacional del Perú Interbank, ya que están otorgando tarjetas de crédito a clientes de 18 años sin capacidad de pago.
7. El Banco Internacional del Perú Interbank no capacita a sus clientes sobre el uso de la tarjeta de crédito por ningún medio, ya sea vía internet, folletos u contrato.



## RECOMENDACIONES

1. Revisar la hoja resumen y cláusulas que indican en el contrato para acceder una tarjeta de crédito
2. Los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú Interbank agencia Cusco Real plaza deben pedir a su analista el costo real de la TCEA que cobra el banco y de los costos adicionales que tiene la tarjeta de crédito, como es el seguro de desgravamen, membresía de la tarjeta y penalidades por morosidad.
3. Los usuarios que no tienen experiencia crediticia que bordean entre los 18 y 23 años de edad deben tomar conciencia sobre las deudas que pueden contraer por no tener una disciplina y no ser consecuentes con su capacidad de pago, ya que por atraso el sistema informa a centrales de riesgo y perjudica tanto su historial crediticio como su contratación en empresas privadas.
4. Se recomienda antes de adquirir una tarjeta de crédito hacer la comparación de los beneficios, condiciones y riesgos que tiene cada banco para así escoger la que mayor le convenga.
5. El Banco Internacional del Perú Interbank debe capacitar a su personal constantemente sobre los productos brindados al consumidor, para que sus trabajadores den información clara y precisa a los clientes.
6. El Banco Internacional del Perú Interbank debe enviar boletines informativos a los clientes sobre beneficios, condiciones y riesgos de sus productos, ya sea vía internet, folletos, contrato, etc.
7. El Banco Internacional del Perú Interbank debe regular su emisión de tarjetas de crédito a personas en un rango de edad entre 18 y 23 años ya que no tienen capacidad de pago.



8. El gobierno del Perú al ver este problema creciente por parte de la nueva Población Económicamente Activa PEA debe dar capacitaciones de educación financiera, tanto a colegios, institutos técnicos y universidades.



## BIBLIOGRAFÍA

- Castañeda, P.(1999-2000). Endeudamiento de los consumidores de Valparaíso Metropolitano Dirección de Investigación y Perfeccionamiento. Universidad de Valparaíso, Chile.
- Robert S. Pindyck y Daniel L. Rubinfeld (2009). Microeconomía 7° edición. Ribera de Lorira 28, Madrid, España.
- Jaime, A (2011). Problemas de la asimetría de información en las pymes un aporte para la reducción del racionamiento del crédito a empresas pymes en la Argentina, Argentina.
- Parodi, C. (2018). Endeudamiento de los hogares y morosidad, 07/09/2018 Diario Gestión, Perú.
- Perales, L (2015). Factores determinantes de la cartera morosa de las MYPES en el Distrito de Santiago: caso Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Santiago 2011-2014 (Tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Ferrer, A. (2004). Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero. Perú. Instituto de Investigación el Pacifico EIRL
- Garcia, R. (2001). El sobreendeudamiento de los consumidores de servicios financieros. ADICAE Comunidad Valenciana Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, Valencia. España
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). Glosario, <http://www.sbs.gob.pe/>
- Asociación de Bancos del Perú (2018). Estadísticas del sistema financiero, <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx>
- Experian, (2018). Hay 523 mil personas que tienen deudas en sus tarjetas por más de seis veces su sueldo. (24/07/2018) Diario Gestión. Perú
- Espinoza, V. (2014). “Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja” (tesis post grado) Universidad San Francisco de Quito. Ecuador



# APÉNDICE



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿De qué manera la asimetría de la información influye en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco año 2018?</p> <p><b>PROBLEMA SECUNDARIO</b> - ¿Cuál es el nivel de información sobre condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco? - ¿Cuál es el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar la incidencia de la asimetría de la información en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco año 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> - Determinar la magnitud de información sobre condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco. - Medir el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La asimetría de la información influye negativamente en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – tienda Real Plaza Cusco.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b> - El Bajo nivel de información sobre condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco, incide negativamente en los usuarios de tarjetas de crédito - El nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú – Tienda Real Plaza Cusco es elevado entre los usuarios de tarjetas de crédito</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Nivel de endeudamiento</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de crédito utilizada</li> <li>• Plazos de pago</li> <li>• Ingresos</li> </ul> <p><b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b> Asimetría de la información</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas que desconocen acerca de las condiciones, beneficios y riesgos.</li> <li>• Género y edad</li> <li>• Tipos de difusión de información</li> <li>• Nivel de instrucción</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población considerada para el presente estudio está constituida por un total de (11,225) usuarios de tarjetas de crédito colocadas y activadas del Banco Internacional del Perú – Región Cusco</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra se tomara de un total de 11,225 tarjetas colocadas y activadas el año 2018 del banco interbank en la región de Cusco, utilizando el método probabilístico con el q se determinó que serían 194 personas encuestadas en la agencia Cusco Real Plaza de Interbank</p>	<p><b>METODOS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inductivo</li> <li>• Deductivo</li> <li>• Analítico</li> </ul> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación científica</li> </ul> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva – explicativa</li> </ul> <p><b>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis documental</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas bibliográficas</li> <li>• Guías de entrevista.</li> <li>• Cuestionarios</li> </ul> <p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Office Word.</li> <li>• Microsoft Office Excel.</li> </ul>

**INTERNACIONAL DEL PERÚ – TIENDA REAL PLAZA CUSCO.”**



## ENCUESTA A USUARIOS DE TARJETAS DE CREDITO

Estamos realizando un proyecto de investigación acerca de la asimetría de información entre el banco y los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Interbank agencia Cusco Real Plaza y su incidencia en el nivel de endeudamiento

**Indicación: por favor conteste el presente según su criterio.**

### 1. Genero

a) Masculino \_\_\_\_ b) Femenino \_\_\_\_

### 2. Edad

a) De 18 a 23 años \_\_\_\_ b) De 24 a 35 años \_\_\_\_ c) De 36 a 60 años \_\_\_\_

### 3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

a) Secundaria \_\_\_\_ b) Técnico \_\_\_\_ c) Universitario \_\_\_\_

### 4. Ud. Trabaja de manera:

a) Informal \_\_\_\_ b) Independiente RUC \_\_\_\_ c) Dependiente \_\_\_\_

### 5. ¿A cuánto ascienden aproximadamente sus ingresos mensuales?

a) S/. 850 -1200 \_\_\_\_ b) S/.1201-4000 \_\_\_\_ c) mas de S/. 4000 \_\_\_\_

### 6. ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales?

a) 10%-30% de sus ingresos \_\_\_\_ b) 30%-60% de sus ingresos \_\_\_\_

c) 60%-100% de sus ingresos \_\_\_\_

### 7. ¿Cómo se siente en el Banco Interbank agencia Cusco Real Plaza?

a) Insatisfecho \_\_\_\_ b) Poco satisfecho \_\_\_\_ c) Satisfecho \_\_\_\_

### 8. ¿El personal del Banco Interbank agencia Cusco Real Plaza absuelve sus dudas cuando tiene alguna consulta respecto a su tarjeta de crédito?

a) No \_\_\_\_ b) A veces \_\_\_\_ c) si \_\_\_\_

### 9. Cuando llega su fecha de pago con la tarjeta de crédito ¿Cuál es el pago que realiza?

a) Pago mínimo \_\_\_\_ b) Pago parcial \_\_\_\_ c) Pago total del mes \_\_\_\_





**10. Tiene Ud. Conocimiento sobre ¿Qué es la tasa de Costo efectiva anual?**

- a) Ninguno \_\_\_\_                      b) Un poco \_\_\_\_                      c) Si tengo conocimiento \_\_\_\_

**11. Sabe Ud. ¿Cuánto es la TCEA que le está cobrando el Banco Interbank?**

- a) No \_\_\_\_                      b) no estoy seguro \_\_\_\_                      c) si \_\_\_\_

**12. Sabe Ud. ¿Cuál es la diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito?**

- a) No \_\_\_\_                      b) no estoy seguro \_\_\_\_                      c) si \_\_\_\_

**13. Sabe Ud. ¿Qué es la membresía de su tarjeta de crédito?**

- a) No \_\_\_\_                      b) no estoy seguro \_\_\_\_                      c) si \_\_\_\_

**14. Sabe Ud. ¿Qué es el seguro de desgravamen?**

- a) No \_\_\_\_                      b) no estoy seguro \_\_\_\_                      c) si \_\_\_\_

**15. ¿Conoce Ud. algún medio de difusión de información para conocer todo lo referente a su tarjeta?**

- a) No \_\_\_\_                      b) no estoy seguro \_\_\_\_                      c) si \_\_\_\_

**16. ¿Cuál es el medio de difusión de información que le parece más adecuado para conocer los detalles de su tarjeta?**

- a) Internet \_\_\_\_                      b) Folletos \_\_\_\_                      c) Contrato \_\_\_\_

**17. ¿Recibe Ud. Capacitación o indicaciones por parte del banco al uso de su tarjeta acerca de los beneficios, condiciones y riesgos?**

- a) Nunca \_\_\_\_                      b) A veces \_\_\_\_                      c) Siempre \_\_\_\_

**18. ¿Sabe usted que puede pagar, antes de su fecha de facturación para no incurrir a intereses?**

- a) No \_\_\_\_                      b) no estoy seguro \_\_\_\_                      c) si \_\_\_\_

**19. ¿En qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?**

- a) Alimentos \_\_\_\_                      b) Vestimenta \_\_\_\_                      c) Diversión \_\_\_\_

**20. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?**



a) Nada frecuente \_\_\_\_ b) Frecuente \_\_\_\_ c) Muy frecuente \_\_\_\_

**21. ¿Qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?**

a) 0%-30% \_\_\_\_ b) 31%-70% \_\_\_\_ c) 71%-100% \_\_\_\_

**22. ¿A cuánto asciende su línea de crédito aproximadamente?**

a) 800- 2000 \_\_\_\_ b) 2001-6000 \_\_\_\_ c) más de 6000 \_\_\_\_

**23. Recibe su estado de cuenta a través de:**

a) Correo electrónico \_\_\_\_ b) Físicamente domicilio  
\_\_\_\_

c) No recibe el estado de cuenta \_\_\_\_

**24. Ud. ¿Se ha atrasado con su pago mensual de la tarjeta de crédito?**

a) Nunca \_\_\_\_ b) A veces \_\_\_\_ c) Siempre \_\_\_\_

**25. Ud. ¿Actualmente mantiene una deuda morosa con su tarjeta de crédito en Interbank?**

a) No \_\_\_\_ b) No estoy seguro \_\_\_\_ c) Si \_\_\_\_

**26. Ud. ¿Alguna vez a sobregirado su tarjeta de crédito?**

a) No \_\_\_\_ b) No estoy seguro \_\_\_\_ c) Si \_\_\_\_

**27. Ud. Sabe ¿Cuál es la penalidad por atraso de pago?**

a) No \_\_\_\_ b) No estoy seguro \_\_\_\_ c) Si \_\_\_\_



## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO: LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – TIENDA REAL PLAZA CUSCO AÑO 2018**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. E= Excelente / B= bueno / M= mejorar / X= eliminar / C= cambiar

Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, Amplitud de contenido, Redacción de los ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia

VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	Sugerencias
Variable Independiente Asimetría de la información	Porcentaje de personas que desconocen acerca de las condiciones, beneficios y riesgos	1. Tiene usted conocimiento sobre ¿Qué es la Tasa de Costo Efectivo Anual?	a) Ninguno b) Un poco c) Si tengo conocimiento						
		2. Sabe usted ¿Cuánto es la TCEA que le está cobrando el banco Interbank?	a) No b) No estoy seguro c) Si						
		3. Sabe usted ¿Cuál es la diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito?	a) No b) No estoy seguro c) Si						
		4. Sabe usted ¿Qué es la membresía de su tarjeta de crédito?	a) No b) No estoy seguro c) Si						



		5. Sabe usted ¿Qué es el seguro de desgravamen?	a) No b) No estoy seguro c) si						
		6. ¿Cómo se siente en el banco Interbank agencia Cusco Real Plaza?	a) Insatisfecho b) Poco satisfecho c) Satisfecho						
		7. ¿El personal del Banco Interbank agencia Cusco Real Plaza absuelve sus dudas cuando tiene alguna consulta respecto a su tarjeta de crédito?	a) No b) A veces c) Si						
	Género y edad	8. Género	a) Masculino b) Femenino						
		9. Edad	a) De 18 a 23 años b) De 24 a 35 años c) De 36 a 60 años						
	Tipos de difusión de información	10. ¿Conoce usted algún medio de difusión de información para conocer todo lo referente a su tarjeta de crédito?	a) No b) No estoy seguro c) Si						



		11. ¿Cuál es el medio de difusión de información que le parece más adecuado para conocer los detalles de su tarjeta de crédito?	a) Internet b) Folletos c) Contrato						
		12. ¿Recibe usted capacitación o indicaciones por parte del banco al uso de su tarjeta acerca de los beneficios, condiciones y riesgos?	a) Nunca b) A veces c) Siempre						
		13. Recibe su estado de cuenta a través de:	a) Correo electrónico b) Físicamente domicilio c) No recibe el estado de cuenta						
	Nivel de instrucción	14. ¿Cuál es su grado de instrucción?	a) Secundaria b) Técnico c) Universitario						
		15. Usted trabaja de manera:	a) Informal b) Independiente c) Dependiente						



Variable dependiente: Nivel de endeudamiento	Línea de crédito utilizada	16. ¿A cuánto asciende su línea de crédito aproximadamente?	a) 800- 2000 b) 2001 – 6000 c) Más de 6000						
		17. ¿Qué porcentaje de su línea de crédito suele utilizar?	a) 0% - 30% b) 31% - 70 % c) 71% - 100%						
		18. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	a) Nada frecuente b) Frecuente c) Muy frecuente						
		19. ¿En qué aspectos utiliza más su tarjeta de crédito?	a) Alimentos b) Vestimenta c) Diversión						
	Plazos de pago	20. ¿Sabe usted que puede pagar antes de la fecha de facturación para no incurrir en intereses?	a) No b) No estoy seguro c) si						
		21. Usted ¿Se ha atrasado con su pago mensual de la tarjeta de crédito?	a) Nunca b) A veces c) Siempre						
		22. Usted ¿Actualmente mantiene una deuda morosa con su tarjeta de crédito Interbank?	a) No b) No estoy seguro c) Si						



		23. Usted ¿Alguna vez a sobregirado su tarjeta de crédito?	a) No b) No estoy seguro c) Si						
		24. Usted sabe ¿Cuál es la penalidad por atraso de pago?	a) No b) No estoy seguro c) Si						
		25. Cuando llega su fecha de pago con la tarjeta de crédito ¿Cuál es el pago que realiza?	a) Pago mínimo b) Pago parcial c) Pago total del mes						
	Ingresos	26. ¿A cuánto ascienden aproximadamente sus ingresos mensuales?	a) S/. 850 – 1200 b) S/. 1201 – 4000 c) Más de S/. 4000						
		27. ¿A cuánto asciende aproximadamente sus gastos mensuales?	a) 10%- 30% de sus ingresos b) 31%- 60% de sus ingresos c) 61%- 100% de sus ingresos						

FECHA DE REVISIÓN:

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO:

FIRMA:



## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

pregunta	ite m 1	ite m 2	ite m 3	ite m 4	ite m 5	ite m 6	ite m 7	ite m 8	ite m 9	ite m 10	ite m 11	ite m 12	ite m 13	ite m 14	ite m 15	ite m 16	ite m 17	ite m 18	ite m 19	ite m 20	ite m 21	ite m 22	ite m 23	ite m 24	ite m 25	ite m 26	ite m 27
1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
4	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
5	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1
7	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
10	1	3	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1
11	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	1	3	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
13	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
15	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
17	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
18	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
23	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
24	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
25	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
26	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1





27	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
29	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
30	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
33	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	
34	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	
35	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	
37	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
38	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	
39	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	
41	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	
42	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
43	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
44	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
45	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
47	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	
48	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
49	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
51	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
52	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
53	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
54	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	
55	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
56	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	



57	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
60	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
64	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
67	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
70	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
71	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
74	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
77	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
78	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
81	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
84	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
85	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



87	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
88	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
91	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
92	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
95	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
99	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
102	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
105	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
106	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
109	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1
114	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
115	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3



117	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
118	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	
119	1	3	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	
120	1	3	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
121	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
122	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
123	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
124	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
125	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
126	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
129	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
130	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
131	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
132	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1
133	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
134	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
135	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
136	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1
139	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1
140	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
142	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1
143	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1
145	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



147	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
148	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
149	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
152	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
153	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
156	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
157	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
158	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
159	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
160	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
162	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
163	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
165	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
166	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
170	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
173	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
174	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
175	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
176	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1



177	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3
179	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
180	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
181	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
182	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3
184	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
185	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
186	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
187	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3
189	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
192	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3
193	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1