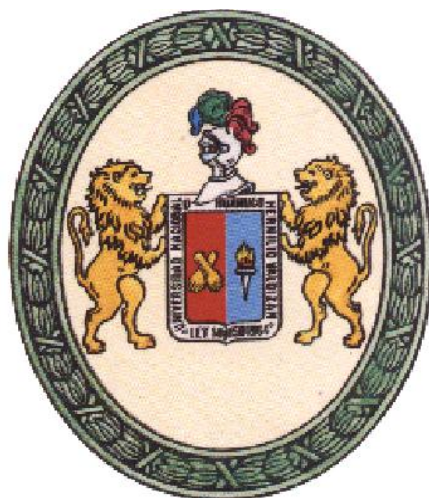


UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POST GRADO



=====

**ENDEUDAMIENTO FINANCIERO Y LA
UTILIZACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS
ENTIDADES FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE
PUCALLPA – 2013.**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAGISTER EN DERECHO
MENCION DERECHO CIVIL Y COMERCIAL**

TESISTA

LLERCER KAREN VILLALOBOS PINEDO

**HUÁNUCO – PERÚ
2 015**

DEDICATORIA:

A: Mis Padres y hermano por su gran amor, comprensión incondicional, apoyo y sacrificio para el logro de mis metas.

A: Mi Novio por ser el que me motiva cada día a lograr mis metas en mi carrera profesional.

A: Mis tíos Eglintón y Haydee por brindarme su tiempo, dedicación y enseñanzas.

A: Mi Asesor Adam por su gran colaboración y dedicación para la culminación de este tesis.

AGRADECIMIENTO:

A: Mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", por haberme brindado sus conocimientos durante estos años de formación académica como profesional competente y comprometida al servicio de la sociedad.

RESUMEN

La presente tesis desarrollada tiene por finalidad determinar en qué medida el endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa en el periodo 2013, en la cual es un aporte al ámbito de la investigación científica, cuyos resultados pueden influir significativamente en las ciencias del derecho y la economía. La metodología empleada tuvo como base una revisión bibliográfica así como publicaciones de actualidad, el recojo de la información inicial y posterior sobre la base de una interacción personal en el aprendizaje con el fin de profundizar el análisis e interpretación de los resultados, para lo cual se utilizó el diseño cuasi experimental, con un grupo experimental y de control conformado por 58 trabajadores que utilizan tarjetas crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa a quienes se les aplicó la encuesta con el cuestionario Pre y Pos Test. Para estimar los estadígrafos se hizo uso de la estadística descriptiva y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de T de student. Conclusión: Con un resultado t calculado de 14,239 mayor al punto crítico t tabular de 1,673 con 56 grados de libertad; y un margen de confiabilidad del 95%, “El endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013”.

Palabras claves: Institución financiera, Endeudamiento, Tarjeta de crédito.

SUMMARY

This thesis developed is to determine to what extent the financial debt influences the use of credit cards by financial institutions in the city of Pucallpa in the period 2013, which is a contribution to the field of scientific research, the results can significantly influence science of law and economics. The methodology was based on a literature review and current publications, the gathering of initial and subsequent information based on personal interaction in learning to deepen the analysis and interpretation of results, for which used the quasi-experimental design with experimental and control group of 58 workers who use credit cards for financial institutions in the city of Pucallpa who were administered the survey in Pre and Post Test questionnaire. For statisticians estimate was made using descriptive statistics and for the testing of the hypothesis test T tests were applied. Conclusion: With a score of 14.239 t calculated critical point higher than tabular 1,673 t with 56 degrees of freedom; reliability and a margin of 95%, "The debt influences the use of credit cards by financial institutions in the city of Pucallpa - 2013".

Keywords: Financial Institution Debt, Credit Card.

INTRODUCCIÓN

La principal función de un sistema financiero de endeudamiento es intermediar entre quienes tienen y quienes necesitan dinero. Quienes tienen dinero y no lo requieren en el corto plazo para pagar deudas o efectuar consumos desean obtener un premio a cambio de sacrificar el beneficio inmediato que obtendrían disponiendo de esos recursos. Ese premio es la tasa de interés. Quienes requieren en el corto plazo más dinero del que poseen, ya sea para generar un valor agregado mediante un proyecto productivo (crear riqueza adicional) o para cubrir una obligación de pago, están dispuestos a pagar, en un determinado periodo y mediante un plan de pagos previamente pactado, un costo adicional por obtener de inmediato el dinero. El enorme desarrollo comercial interrelacionado con el auge de la producción masiva y el consecuente desarrollo de la sociedad de consumo ha encauzado a las distintas empresas productoras, expendedoras o financiadoras de bienes y servicios a utilizar las más variadas formas de ventas de créditos, entre las cuales podemos distinguir la muy extendida institución de la tarjeta de crédito.

Con la finalidad que la tarjeta de crédito cumpla sus funciones de pago y crédito, se conforma un sistema de derechos y obligaciones emergentes de negocios jurídicos interdependientes. Estos negocios que permiten a la tarjeta de crédito celebrado entre la parte emisora y el usuario o titular de la tarjeta, por otra parte, el contrato de aceptación de tarjeta como instrumento de pago celebrado entre la entidad emisora y los establecimientos comerciales que se adhieren al sistema creado por la entidad emisora. Estos contratos constituyen el marco jurídico necesario para la celebración de un tercer negocio jurídico interrelacionado con los anteriores. El que se produce cuando el titular cumple (paga) por medio de la tarjeta de crédito la obligación de abonar el precio en dinero emergente de un

VII

contrato de cambio (compraventa, arrendamiento de servicios, etc.) celebrado entre el titular de la tarjeta y el establecimiento adherido.

La tarjeta de crédito representa un paradigma de la contratación moderna, su funcionamiento requiere la celebración de contratos con las características de ser atípicos; pre redactados e impuestos por la entidad financiera emisora a los otros sujetos contractuales; y que se encuentran interrelacionados (conexos) entre sí de forma que configuran un sistema de negocios jurídicos que permiten alcanzar una finalidad distinta a la de cada negocio en particular. La atipicidad tiene como problema principal la determinación de normas aplicables a ese contrato que carece de una regulación específica.

La predisposición e imposición de los contratos de adhesión tiene como consecuencia por una parte, la aplicación de las normas del derecho del consumo, que protegen al consumidor y buscan el reequilibrio de la desigualdad contractual y, por otra parte, la aplicación de las normas que regulan específicamente los contratos con condiciones generales. La conexión de contratos vinculados repercute principalmente en el estudio de la validez- nulidad de los negocios interdependientes; la interpretación conjunta de los textos contractuales; y la responsabilidad de sujetos que no se encuentran vinculados directamente por un contrato, porque el uso de la tarjeta de crédito no está exenta de inconvenientes, por hurto, robo o simple extravío, y se hace de ella un tercero, que la utiliza para cometer defraudaciones. En particular, se recurre al ordenamiento jurídico con el objeto de definir, de acuerdo a nuestra legislación vigente, a quien corresponde la responsabilidad por los perjuicios que de estos hechos se deriven.

VIII

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos que se presenta a continuación:

El Capítulo I: Problema de investigación, se detalla aspectos significativos del endeudamiento financiero y la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa, donde planteamos los objetivos, las hipótesis, las variables, así como la justificación e importancia de la investigación.

El Capítulo II: Marco teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, fundamentos teóricos, concepciones y enfoques inter y transdisciplinarios sobre el endeudamiento financiero y la utilización de tarjetas de crédito, y nuestra reflexión y posición frente a ello.

El Capítulo III: Marco metodológico, donde se especifica el tipo de estudio, los procedimientos para el desarrollo de la investigación, la población y muestra utilizadas así como las técnicas de investigación.

El Capítulo IV: Resultados, mostramos los resultados más relevantes de la investigación, con aplicación de la estadística como instrumento de medida.

El Capítulo V: Discusión de resultados, mostramos la contrastación del trabajo de campo con el problema planteado, los antecedentes, las bases teóricas, la prueba de la hipótesis y el aporte científico de esta investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

INDICE

	Pag.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCIÓN	VI
INDICE	IX

CAPITULO I**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivo específico	5
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	5
1.4.1. Hipótesis general	5
1.4.2. Hipótesis específicos	5
1.5. VARIABLES	6
1.5.1. Variable independiente	6
1.5.2. Variable dependiente	6
1.5.3. Operacionalización de variables	7
1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	7
1.6.1. Justificación	7
1.6.2. Importancia	9
1.7. VIABILIDA	10
1.8. LIMITACIONES	10

CAPITULO II**MARCO TEORICO**

2.1. ANTECEDENTES	12
2.1.1. A nivel internacional	12

2.1.2. A nivel nacional	14
2.2. BASES TEÓRICAS	16
2.2.1. El endeudamiento financiero	16
2.2.1.1. Teoría postkeynesiana del consumidor	16
2.2.1.2. Teoría de los contratos de adhesión	17
2.2.1.3. Normas de protección crediticia	18
A. Constitución Política del Perú	18
B. Ley N° 26702: Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros (SBS)	18
C. Ley N° 28587 de Protección al Consumidor	19
2.2.1.4. La evaluación crediticia	19
2.2.2. Las tarjetas de crédito	20
2.2.2.1. Clases de Tarjetas de Crédito	22
2.2.2.2. Elementos de la Tarjeta de Crédito	24
2.2.2.3. Naturaleza jurídica del contrato de apertura de crédito	25
2.2.2.3.1. Teoría del mutuo o préstamo de dinero.	25
2.2.2.3.2. Teoría del contrato preliminar o preparatorio de préstamo.	26
2.2.2.3.3. Teoría del contrato consensual y definitivo de concesión de crédito.	26
2.2.2.4. Teoría del medio de pago electrónico	27
2.2.2.5. Resolución S.B.S. N° 6523 -2013.	28
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	31
2.3.1. El endeudamiento financiero	31
A. Deuda	31
B. Empresa bancaria	31
C. Créditos comerciales	31
D. Sistema bancario	32
E. Contratos bancarios	32
F. Garantía	32
G. Calificación de solvencia	32
H. Tasa activa	32

I. Plazo	32
J. Sobreendeudamiento	33
K. Información crediticia	33
L. Renegociación de la deuda	33
2.3.2. Las tarjetas de crédito	33
A. Cliente financiero	34
B. Satisfacción del cliente financiero	34
C. Tasa de interés	35
D. Intereses a una deuda	35
E. Cultura crediticia	35
F. Crédito de consumo	35
G. Seguridad	36
H. Riesgo crediticio	36
I. Riesgo de liquidez	36
J. Riesgo de mercado	36
K. Medios de redes de pago	36
2.4. BASES EPISTÉMICOS	37
2.4.1. El endeudamiento financiero	37
2.4.1.1. Epistemología de la economía en la Revolución Keynesiana	37
2.4.1.2. La antropología de la deuda	38
2.4.1.3. El endeudamiento desde la psicología económica	39
2.4.2. Las tarjetas de crédito	40
2.4.2.1 Operación comercial con la tarjeta de crédito	40
2.4.2.2. Enfoque de naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito	42
a. La teoría de la asignación	42
b. La teoría de la asunción de la deuda	42
c. La teoría de la apertura de crédito	43

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.3.1. Población	47

3.3.2. Muestra	47
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
A. El cuestionario Pre – Pos Test	48
B. Validez y Confiabilidad del Instrumento	48
3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS	50
3.5.1. Técnicas para la recolección de datos	50
3.5.2. Técnicas para el procesamiento de datos	50
3.5.3. Análisis e interpretación de datos	51

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	54
4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos.	54
4.1.2. Descripción de cuadros estadísticos	55
4.1.3. Descripción de estadígrafos	79
4.1.3.1. Promedios	79
4.1.3.2. Varianzas y Desviación de Estándar	81
4.1.4. Prueba de Hipótesis General	84
4.1.5. Prueba de hipótesis específicas	87
A. Comprobación de hipótesis específica 1	87
B. Comprobación de hipótesis específica 2	90
C. Comprobación de hipótesis específica 3	92

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Con los referentes bibliográficos	95
5.2. En Base a la Prueba de Hipótesis General	98
5.3. Con el aporte científico de la investigación	99

CONCLUSIONES	101
---------------------	-----

SUGERENCIAS	103
--------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	107
• ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
• ANEXO N° 02: CUESTIONARIO DE PRE Y POS TEST	
• ANEXO N° 03: TABLA DE RESULTADOS DEL PRET Y POST TEST GRUPO CONTROL Y GRUPO EXPERIMENTAL	
• ANEXO N°04: TABLA DE DATOS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Es interesante ver cómo cada vez que se habla de la posibilidad de que haya un creciente sobreendeudamiento de los hogares en el Perú se escuchan opiniones muy encontradas, desde las que expresan diferentes niveles de preocupación hasta las afirmaciones perentorias de que no existe tal problema.

Sin embargo, el endeudamiento financiero en la utilización de las tarjetas de créditos se incrementado en el año 2013, debido a las impulso excesivo de compras realizadas por los consumidores han influido en el crecimiento del endeudamiento a través de las tarjetas de crédito, cuya utilización ha pasado de 58 % en el 2013, debido a que el “plástico” se ha convertido en parte de la vida cotidiana, ya que uno de cada tres peruanos posee una. El incremento en el uso de estos instrumentos de pago se evidencia en el límite total de las tarjetas emitidas por las entidades bancarias, se ha elevado en varios millones de soles en el

endeudamiento financiero por la utilización de las tarjetas de créditos. Según los estudios de Morgan Stanley (2013). Informe sobre Solvencia, Técnicas de reducción del riesgo de crédito, España. Esto puede responder a que los consumidores con menores límites de conocimiento, poca experiencia o con menores ingresos económicos son las personas expuestas al riesgo de que utilicen las tarjetas de crédito como un complemento del salario, utilizando este financiamiento para subvencionar los gastos del día, generando así el endeudamiento financiero por la utilización de las tarjetas de crédito. Una situación que si bien ya es peligrosa, se agrava en algunas épocas del año ya que el consumo a través de las tarjetas de crédito se acentúa en ocasiones como fiestas patrias y religiosas, por lo que expertos consultados por el sistema financiero indican que el riesgo crediticio debe ser evaluado constantemente para evitar posibles pérdidas. El sistema financiero, advierte que los gastos regulares como supermercado y servicios básicos no deben ser cancelados mediante las tarjetas de crédito, sino cubiertos con el sueldo, para evitar el endeudamiento financiero que tiene el consumidor en procurar cancelar la totalidad de su deuda mediante las tarjetas de crédito.

Entre las más conocidas del mercado de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa están las tarjetas Visa, American Express, MasterCard, los que ofertan a los trabajadores de entidades públicas, privadas y trabajadores independientes que con un ingreso menor se les ofrece préstamos o tarjetas de crédito que solo le pueden permitir adquirir cosas con el endeudamiento del préstamo, pero luego viene el sobreendeudamiento al no poder pagar dicho préstamo o en todo caso

efectuar amortizaciones, lo que estamos viviendo en nuestra ciudad es una sobreexposición de deuda a los trabajadores que se adhieren al uso de tarjetas de crédito sin recibir mayor información antes de pactar sus contratos de adhesión para realizar transacciones para adquirir electrodomésticos, en las principales tiendas o empresas que ya saben y conocen del sobreendeudamiento de sus clientes, con ofrecimientos de tarjetas y descuentos para el consumo con tarjeta de crédito y, además de existir trabajadores consumidores con tarjetas de crédito informados por deudores en Infocorp, y con problemas para alquilar una casa o para tener atención médica privada luego de ser verificado su registro como pagador.

Un pago con tarjeta de crédito es un pago con dinero M1, (dinero crediticio) que como todo agregado monetario distinto de M0, no es creado por los bancos centrales sino por los bancos privados o las tiendas que dan créditos. Por tanto, el hacer efectivo un cobro con tarjeta de crédito depende de la solvencia de la entidad emisora de la tarjeta. Ese dinero crediticio no es del tarjetahabiente, lo tiene que pagar. Se suele cobrar una cuota anual por el uso de la tarjeta.

Por todo la problemática identificada existieron suficientes razones para realizar la presente investigación sobre la cual se formula el siguiente problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida el endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS

- ✓ ¿De qué manera el crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013?
- ✓ ¿De qué manera las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013?
- ✓ ¿De qué manera la satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida el endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Demostrar de qué manera el crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013
- ✓ Analizar de qué manera las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.
- ✓ Demostrar de qué manera la satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: El endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

H0: El endeudamiento financiero no influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- ✓ **H1:** El crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013

- ✓ **H0:** El crédito de consumo por contrato bancario no influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013
- ✓ **H2:** Las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.
- ✓ **H0:** Las normas legales del sistema financiero no protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.
- ✓ **H3:** La satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.
- ✓ **H0:** La satisfacción del cliente financiero no influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Endeudamiento Financiero

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Tarjetas de Crédito

1.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I Endeudamiento Financiero	CRÉDITO DE CONSUMO NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO	- Recursos humanos -Comunicación e información -Sobreeudeudamiento - Renegociación de la deuda. - Leyes -Contratos -Deberes y derechos.
V.D Tarjetas de Crédito	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO	- Tasa de intereses -Cultura crediticia - Seguridad

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justificó por los siguientes motivos:

En lo teórico: La presente investigación se justifica porque se sistematiza información de aportes teóricos, en la cual se genera reflexión, debate académico haciendo epistemología del conocimiento existente sustentado en teorías, principios, paradigmas y leyes de la investigación científica en lo que se refiere al endeudamiento financiero y la utilización de las tarjetas de crédito, ya que en el Perú se ha estudiado poco sobre este tema, en cuanto a la naturaleza jurídica ningún estudio apuesta por pronunciarse o dar una opinión propia con rigurosidad

científica lo que constituirá un aporte de valor teórico al destacar la teoría de los contratos con doctrina reciente y ponerla al servicio de la comunidad.

En la práctica: La presente investigación tiene implicancia práctica ya que los contratos de las tarjetas de crédito hoy en día contiene cláusulas abusivas en perjuicio del consumidor, la utilización de las tarjetas de crédito como medios de pago no es solo importante sino creciente en la ciudad de Pucallpa, por lo que los medios electrónicos de pago constituyen un elemento imprescindible para el desarrollo del comercio electrónico y, en general, de la actividad económica en ese nuevo espacio. Estos medios adquieren gran importancia por la unión que se produce entre operadores de telecomunicaciones y entidades financieras para el desarrollo de medios de pago específicos que permitan dar respuesta a las necesidades de una contratación que se produce sin la presencia física simultánea de las partes. Por ello se realizará un trabajo de campo empleando técnicas y metodologías cuantitativas y cualitativas que aportaran datos interesantes para quienes estudian esta problemática en las distintas ciudades del país.

En lo social: La presente investigación se justifica por la trascendencia social, máxime hoy en día que es común que una persona posee entre una a cuatro tarjetas de crédito para realizar diversas actividades mercantiles que incluyen acciones de mercadeo, de bienes tangibles o intangibles, siempre que éstas se produzcan por vía electrónica, sobre todo en la redes de comunicación, como es el caso de Internet. Es decir, el comercio

electrónico como forma de transacción o intercambio de información comercial (compraventas de bienes y prestación de servicios realizados entre empresarios y consumidores) basada en la transmisión de datos en la red abierta de Internet. Por la gran cantidad de personas que utilizan la “tarjeta de crédito”, que es un plástico con una banda magnética que permite diferir el pago de lo que compramos para una fecha posterior, mientras que la sensación de haber adquirido un artículo sin cancelarlo en el momento es lo que motiva más a las personas a continuar consumiendo, existiendo muchos problemas de carácter jurídico.

1.6.2. IMPORTANCIA

La presente investigación tiene una relevante importancia, ya que se busca determinar en qué medida el endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa, y básicamente será opinada en función de las ciencias de la administración y el derecho que regulan el sistema financiero en el Perú, porque la razón de nuestro estudio es debido al uso excesivo de las tarjetas de crédito, que estaría preocupando a toda la población por la causa del elevado interés económico que tiene y la facilidad que cada ciudadano puede obtenerla según su calificación crediticia en las entidades financieras del Banco Continental, Banco de Crédito, Banco de Scotiabank, Caja Maynas y Caja Señor de Luren con más clientes en la ciudad de Pucallpa, ya que ofrecen paquetes con varios servicios de consumo con el fin de captar consumidores llamados cautivos ya que firman sin leer y entender

el contrato en todos sus términos (Plazos, otros pagos, etc) con la entidad bancaria. Pudiendo ser utilizada nuestro estudio por su trascendencia como guía para el desarrollo de futuros proyectos de investigación en la localidad y la región.

1.7. VIABILIDAD

El presente estudio resultó viable por las siguientes condiciones: Por la disponibilidad económica y de tiempo del investigador para los encuentros con los trabajadores independientes y de instituciones públicas que utilizan tarjetas de crédito, en cuanto a recursos humanos se tuvo apoyo profesional de un asesor, consultores expertos conocedores del tema, además de contar con bibliografía especializada que nos permitió cumplir desarrollar el proyecto según el problema, objetivos e hipótesis planteada, con los controles y evaluaciones previstas de modo oportuno.

1.8. LIMITACIONES.

Dentro de las limitaciones se encontró una serie de dificultades a lo largo de la presente investigación. Sin embargo podemos identificar las siguientes limitantes:

- Antecedentes, en la búsqueda de información no se ha encontrado trabajos de investigación a nivel local que hayan sido desarrollados en relación directa con nuestro tema.
- Ámbito geográfico, la investigación se desarrolló en la provincia Coronel Portillo región Ucayali, muy distante para acceder a la biblioteca de la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.

- Información Institucional, en la búsqueda de información en las entidades bancarias existió restricción para acceder a cuentas personales de sus clientes con tarjetas de crédito ya que el personal de las áreas requirieron de autorización de otras instancias interna.
- Recursos Humanos, limitado tiempo de los trabajadores independientes con tarjetas de crédito para asistir a los encuentros de asesoría legal en materia financiera.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES.

Los antecedentes de investigación están constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

2.1.1 A Nivel Internacional

A nivel internacional no existen antecedentes de investigaciones realizadas sobre el tema, sin embargo en España y Chile si se ha profundizado el tema similar a uno de nuestras variables.

Trujillo, I. J. (2010). En su tesis: "EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES" Concluye:

- El incremento del nivel de endeudamiento de las familias en los últimos años, aconseja desarrollar un política de prevención y curación del sobreendeudamiento de los consumidores, cuando menos para aquellos casos en los que la crisis financiera de la economía familiar trae origen en

contingencias referidas a riesgos de la vida (fallecimiento, enfermedad, desempleo, invalidez, etc) que colocan al consumidor ante la imposibilidad de hacer frente al conjunto de su obligaciones de pago.

- El derecho vigente no es coherente con las modernas concepciones de una política de protección de los consumidores. Sin embargo, la moderna economía (masiva y profesionalizada), exige que también el sector empresarial asuma la parte de responsabilidad que le corresponda en el sobreendeudamiento de los hogares, que no tendrían por qué soportar por sí solos el fracaso puntual de una actividad, como es el mercado del crédito, que aprovecha a toda la sociedad, en general, y a los profesionales del crédito, en particular.

Domingos, F. (2013). En su Tesis: "Comercio electrónico y pago mediante tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico español".

Concluye:

- Se evidencia la falta de cultura bancaria por una buena parte de la población, así como el bajo nivel de desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aspectos que pueden dificultar e impedir el desarrollo del comercio electrónico y el pago mediante tarjeta de crédito en Internet y la introducción de otras modalidades de medios de pago electrónico.
- Finalmente, creemos que la implantación del comercio electrónico y el pago mediante tarjeta de crédito abrirán una

nueva oportunidad de intercambio para los futuros proveedores de bienes o servicios y los consumidores. Por lo que su implementación debe estar orientada a garantizar la seguridad jurídica en las transacciones electrónicas. Además, debe estar inspirada en los principios universales del derecho del comercio electrónico.

Yopo, N. V. (2012). En su Tesis: “RESPONSABILIDAD EN LOS CASOS DE FRAUDE POR EXTRAVÍO, HURTO O ROBO DE LA TARJETA DE CRÉDITO”. Concluye:

- En tiempos en que el uso de los medios de pago electrónico cobra cada vez mayor relevancia, es necesario contar con normas claras que sean capaces de regular de manera adecuada las relaciones jurídicas que surgen a partir de su uso. Especialmente relevantes son los aspectos que dicen relación con los derechos y obligaciones de las partes de estas relaciones jurídicas y con la responsabilidad que se deriva del incumplimiento de estas obligaciones.
- La normativa nacional vigente no es capaz de proveer una respuesta satisfactoria y certera respecto de en quién recae la responsabilidad por el mal uso de una tarjeta de crédito en casos de extravío, hurto o robo de la misma, en el período que transcurre entre la pérdida y la notificación de dicha pérdida por parte del tarjetahabiente a la entidad emisora de la tarjeta.

2.1.2. A Nivel Nacional

De las investigaciones realizadas no se ha reportado algún antecedente sobre el tema de estudio en nuestra ciudad, sin

embargo en otras ciudades del país sí se ha profundizado el tema en relación a uno de nuestras variables.

De la Haza, A. H. (2013) En su Tesis: "COMPRA APALANCADA Y MODELOS DE BANCA EN EL ORDENAMIENTO FINANCIERO PERUANO". Concluye:

- El estudio muestra, el diseño de una compra apalancada requiere de tres elementos: a) la toma de control de la sociedad objetivo b) el financiamiento provenga de un tercero denominado proveedor de deuda c) que la obligación de pago frente a los terceros sea asumida por la sociedad adquirida.

Agapito, G. A. (2010) En su Tesis: "DETERMINANTES DEL CRÉDITO DE CONSUMO POR TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL PERÚ" Concluye:

- Considerando que el crédito de consumo se encuentra estrechamente ligado a los efectos fácilmente ajustables del consumo en el ciclo económico. Observamos que sólo en las cajas municipales se presenta una estacionalidad mensual negativa en los meses de Abril y Julio debido a que el público objetivo presenta disponibilidad de efectivo para esos meses (escolaridad y gratificación), y por otro lado, se presenta una estacionalidad mensual positiva en Agosto debido a los efectos consumistas característicos de nuestra economía.
- Los ratios de liquidez y solvencia son necesarios más no suficientes para explicar el crédito consumo de la Banca Múltiple, mientras que los ratios de eficiencia sí lo son. En cambio, las cajas municipales y rurales sólo optan por

mantener el ratio de solvencia, siguiendo una adecuada política de endeudamiento, y ratio de liquidez, siguiendo un adecuado seguimiento de los deudores, respectivamente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. EL ENDEUDAMIENTO FINANCIERO

2.2.1.1. TEORÍA POSTKEYNESIANA DEL CONSUMIDOR

La teoría del consumidor poskeynesiana difiere abruptamente al admitir que las preferencias tienen una estructura lexicográfica incompatible con la existencia de una función de utilidad escalar (Marc Lavoie 2005). Así el consumidor dividiría los bienes entre categorías y preasignaría una parte de la renta a cada categoría distribuyendo entre los bienes de cada categoría posteriormente el presupuesto. Existe una cierta evidencia empírica de que los consumidores gastan su dinero de esta manera. Las ideas básicas proceden de la escuela behaviorista, estos principios son:

1. Racionalidad. El consumidor se regiría por reglas o hábitos no compensadores.
2. Saciedad. Más allá de un umbral finito la necesidad queda satisfecha y consumir más unidades no aumenta la satisfacción o "utilidad".
3. Separación. El consumidor divide los bienes y necesidades en diversas categorías, débilmente

relacionadas (medidas a partir de las elasticidades-precio cruzadas).

4. Subordinación. Las necesidades están jerarquizadas y subordinadas unas a otras.
5. Crecimiento. El tiempo y el aumento de ingresos permiten pasar de una necesidad a otra de forma escalonada.
6. Dependencia. Las necesidades están influidas por la publicidad, las modas, la cultura y los amigos.

2.2.1.2. TEORÍA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Kessler, (1943 p.629), ha expuesto esta teoría denominada como de “explotación y lo ha hecho a través de los llamados contratos de adhesión”. El vendedor en un contrato de adhesión es la parte que puede establecer las condiciones del contrato al comprador y éste tiene la opción de aceptarla o bien rechazarla. En este tipo de contratos no existe la libertad contractual. En el caso del productor tiene la posibilidad de establecer causales de exención de responsabilidad en materia contractual en tanto que el comprador sería el más perjudicado ya que se verían obligados a aceptarla en la celebración del contrato. Este tipo de contratos ha recibido ciertas críticas dado que en los contratos de adhesión existe un monopolio por parte del fabricante o comerciante.

2.2.1.3. Normas de protección crediticia

Patron, (2011, p. 121). Jerarquiza dentro de la legislación y normatividad vigente en el marco jurídico y legal vigente en el Sistema Financiero Peruano los siguientes documentos:

A. Constitución Política del Perú.- El Estado defiende el interés de sus consumidores y usuarios en la Constitución Política del Perú pero el Tribunal Constitucional ha extraído de la norma varios principios que son de aplicación obligatoria por las instituciones financieras. Entre ellos podemos mencionar: Principio Pro Consumidor, Principio de proscripción del abuso del derecho, Principio de isonomía real, Principio restituo in integrum, Principio de Transparencia, Principio de Veracidad, Entre otros.

B. Ley N° 26702: Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros (SBS).-

Inicialmente, en la Ley N°26702 de la SBS se establece el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, siendo el objeto principal de esta ley propender al funcionamiento un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

C. Ley N° 28587 de Protección al Consumidor.-

Establece la libertad de elegir: “En los términos establecidos por el presente Decreto Supremo Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: c) derecho acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que les permitan elegir libremente lo que deseen”. Adicionalmente, contiene una declaración para la defensa de la justicia en el consumo: “d) derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los servicios o productos.

2.2.1.4. La evaluación crediticia

Lawrence, (2013, p. 631). Señala que los analistas de crédito usan con frecuencia cinco criterios para aprobar un crédito.

Historial Crediticio: El registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, son utilizados para evaluar su reputación.

Capacidad: La posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito requerido. El análisis se relaciona con la volatibilidad de los ingresos y/o gastos. Y, en el caso peruano, a la obtención de un puesto de trabajo.

Capital: La solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Garantías: La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles y éstos tengan la capacidad de hacerse líquidos, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos.

Condiciones: El ambiente de negocios y actuales condiciones económicas, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes son consideradas para evaluar las condiciones. El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras (Historial crediticio y capacidad de pago); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantías y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

2.2.2. LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Davara, (2005 p.305). Señala que la tarjeta de crédito desde punto de vista del derecho como un “documento mercantil, instrumental y electrónico, mediante el que su titular tiene acceso

a una línea de crédito asociada a una relación contractual previamente acordada como una operación mediante la cual el emisor, Banco o Institución Financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada”, gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto que el usuario lo emplee en la adquisición de bienes o en el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, vinculados al emisor por el respectivo contrato de afiliación, que obliga a dichos establecimientos comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y al Banco a pagar, dentro de cierto lapso, dichas adquisiciones o servicios. Las principales características que deben presentar las tarjetas de crédito son la interoperabilidad y la seguridad.

1. La interoperabilidad.- Se refiere a que el usuario o titular puede utilizar su tarjeta de crédito con independencia de la Red de Tarjetas a la que pertenezca el establecimiento en el que pretende utilizarla. A nivel mundial, el sistema de tarjetas de crédito presenta diversos operadores, y la interoperatividad tiene que ver con la posibilidad que asiste a los tarjetahabientes de relacionarse con cualquiera de ellos, de forma indistinta. Tal como señala Davara Rodríguez, la interoperatividad es la “compatibilidad, física y lógica, de tarjetas, medios de identificación y equipos de acceso al sistema, en los diferentes puntos, sean del Estado que sean en que se acepte este medio de pago o de obtención de dinero en efectivo”

2. Seguridad.- La seguridad de las tarjetas de crédito no sólo se refiere a la seguridad física del sistema, en cuanto a que éste sea “irrompible” entendiéndose por ello la imposibilidad de captación de datos, alteración de operaciones, etc; sino que también se refiere a otorgar seguridad en cuanto a que las rectificaciones que sea necesario realizar respecto de cualquier operación serán realizadas con éxito y los tarjetahabientes no encontrarán obstáculos para ello. La seguridad, como una de las características esenciales de las tarjetas de crédito, cobra especial importancia en materia de robo, hurto, extravío o falsificación de las mismas. Es precisamente a raíz de esto que surgen los cuestionamientos relativos a quién debe ser responsable por operaciones desconocidas para el tarjetahabiente o realizadas fraudulentamente por un tercero.

2.2.2.1. Clases de Tarjetas de Crédito

Plott, (2005 p.50-51). Señala que en la actualidad existen diversos criterios para la clasificación de las Tarjetas de Crédito:

1. Por la Entidad Emisora:

a. Las Tarjetas de Crédito Bancarias.- Las tarjetas emitidas por una Entidad Bancaria. Esta Entidad Bancaria interviene tanto como emisora de la tarjeta, así como ente financiero y crediticio, generándose diversas relaciones obligacionales como por ejemplo la obligación del Banco de emitir la Tarjeta y proporcionar un crédito al usuario de la Tarjeta, así como de cancelar las obligaciones del

usuario asumidas con el comerciante o el proveedor afiliado, obligaciones contraídas mediante el uso de la Tarjeta de Crédito.

b. Las Tarjetas de Crédito No Bancarias.- Se diferencian de las anteriores en que quien las emite si bien es una entidad financiera o crediticia que no se ubican en el área de banca comercial y por lo tanto el crédito que le ofrecen a los usuarios de la Tarjeta de Crédito se encuentra limitado a un determinado número de establecimientos.

c. Tarjetas de Crédito propias de un determinado establecimiento comercial.- Son emitidas por el establecimiento comercial para el uso exclusivo en el mismo, es decir, el crédito que se les proporciona está supeditado a que se utilice en el consumo de productos o servicios que el mencionado establecimiento ofrezca. Tiene como particularidad que las relaciones obligacionales que se desprenden son únicamente entre el Establecimiento y el Usuario de la tarjeta, siendo esta relación un mutuo entre las partes, es decir este tipo de Tarjeta de Crédito es bipartita pues solo son dos partes que intervienen en las relaciones obligatorias generadas.

2. Por el crédito concedido y la modalidad de pago.

a. Las Tarjetas de Crédito de pago inmediato.- Son aquellas que tienen una determinada fecha de pago previamente establecida.

b. "Revolting Credit".- Son aquellas que permiten hacer uso de un monto total de crédito previamente abonado este en su totalidad o en determinado porcentaje previamente acordado.

c. Las mixtas.- Combinan e incorporan elementos propios de los dos tipos antes mencionados.

3. Por su duración

a. Limitadas, aquellas que tienen un plazo determinado de vigencia.

b. Ilimitadas, que son aquellas que no tiene un plazo de duración especial, es decir este no se encuentra determinado.

2.2.2.2. Elementos de la Tarjeta de Crédito

Elementos Personales.- En los bilaterales se concretan en dos personas: El Emisor y el Titular Usuario.

- Generador o empresario emisor de la tarjeta que previamente se ha comprometido con establecimientos o arrendatarios de servicios a abonar con un descuento concertado, cuantas facturas le presenten respaldadas por la tarjeta;
- El distribuidor, de un establecimiento bancario, que mediante una comisión o premio distribuye las tarjetas entre sus clientes solventes;
- El usuario titular que previa firma del contrato, recibe la tarjeta. pudiéndola usar en una serie de establecimientos previamente determinados;

- Y por último, el establecimiento proveedor de las compras o de los servicios, que tiene la obligación de aceptar el pago mediante la tarjeta.

2.2.2.3. Naturaleza jurídica del contrato de apertura de crédito

Baena, (2004 p. 707). Sostiene que actualmente existen “tres teorías respecto a la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito”.

2.2.2.3.1. Teoría del mutuo o préstamo de dinero.

Supuesto en el cual la operación de crédito conduce a la entrega de dinero al acreditado que a su vez este mismo dinero sea restituido al banco por parte del cliente; por este supuesto algunos autores, le dan más importancia a esta obligación de restitución y hayan pensado en el contrato de préstamo como prototipo la de los contratos que producen como obligación la de restituir capital. No obstante, esta realmente no es la verdadera naturaleza del contrato, ya que el cliente se obliga solo en el supuesto en que reciba alguna cantidad de dinero por parte del banco, cosa que todavía no se sabe si ocurrirá o no en el momento en el que el contrato se pacta, no se trata de una obligación condicional, sino de una obligación que se engendra en el seno de otra

obligación que tiene el banco, que es la obligación de tener a disposición del cliente las sumas de dinero

2.2.2.3.2. Teoría del contrato preliminar o preparatorio de préstamo.

Nadie puede obligarse a devolver lo que no ha recibido aún, pero todos podemos obligarnos a entregar aquello que luego tendremos derecho a reclamar, así las cosas la apertura de crédito sería una promesa de préstamo, que se transforma en préstamo el día en que se cumple, el pacto de dar un préstamo, se diferencia del préstamo, en que es un contrato consensual y en el que la obligación no es a cargo del futuro prestatario, sino a cargo del futuro prestador. Esta opinión no es conveniente por cuanto, esto se predicaría si el contenido de la obligación del banco consistiese siempre en entregar dinero, pero los actos de disposición del crédito son de índole muy variada, siendo imposible de unificar en el préstamo de dinero.

2.2.2.3.3. Teoría del contrato consensual y definitivo de concesión de crédito.

Desde el momento en que se da el efecto inmediato del contrato de apertura de crédito,

consistente en la obligación del banco de poner medios de pago de distintas clases a disposición del acreditado, es claro que ya no sirve la doctrina del préstamo para definir la naturaleza de este contrato, ya que el prestamista nunca asume obligación alguna. Tampoco sirve la teoría del contrato preparatorio de préstamo porque los actos sucesivos que habrían de representar el contrato principal no solo son entregas de dinero, un ejemplo de esto sería la aceptación o el aval de letra de cambio por parte del banco en la prestación de una garantía cualquiera a favor del acreditado. Por lo anteriormente expuesto, si el contrato no se perfecciona por la entrega de dinero, sino, por el acuerdo de voluntades entre el cliente y el banco, el contrato deberá ser consensual y no real, además si las disposiciones del préstamo por parte del cliente no implican ejecución de un pacto preparatorio de préstamo, el contrato tiene carácter definitivo.

2.2.2.4. Teoría del medio de pago electrónico

Martínez, (2003 p.17). Sostiene que en los últimos años se ha demostrado que el progreso de las “nuevas

tecnologías de la comunicación y la transmisión de datos ha dado lugar al nacimiento y desarrollo del comercio electrónico”, que impulsó a su vez el surgimiento de nuevos medios de pago ya que algunos medios tradicionales presentan inconvenientes o riesgos a la hora de pagar las compras efectuadas a través de Internet. Uno de los elementos fundamentales del comercio electrónico, en la fase de cumplimiento de la obligación de pago, es el pago de los servicios prestados “on line” u “off line”. Por esta razón, los medios electrónicos de pago están llamados a desempeñar funciones primordiales en las transacciones realizadas a través de una red abierta como Internet. No obstante lo anterior, lo cierto es que el pago de los servicios prestados on line plantea algunos riesgos que los consumidores y usuarios han de afrontar en la utilización de los medios electrónicos de pago, para lo cual debe intervenir el marco jurídico vigente que regula las transacciones comerciales mediante este sistema.

2.2.2.5. RESOLUCIÓN S.B.S. Nº 6523 -2013.

Artículo 3°.- Tarjeta de crédito

Establece que a tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos

afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

Artículo 17°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones.- Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios: 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones. 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones. 4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.

Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas.-Ante el rechazo de una transacción o el

reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas. El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad: 1. Cuando estas hayan sido 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. 2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento. 3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación. 4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones. 5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan. 6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas. 7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular. 8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado. En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. EL ENDEUDAMIENTO FINANCIERO

A. DEUDA.- La deuda es una transposición de la voluntad propia hacia alguien que poseerá esta Voluntad personal y la encuadrará, impidiéndole su desarrollo y potencia; es compromiso subordinación irrestricta. La deuda es la base del crédito y su interés, en el fondo, todo el sistema financiero y el dinero que aparece como su centro (sin serlo) dependen de la deuda, de este concepto de un esfuerzo vital que se gasta en el presente (el vivir posible de mañana que se empeña, se hipoteca hoy, antes de disponer de él).

B. EMPRESA BANCARIA.- Es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

C. CRÉDITOS COMERCIALES.- Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También, se consideran dentro de esta definición, los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

- D. SISTEMA BANCARIO.-** Parte del sistema crediticio de un país en el que se agrupan las instituciones financieras de depósito formando una estructura organizada. En el Perú, está integrado por el Banco Central, el Banco de la Nación, las empresas bancarias y la banca de fomento en liquidación.
- E. CONTRATOS BANCARIOS.-** Son acuerdos entre una empresa bancaria y sus clientes cuyo objeto es crear, regular, modificar o extinguir las obligaciones patrimoniales que nacen de las operaciones propias de su objeto social.
- F. GARANTÍA.-** Es el activo que compromete el sujeto de crédito o prestatario para asegurar un préstamo u otro tipo de crédito. Este activo está sujeto a incautación por incumplimiento.
- G. CALIFICACIÓN DE SOLVENCIA.-** Es la evaluación de la capacidad del deudor de saldar sus deudas basadas en sus ingresos actuales y futuros como así también en su historial de pagos de deudas en el pasado. A veces se expresa como un número llamado calificación crediticia.
- H. TASA ACTIVA.-** Es el porcentaje que cobran los bancos por las modalidades de financiamiento conocidas como sobregiros, descuentos y préstamos (a diversos plazos). Son activas porque son recursos a favor de la banca.
- I. PLAZO.-** Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible. El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.

J. SOBREENDEUDAMIENTO.- En relación a los consumidores, situación en la que el consumidor tiene exceso de deudas, aunque todavía está cumpliendo con normalidad, o sin tener deudas tiene sus ingresos casi totalmente comprometidos por los gastos, o bien se encuentra en una situación en la que se mezclan los dos supuestos anteriores.

K. INFORMACIÓN CREDITICIA.- Información de carácter económico, financiero, bancario o comercial relacionada a un consumidor sobre sus obligaciones, historial de pago, garantías, clasificación de deudor, de tal modo que permita la correcta e inequívoca identificación, localización, y descripción del nivel de endeudamiento del titular en un determinado momento.

L. RENEGOCIACIÓN DE LA DEUDA.- Acuerdo entre el deudor y el acreedor que modifican las condiciones de pago de una deuda. En general, la renegociación persigue ampliar los plazos de pagos de una deuda.

2.3.2. LAS TARJETAS DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario

supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

A. CLIENTE FINANCIERO

Son considerados clientes aquellas personas, naturales o jurídicas, que mantienen una relación contractual formal con las entidades financieras, en la cual la entidad financiera ofrezca o brinde un servicio de naturaleza financiera.

Asimismo, son considerados clientes aquellas personas que a pesar de no mantener formalmente una relación contractual con las entidades financieras participantes, realizan operaciones financieras con ellas, ya sean éstas habituales o esporádicas. Así por ejemplo, si una persona cobra un título valor en una entidad financiera con la cual no ha contratado producto alguno, dicha operación vincula a ambas partes; en ese sentido si existe algún problema con dicha operación, la persona será considerada cliente.

B. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO

La satisfacción del cliente es un término que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas, se refiere a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas (Guzmán Contreras, 2006).

Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

C. TASA DE INTERÉS.- Es el valor del costo que involucra la posesión de dinero resultante de un crédito. Crédito que ocasiona una operación, en un determinado plazo, y que se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce. Es el precio en porcentaje que se paga por el uso de fondos que fueron prestados.

D. INTERESES A UNA DEUDA.- El artículo 1242º del Código Civil establece que existen dos tipos de intereses, el interés compensatorio que constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien, y el interés moratorio cuya finalidad es indemnizar la mora en el pago.

E. CULTURA CREDITICIA.- Se considera a los clientes que tienen asesoría sobre la manera más eficiente para manejar un préstamo (pre-pagos, pagos a cuenta, cuotas, entre otros puntos), frente a la oferta crediticia, la reducción de requisitos para ser sujeto de crédito; Sin embargo la falta de experiencia crediticia y poca previsión de los deudores, ocasionó que se tomarán créditos irresponsablemente. Trayendo como consecuencia, el impago de la deuda y por ende una mayor tasa de morosidad.

F. CRÉDITO DE CONSUMO: destinado a personas naturales de los estratos de ingresos alto y medio con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios de uso personal o gastos relacionados

con una actividad empresarial. Incluye tarjetas de crédito y préstamos personales.

G. SEGURIDAD.- Diversas medidas para proteger a los usuarios de tarjetas de crédito de robos de identidad y compras fraudulentas. Una de ellas es la incorporación de un número o código de seguridad, el cual generalmente tiene tres dígitos y se sitúa en la cara posterior de la tarjeta; al momento de realizar una compra por Internet o por teléfono, es obligatorio indicar ese número para asegurar que se cuenta con el documento en la mano y que no se han copiado los datos de un ticket ajeno.

H. RIESGO CREDITICIO.- Es el riesgo de que el deudor o la contra-parte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato es decir la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera de balance (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, Ley N° 26702).

I. RIESGO DE LIQUIDEZ.- La posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento debido a dificultades para obtener los fondos necesarios (Descalces en el flujo de efectivo).

J. RIESGO DE MERCADO.- La posibilidad de pérdidas por fluctuaciones en: (i) Los precios del mercado (ii) El tipo de cambio (moneda extranjera) y (iii) La tasa de interés.

K. MEDIOS DE REDES DE PAGO.- Son esquemas de medios de pagos participados por entidades financieras cuyo objetivo

fundamental es asistir a los mismos en la sustitución del efectivo por sistemas de pagos electrónicos innovadores eficaces a nivel nacional e internacional.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

2.4.1. EL ENDEUDAMIENTO FINANCIERO

2.4.1.1. Epistemología de la economía en la Revolución

Keynesiana

Maynard Keynes, en su obra “Teoría General de la Ocupación, el Interés y el Dinero”, publicada en 1936, puede considerarse como revolucionaria desde el momento en el que su análisis se basa en una diferenciación total de los factores que afectan a la actividad económica. Las interpretaciones que se han hecho de la realidad económica, Platón, Marx o Keynes han expresado de manera distinta los esfuerzos del ser humano por atender a sus necesidades, mediante el empleo de los limitados recursos puestos a su disposición. Tales interpretaciones suelen configurarse como sistemas o modelos interpretativos (y en este sentido paradigmáticos), que condicionan la manera de leer los hechos por parte de cada sujeto. Partiendo de tal representación, organizamos nuestra posición en el mundo y orientamos nuestra capacidad para remodelarlo. La existencia de la política económica, como “combinación de la teoría económica con el arte de gobernar”, según la definición de Keynes, es la mejor

prueba de ello. La propia figura de Keynes es un ejemplo claro de lo que decimos. Su papel ha sido fundamental en la historia del pensamiento económico. Y su impacto en la definición de la política y economía del siglo XX es algo que va más allá de las especulaciones de los especialistas.

2.4.1.2. La antropología de la deuda

Villareal, (2004 p.5). Sus estudios tratan de superar perspectivas maniqueas en torno al tema del endeudamiento en un contexto donde prima el uso de mecanismos financieros “informales” o no oficiales y que lo conciben, o en términos de usura, clientelismo, dominación y paternalismo, o, solamente, como parte de redes de solidaridad. Para ello, tratan de analizar estos procesos como interrelacionados, de forma que en las mismas relaciones puedan “entrar en juego tanto alguna forma de solidaridad como otra de dominación y de poder”. Aun así, encuentran un rasgo transversal respecto del uso del endeudamiento por parte de los pobladores con escasos recursos. Esto es, que sirve, ya sea mediante el fiado, la ayuda y el crédito, como un mecanismo adaptativo para hacer frente a las necesidades cotidianas, en un contexto donde la gente vive “con la cuarta parte de lo que se ha calculado como el nivel mínimo requerido para subsistir”, es decir, donde sus ingresos no alcanzan a cubrir costos de la canasta

básica de consumo. la etnografía aparece no sólo como una herramienta sino como una metodología, es decir como una estrategia investigativa, que les permite construir intelectualmente las redes de relaciones de endeudamiento entre diversos actores, así como las relaciones entre éstos y contextos más amplios que inciden en sus experiencias.

2.4.1.3. El endeudamiento desde la psicología económica

La psicología económica, ha hecho del endeudamiento uno de sus temas de reflexión en los últimos veinte años. En Latinoamérica esta corriente ha sido la preocupación más importante de encontrar algunas de las características cognitivas y psicológicas que hacen que ciertos individuos tengan mayor o menor propensión al sobreendeudamiento y al consumo irracional, es decir, “que no hagan un claro balance entre los recursos disponibles (escasos), las condiciones o exigencias propias del sistema crediticio y el gasto de consumo” (Contreras de la Fuente, 2006 p.115). En este sentido, sus aproximaciones son eminentemente descriptivas, apuntando a responder a la pregunta implícita de ¿por qué la gente se sobre endeuda?. En el plano psicológico la búsqueda se centra en identificar ciertos rasgos psicológicos y de personalidad que, mediante procedimientos estadísticos, se correlacionan también con

mayores niveles de endeudamiento y de consumo. Los conceptos, que usan son: "perfiles psicoeconómicos", "actitudes hacia el endeudamiento" y "hábitos y conductas de consumo". Estos conceptos los usan para construir tipologías de individuos y agruparlos bajo diversos rótulos.. Las personas son tratadas como sujetos acabados por diversos procesos de socialización que definen sus comportamientos de endeudamiento, con énfasis en los marcos en los cuales desenvuelven sus experiencias de crédito y consumo.

2.4.2. LAS TARJETAS DE CRÉDITO

2.4.2.1 Operación comercial con la tarjeta de crédito.

Sandoval, (1994 p.102). Sostiene que la tarjeta de crédito surge a través del *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se origina en Europa, a comienzos del siglo XX, donde algunos hoteles las emitían a fin de garantizar una atención preferente a sus clientes más importantes. En el año 1914, la empresa estadounidense Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito propiamente tal, la cual otorgaba al cliente una atención preferencial dentro de la cual se comprendía la posibilidad de diferir los pagos, posibilidad que no era otorgada a clientes que no estuvieran en posesión de una tarjeta de crédito. En 1950, Frank Mc Namara y Ralph Schneider

crearon la tarjeta Diners Club, la primera tarjeta destinada a uso internacional, pensada básicamente para el pago de servicios comerciales y de turismo (hoteles, restaurantes, etc.). El funcionamiento de esta tarjeta era bastante sencillo, y consistía en que todas las compras y gastos realizados durante el mes, se acumulaban en una sola cuenta, la cual debía ser pagada por el tarjetahabiente al final de dicho período.

Las entidades bancarias no estuvieron involucradas en la emisión de tarjetas de crédito sino hasta el año 1951, en que el Franklin National Bank, comenzó a emitir tarjetas asociadas a una cuenta corriente y a una línea de crédito. Sin embargo, esta tarjeta de crédito tenía un sistema de funcionamiento sustancialmente diferente al que presentan las tarjetas de crédito de hoy en día.

Debido a la masificación de la oferta de tarjetas de crédito comenzaron a surgir problemas, puesto que a ciertos bancos les molestaba comercializar tarjetas con los nombres de sus competidores. En el año 1977 se produjo uno de los cambios de nombre más importantes que se conocen en la historia de las tarjetas de crédito. Así, la tarjeta BankAmericard paso a llamarse Visa y, de forma casi simultánea, la tarjeta Master Charge cambió su nombre a Mastercard.

2.4.2.2. Enfoque de naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito

Fenteanes, (1999 p.58). Fundamenta la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito sostenido en tres teorías.

a. La teoría de la asignación: Es aquella que consiste en que el asignante (tarjetahabiente) da una orden al asignado (emisor de la tarjeta) para efectuar un pago a un tercero denominado asignatario (establecimiento afiliado). Esta teoría ha sido criticada por falta de consistencia, toda vez que: (i) No se trataría simplemente de “dar una orden”, sino que debe hacerse referencia a un proceso de mucho mayor complejidad; (ii) No se indica cual sería el momento preciso en que se daría esta orden; y (iii) No es el tarjetahabiente quien vincula al emisor con el establecimiento afiliado, sino que es el emisor quien se vincula directamente con el establecimiento afiliado poniendo en movimiento la relación tripartita creada a propósito del uso de la tarjeta de crédito.

b. La teoría de la asunción de la deuda: Esta teoría ha sido elaborada principalmente por el jurista argentino Horacio Fargosi, y es aquella en la cual el pago con la tarjeta de crédito sería una asunción de deuda utilizada como medio indirecto de concesión de crédito. En efecto, de acuerdo con esta teoría, el tarjetahabiente podría adquirir un bien o servicio sin tener el dinero para pagar dicha adquisición, debido a que un tercero el emisor de la tarjeta de crédito se obligó al pago de lo adquirido por el

tarjetahabiente, librándolo de su obligación para con el establecimiento afiliado, a cambio de un reembolso que el tarjetahabiente deberá realizar al emisor de la tarjeta dentro de un plazo determinado. La crítica que se realiza a esta teoría es que sólo explicaría la relación entre el afiliado y el emisor, olvidando parte de la relación tripartita.

c. La teoría de la apertura de crédito: Esta teoría ha sido elaborada principalmente por la doctrina y la legislación mexicana y es aquella que señala que el tarjetahabiente, al momento de utilizar la tarjeta de crédito en un establecimiento afiliado, realiza un reconocimiento de deuda por el total del monto de los servicios o bienes adquiridos. En tanto, el emisor celebraría con el establecimiento afiliado una promesa de cesión de deuda. Esta teoría ha sido criticada desde un punto de vista similar a la teoría de la asunción de la deuda, toda vez que sería incompleta al explicar únicamente la relación existente entre el tarjetahabiente y el emisor.

Juan Fenteanes. Concluye, que no existe una teoría que explique a cabalidad y de forma satisfactoria las relaciones jurídicas que emanan de la relación contractual en torno a una tarjeta de crédito. Sin embargo, existen ciertas características comunes que se desprenden de un análisis pormenorizado de las distintas teorías:

(i) Es una relación contractual de tipo complejo: Toda vez que existe una pluralidad de sujetos involucrados así como también una pluralidad de vínculos jurídicos. Además, diversos contratos convergerían en torno a esta relación contractual, tales como contratos de apertura de crédito, contratos de compraventa de bienes, contratos de prestación de servicios, etc.

(ii) Es una relación contractual plurilateral: Toda vez que en sus distintos vínculos contractuales coexisten diversos sujetos: el emisor de la tarjeta, el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado.

(iii) Es una relación contractual principal: Toda vez que no depende de otro contrato que le precede o al cual accede y, por tanto, tiene "vida propia". Esto determina que la tarjeta de crédito es inmune a imprevistos que puedan afectar a un contrato accesorio -como una garantía- en caso de que se otorgara.

(iv) Es una relación contractual constitutiva: Toda vez que su función es la creación de situaciones jurídicas determinadas.

(v) Es una relación contractual multilateral: Toda vez que las diversas relaciones jurídicas a las que da origen, a su vez, conllevan diversas prestaciones recíprocas. Por ejemplo, en el caso de la relación jurídica que se crea entre el emisor y el tarjetahabiente, el emisor se obliga a conceder un crédito al

Tarjeta habiente, en tanto que el tarjetahabiente se obliga a pagar por dicho crédito, entre otras prestaciones recíprocas que las partes acuerdan.

(vi) Es una relación contractual onerosa: Toda vez que cada una de las partes contratantes tiene enriquecimientos y empobrecimientos correlativos a causa de la misma.

(vii) Es una relación contractual de tracto sucesivo: Toda vez que su ejecución es continuada, se produce sin interrupción y está destinada a generar sus efectos durante un lapso más o menos prolongado de tiempo.

(viii) Es una relación contractual “de disponibilidad”: Toda vez que se caracteriza por el crédito que otorga la institución emisora al tarjetahabiente.

(ix) Es una relación contractual “de adhesión”: Toda vez que si el tarjetahabiente quiere acceder al servicio ofrecido por el emisor, deberá aceptar de forma pura y simple las cláusulas contractuales estipuladas por éste.

(x) Es una relación contractual de índole “bancaria crediticia”: Toda vez que a través de ella la entidad emisora concede una línea de crédito rotativo por un monto fijado previamente por las partes.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de aplicación, la presente investigación es “Aplicada” de nivel Descriptiva- Explicativa, en razón que se utilizan conocimientos de las ciencias del derecho y economía en el endeudamiento financiero y la utilización de tarjetas de crédito, y determinar científicamente la incidencia positiva o negativa. Asimismo, la presente investigación se sitúa a nivel descriptivo y explicativo, porque se busca conocer, actuar, modificar y describir diversos aspectos, dimensiones del fenómeno de estudio. Explicativo, porque se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri, 2010, pág. 85).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño cuasi experimental, se sustenta en el método de investigación en ciencias sociales de (Kerlinger, & Lee, 2002 p.212) porque se describe y se explica sobre el endeudamiento financiero y la utilización de tarjetas de crédito. El trabajo también es de nivel correlacional, porque se mide la influencia de las variables.

El esquema de investigación es Pre-test y post-test, con un grupo experimental y un grupo de control:

GE: O1.... X....O2

GC: O1.... __....O2

Leyenda:

GE: Grupo Experimental: Trabajadores independientes.

GC: Grupo de Control: Trabajadores de instituciones públicas.

X: Instrumento: Cuestionario Pretest y Postest.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por todos los trabajadores independientes y de instituciones públicas que utilizan tarjetas crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013

TABLA N° 001
POBLACIÓN

Trabajadores independientes	Trabajadores de Instituciones Publicas	TOTAL
29	29	58
TOTAL 29	29	58

FUENTE: ELABORACIÓN: PROPIA

3.3.2 Muestra

La muestra de estudio estuvo representada por 29 trabajadores de instituciones públicas y 29 trabajadores independientes que utilizan tarjetas crédito de las entidades financieras en la ciudad

de Pucallpa, seleccionados con el tipo de muestra no probalístico intencionado a criterio del investigador.

TABLA N° 002

MUESTRA

Trabajadores independientes	Trabajadores de Instituciones Publicas	TOTAL
29	29	58
TOTAL 29	29	58

FUENTE: ELABORACIÓN: PROPIA

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó y se validó el siguiente instrumento:

A. El cuestionario Pre – Pos Test.

Instrumento seleccionado, con preguntas dirigidas a los trabajadores independientes y de instituciones públicas que utilizan tarjetas crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa. Cuyo cuestionario responden a 10 ítems en relación a las variables, dimensiones e indicadores, la cual permitió la aplicabilidad y llegar a obtener los datos más al detalle por cada sujeto observado, según la muestra tomada para el grupo experimental y de control.

B. Validez y confiabilidad del instrumento:

El criterio de validez del instrumento radica en el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación con consistencia y coherencia técnica.

Aplicamos el alfa de Cron Bach para determinar la confiabilidad:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

σ_t^2 : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{10}{10-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{11,62857}{77,54286} \right]$$

$$\alpha = 0,944485$$

El alfa de Cron Bach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en la respuestas dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cron Bach.

Dado el siguiente cuadro con los niveles de confiabilidad para el alfa de Cron Bach:

CRITERIO DE	VALORES
CONFIABILIDAD	
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor 0,9

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

En vista a los resultados obtenidos en la confiabilidad del instrumento, observamos que este reside en la escala de excelente lo que garantiza la confiabilidad de nuestro instrumento.

3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

3.5.1. Técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario pre test y post test a los trabajadores independientes y de instituciones públicas que utilizan tarjetas crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa. Asimismo nos permitió contar con una relación directa con los participantes.

3.5.2. Técnicas Para el Procesamientos de Datos.

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- a) El ordenamiento de la Información: Este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el

propósito de ajustar los llamados datos primarios (juicio de expertos).

- b) Clasificación de la Información: Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.
- c) La Codificación y Tabulación: La codificación es la etapa en la que se forma un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos son tabulados, generalmente se efectúa con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado.

3.5.3. Análisis e Interpretación de Datos.

La presente investigación es de carácter cuantitativo, porcentual e inferencial, por ello precisa ordenar los datos obtenidos a partir del instrumento aplicado. En este sentido, se tiene que el análisis inferencial es la parte estadística que basándose en el análisis de los resultados obtenidos en el estudio, induce o refiere el comportamiento o característica de la población de donde procede. El análisis porcentual es el que está referido a descifrar lo que revelan los datos que se han recogido y asignándole este resultado a la población en su conjunto. Con relación al análisis cualitativo, este consiste en emitir juicios de valor valiéndose del marco teórico referencial, para sustentar la inferencia a favor o en contra de la opinión registrada en los datos suministrados por los

sujetos objetos de estudio.

Los resultados se presentaron en cuadros de datos obtenidos de la aplicación de pre y post test, conteniendo el siguiente encabezamiento: indicadores, se refiere a las preguntas planteadas para cada dimensión tanto en la prueba de entrada como en la de salida; valor de respuesta, se refiere a la opción de respuesta de cada sujeto frente a una pregunta y por último está el porcentaje que se obtiene a partir de la totalidad de la muestra objeto de estudio que representa al 100% de encuestados. También se hizo el análisis e interpretación de la información a través gráficos de barras y de líneas.

Los datos obtenidos como resultado de la aplicación del pre test y post test se analizaron mediante los estadígrafos de tendencia central y de dispersión. Ambos son insumos indispensables para hacer otro análisis en la comprobación de hipótesis que en este caso será mediante el estadístico T de student al ser una muestra pequeña con respecto al grupo experimental ($n \leq 30$), en el presente estudio se utilizó la siguiente formula:

$$\bar{X} = \frac{\sum(X_i \cdot f_i)}{n}$$

El otro estadígrafo usado fue la varianza, este será útil para hacer la contrastación de hipótesis. Su fórmula es la siguiente:

$$S^2 = \frac{\sum (X_i - \bar{X})^2 \cdot f_i}{n}$$

Por último, a partir de la obtención de la varianza es posible identificar la desviación estándar que permite verificar el grado de dispersión de los grupos de estudio en relación a su valor central.

Su fórmula es la siguiente: $s = \sqrt{s^2}$

Todas estas medidas nos permiten determinar si la hipótesis es congruente o no con la información recogida de la muestra de estudio para que ésta sea aceptada o rechazada; en nuestro caso emplearemos la prueba t de contrastación de hipótesis para la diferencia de medias poblacionales con observaciones apareadas al existir un antes y un después en un solo grupo (Rosario Vargas Roncal; Métodos estadísticos enfocada en prueba de hipótesis; Editorial Unión Gráfica, Perú 2012), reemplazando los valores obtenidos en nuestro estudio en las siguientes fórmulas:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{SS_1 + SS_2}{(N_1 - 1) + (N_2 - 1)} \times \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}} \quad SS = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

Donde:

\bar{X} : Promedio de la diferencia de las restas de medias para cada encuestado

SS: Desviación estándar de las diferencias de los datos de las muestras apareadas.

N: número de sujetos de cada grupo.

En cada caso es necesario determinar los grados de libertad para un nivel de confianza del 95% el cual se encontrará mediante la siguiente fórmula: $G.L. = (N_1 - 1) + (N_2 - 1)$

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos.

Al haber determinado la validez del instrumento según las variables independiente y dependiente, se aplicaron la prueba Pre Test y Post Test a los trabajadores independientes y de instituciones públicas que utilizan tarjetas de créditos, de acuerdo a la muestra se determinó las categorías para ambas variables de (X y Y) Muy de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo Totalmente en desacuerdo, y dichos resultados presentamos a continuación sistematizados en cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

4.1.2. DESCRIPCIÓN DE TABLAS ESTADÍSTICAS

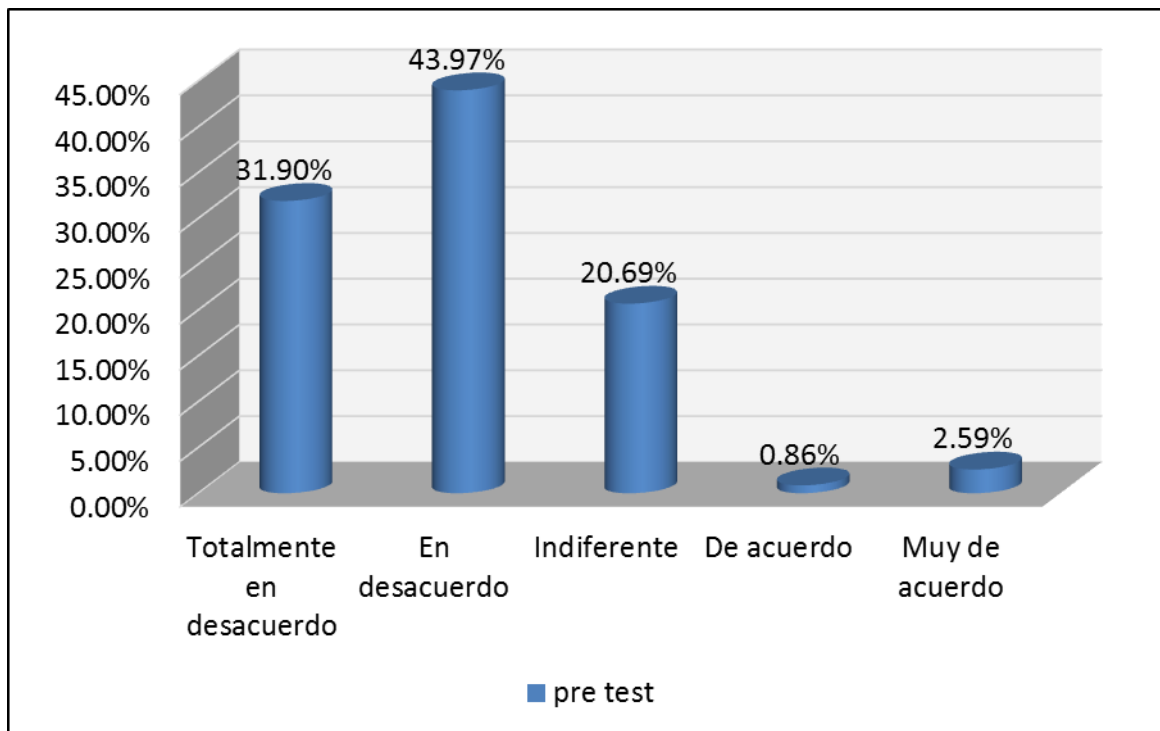
TABLA N° 003

Resultados de la dimensión 1: Promedio de la dimensión Crédito de consumo, en el grupo de control, trabajadores de instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el pre test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9.25	31.90
2	En desacuerdo	12.75	43.97
3	Indiferente	6.00	20.69
4	De acuerdo	0.25	0.86
5	Muy de acuerdo	0.75	2.59
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Propia

GRAFICO N° 001



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 003 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control en el pre test concerniente a la dimensión 1; en ello, tomando como referencia el promedio para cada ítem, se aprecia que el 31.90% estaban totalmente en desacuerdo con el crédito de consumo que impulsan las entidades financieras al inicio de la investigación; en tanto que, el 43,97% manifiestan su desacuerdo en forma parcial y solo el 2.59% afirman estar muy de acuerdo con dicho indicador.

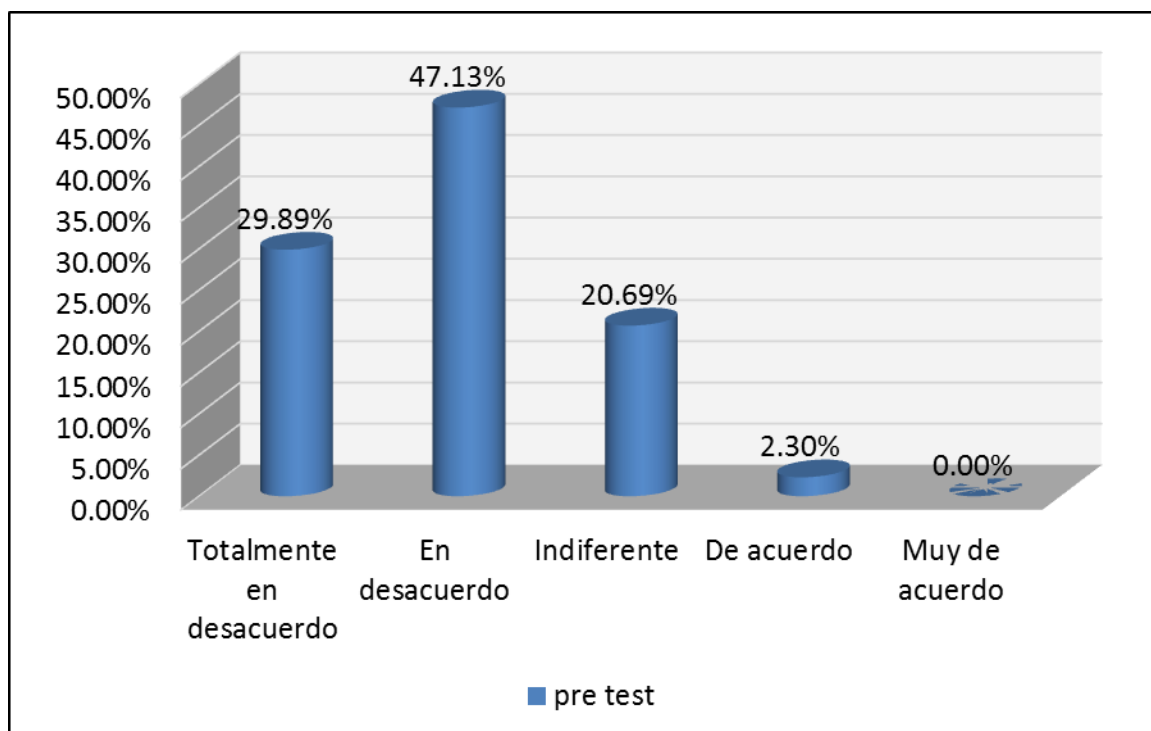
TABLA N° 004

Resultados de la dimensión 2: Promedio de la dimensión Normas legales del sistema financiero, en el grupo de control, trabajadores de instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el pre test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8.67	29.89
2	En desacuerdo	13.67	47.13
3	Indiferente	6.00	20.69
4	De acuerdo	0.67	2.30
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 002

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 004 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control en el pre test concerniente a la dimensión 2; tomando como referencia el promedio para cada ítem; se aprecia que el 29,89% de los pobladores manifiestan su total desacuerdo con las normatividad del sistema financiero; en tanto que el 47,13% expresan su desacuerdo con esta afirmación y el 0,00% están de acuerdo con la intencionalidad del ítem.

TABLA N° 005

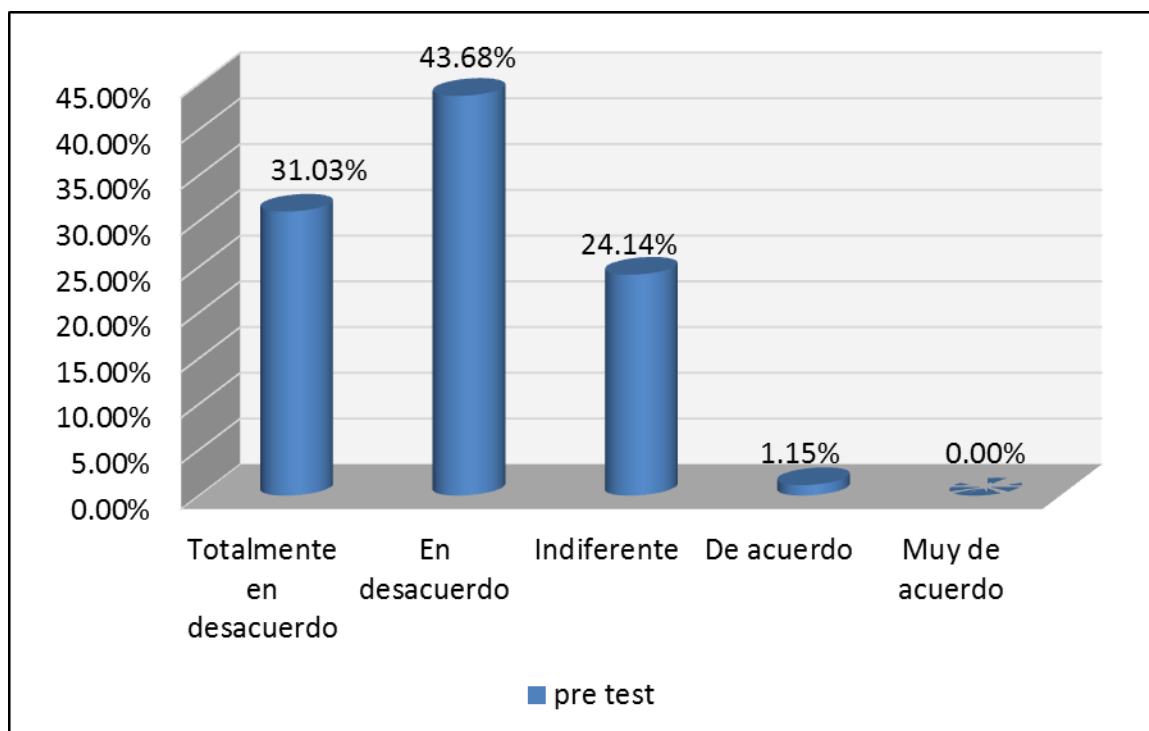
Resultados de la dimensión 3: Promedio de la dimensión Satisfacción del cliente financiero, en el grupo de control, trabajadores de instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el pre test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9.00	31.03
2	En desacuerdo	12.67	43.68
3	Indiferente	7.00	24.14
4	De acuerdo	0.33	1.15
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 003



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 005 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control en el pre test concerniente a la dimensión 3; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se evidencia que el 31,03% de los encuestados expresan su contrariedad a la intención del ítem ubicándose en la escala de totalmente en desacuerdo; en tanto que el 43,68% manifiestan su

desacuerdo de manera parcial y ningún encuestado expresa estar muy de acuerdo en que el trabajo de las entidades financieras permiten la satisfacción del cliente.

TABLA N° 006

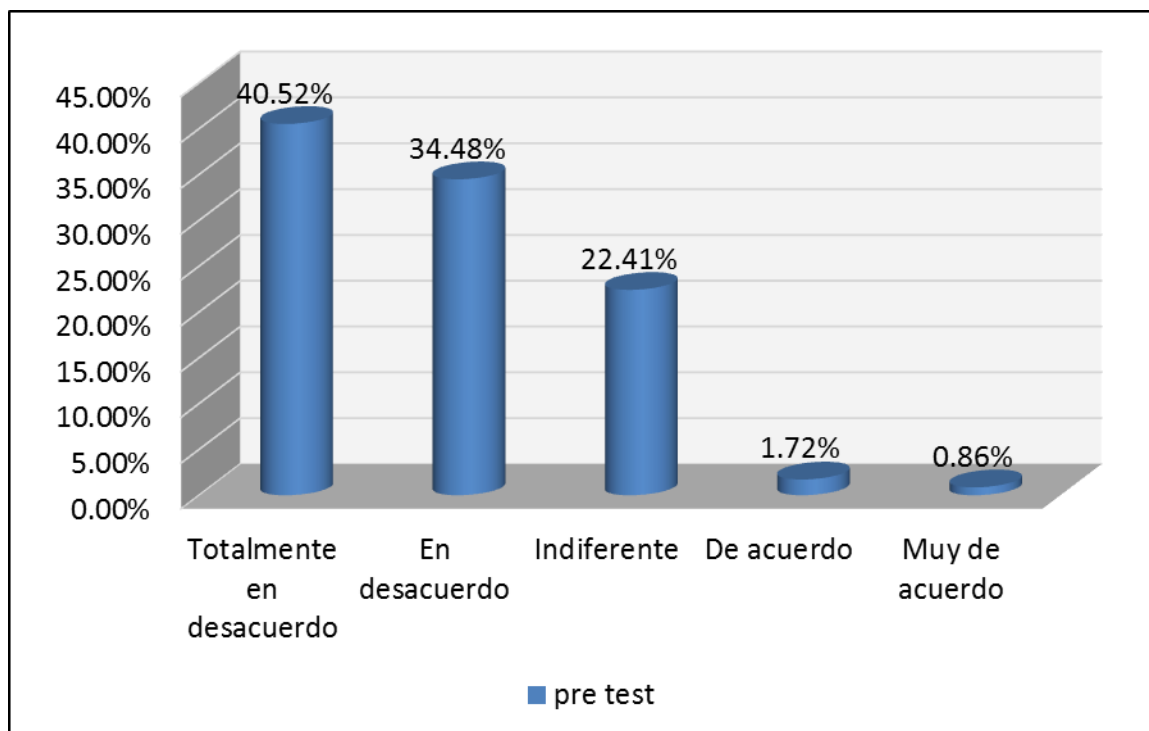
Resultados de la dimensión 1: Promedio de la dimensión Crédito de consumo, en el grupo experimental, trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el pre test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	11.75	40.52
2	En desacuerdo	10.00	34.48
3	Indiferente	6.50	22.41
4	De acuerdo	0.50	1.72
5	Muy de acuerdo	0.25	0.86
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 004



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 006 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental en el pre test concerniente a la dimensión 1; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se aprecia que el 40,52% del total expresaban su total desacuerdo con el crédito de consumo al inicio de la investigación; en tanto que, el 34,48% manifiestan estar en desacuerdo con esta afirmación y solo el 0,86% afirman estar muy de acuerdo con la intencionalidad de la dimensión en cuestión.

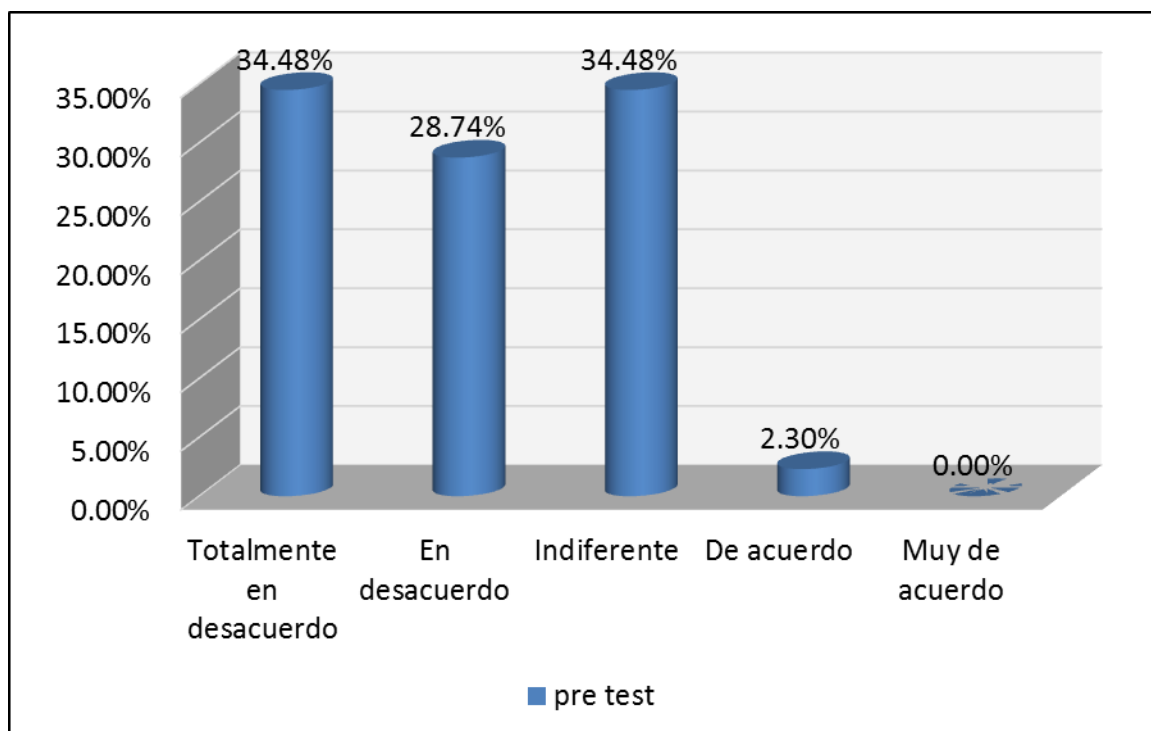
TABLA N° 007

Resultados de la dimensión 2: Promedio de la dimensión Normas legales del sistema financiero, en el grupo experimental, trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el pre test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	10.00	34.48
2	En desacuerdo	8.33	28.74
3	Indiferente	10.00	34.48
4	De acuerdo	0.67	2.30
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 005

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 007 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental en el pre test concerniente a la dimensión 2; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se observa que el 34,48% de los pobladores manifiestan su total desacuerdo con las normas legales del sistema financiero; en tanto que el 28,74% expresan su desacuerdo con esta afirmación y ningún poblador está muy de acuerdo con la intencionalidad del ítem.

TABLA N° 008

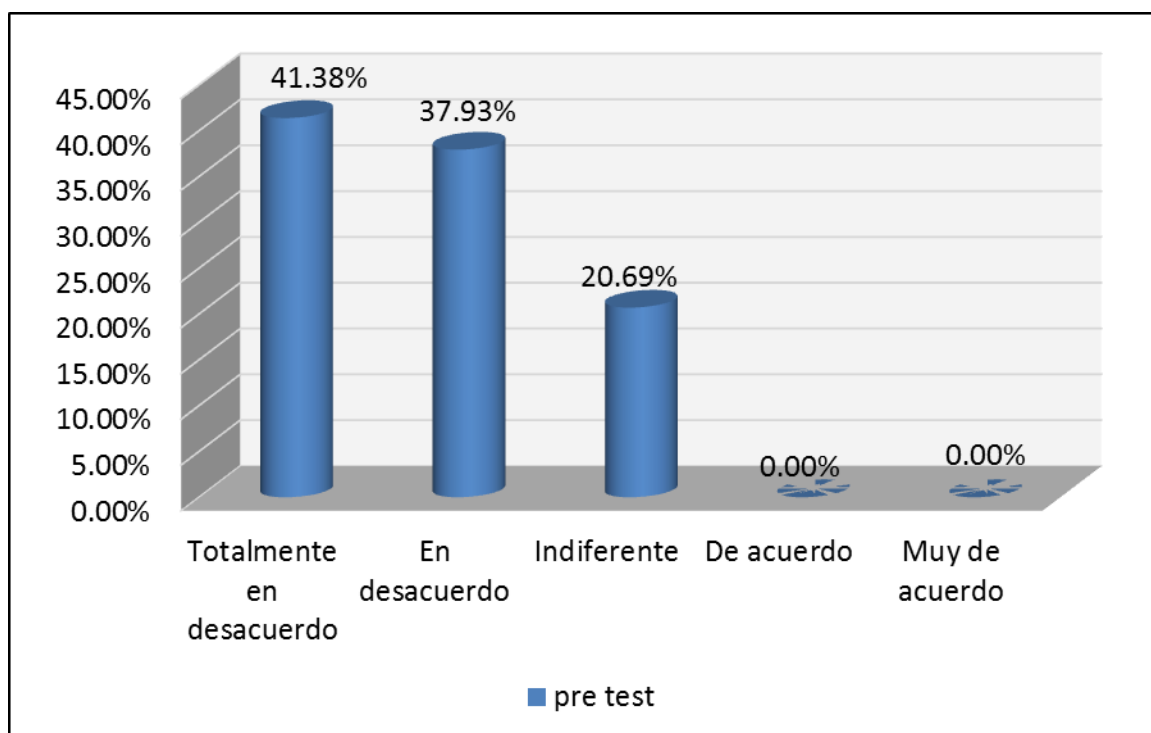
Resultados de la dimensión 3: Promedio de la dimensión Satisfacción del cliente financiero, en el grupo experimental, trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el pre test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	12.00	41.38
2	En desacuerdo	11.00	37.93
3	Indiferente	6.00	20.69
4	De acuerdo	0.00	0.00
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 006



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 008 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental en el pre test concerniente a la dimensión 3; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se evidencia que el 41,38% de los encuestados expresan estar totalmente en desacuerdo en que el desempeño de las

entidades financieras contribuyen a la satisfacción del cliente en cuanto al manejo y beneficios de la utilización de las tarjetas de crédito; en tanto que el 37,93% manifiestan su desacuerdo de manera parcial y ningún encuestado expresa estar muy de acuerdo con el desempeño del mencionado municipio.

TABLA N° 009

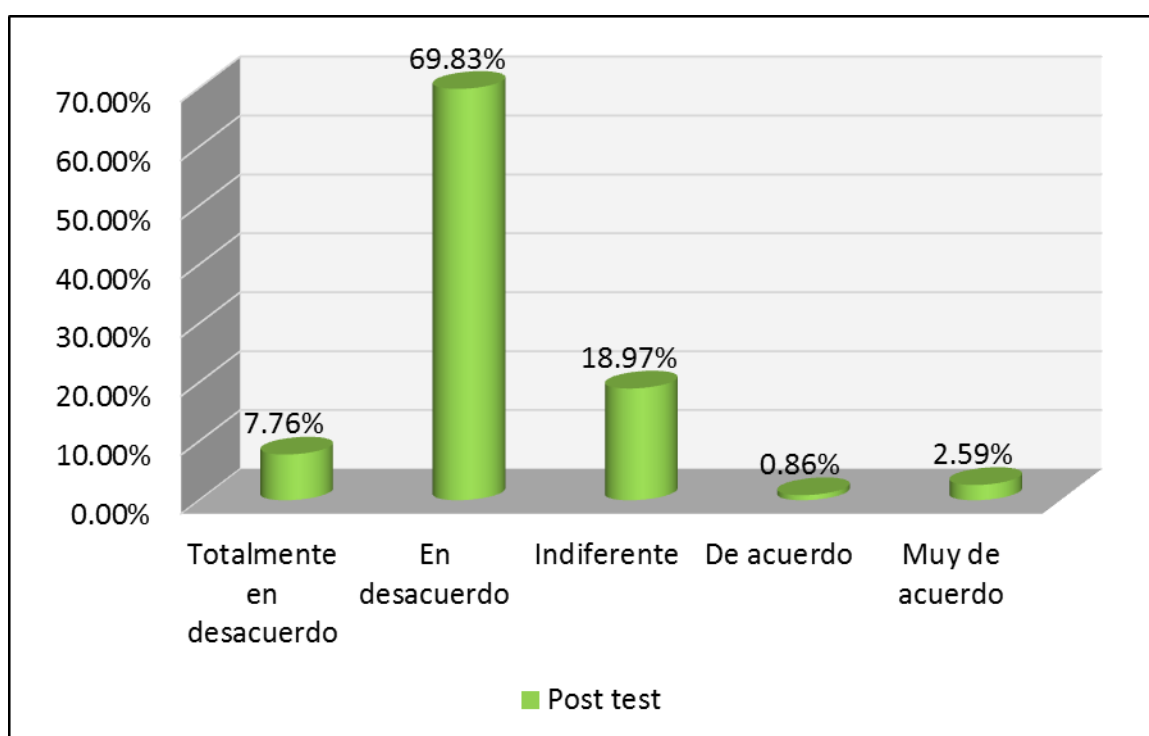
Resultados de la dimensión 1: Promedio de la dimensión Crédito de consumo, en el grupo de control, trabajadores de instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el post test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Post test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	2.25	7.76
2	En desacuerdo	20.25	69.83
3	Indiferente	5.50	18.97
4	De acuerdo	0.25	0.86
5	Muy de acuerdo	0.75	2.59
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 007



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 009 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control en el post test concerniente a la dimensión 1; tomando como referencia el promedio para cada ítem se aprecia que el 7,76% responden estar totalmente en desacuerdo con el crédito de consumo; en tanto que, el 69,83% manifiestan su desacuerdo en forma parcial y solo el 2,59% afirman estar muy de acuerdo con la intencionalidad del ítem.

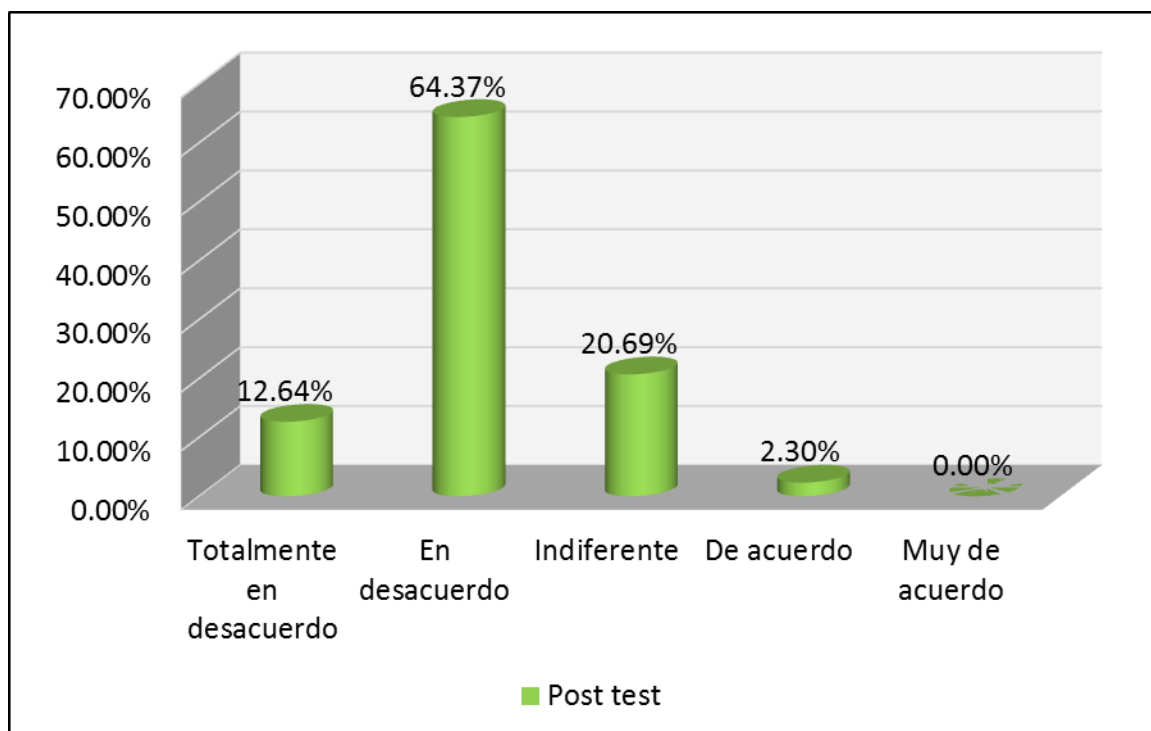
TABLA N° 010

Resultados de la dimensión 2: Promedio de la dimensión Normas legales del sistema financiero, en el grupo de control, trabajadores de instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el post test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Post test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	3.67	12.64
2	En desacuerdo	18.67	64.37
3	Indiferente	6.00	20.69
4	De acuerdo	0.67	2.30
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 008

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 010 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control en el post test concerniente a la dimensión 2; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se aprecia que el 12,64% de los encuestados manifiestan su total desacuerdo con las normas legales del sistema financiero; en tanto que el 64,37% expresan su desacuerdo con esta afirmación y ningún encuestado está de acuerdo con la intencionalidad del ítem.

TABLA N° 011

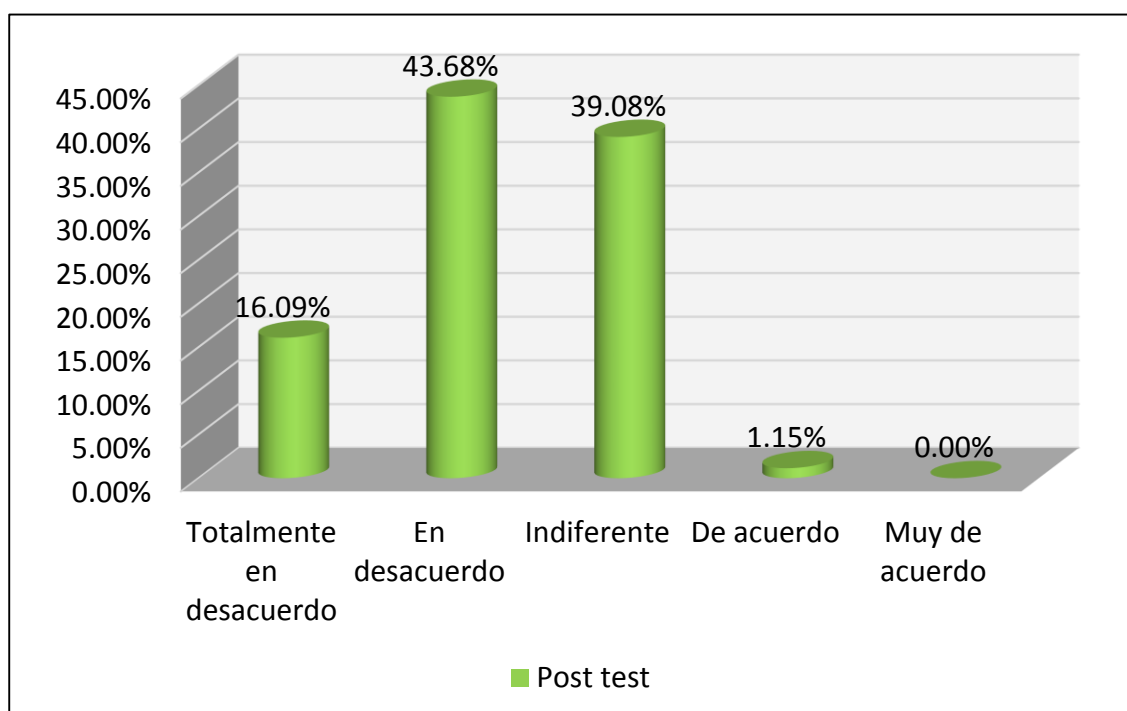
Resultados de la dimensión 3: Promedio de la dimensión Satisfacción del cliente financiero, en el grupo de control, trabajadores de instituciones públicas de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el post test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Post test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	4.67	16.09
2	En desacuerdo	12.67	43.68
3	Indiferente	11.33	39.08
4	De acuerdo	0.33	1.15
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 009



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 011 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control en el post test concerniente a la dimensión 3; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se evidencia que el 16,09% de los encuestados expresan su contrariedad a la intención del ítem ubicándose en la escala de totalmente en desacuerdo; en tanto que el 43,68% manifiestan su

desacuerdo con la satisfacción del cliente y ningún encuestado expresa estar muy de acuerdo con la intencionalidad del ítem.

TABLA N° 012

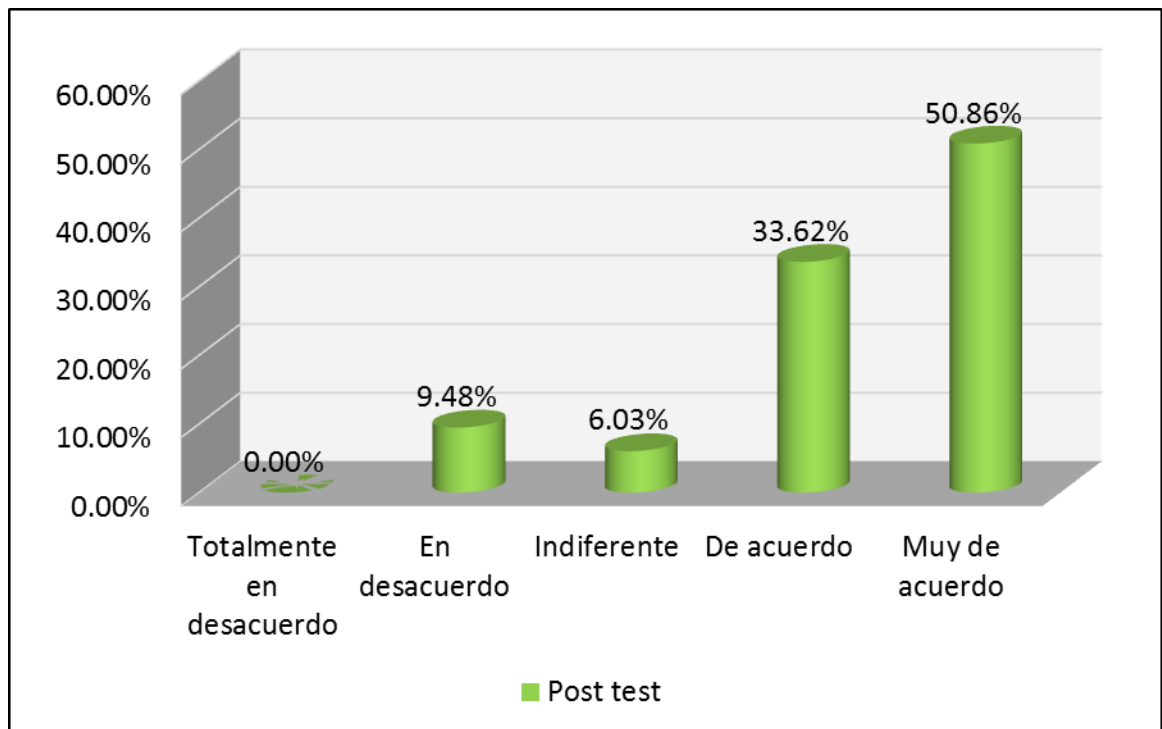
Resultados de la dimensión 1: Promedio de la dimensión Crédito de consumo, en el grupo experimental, trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el post test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Post test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	0.00	0.00
2	En desacuerdo	2.75	9.48
3	Indiferente	1.75	6.03
4	De acuerdo	9.75	33.62
5	Muy de acuerdo	14.75	50.86
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 010



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 012 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental en el post test concerniente a la dimensión 1; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se aprecia que no existen encuestados que estén totalmente en desacuerdo con la dimensión en cuestión; mientras que el 33,62% manifiestan estar de acuerdo y el 50,86% del total evidencian estar muy de acuerdo con la manera como se oferta el crédito de consumo mediante tarjetas de crédito.

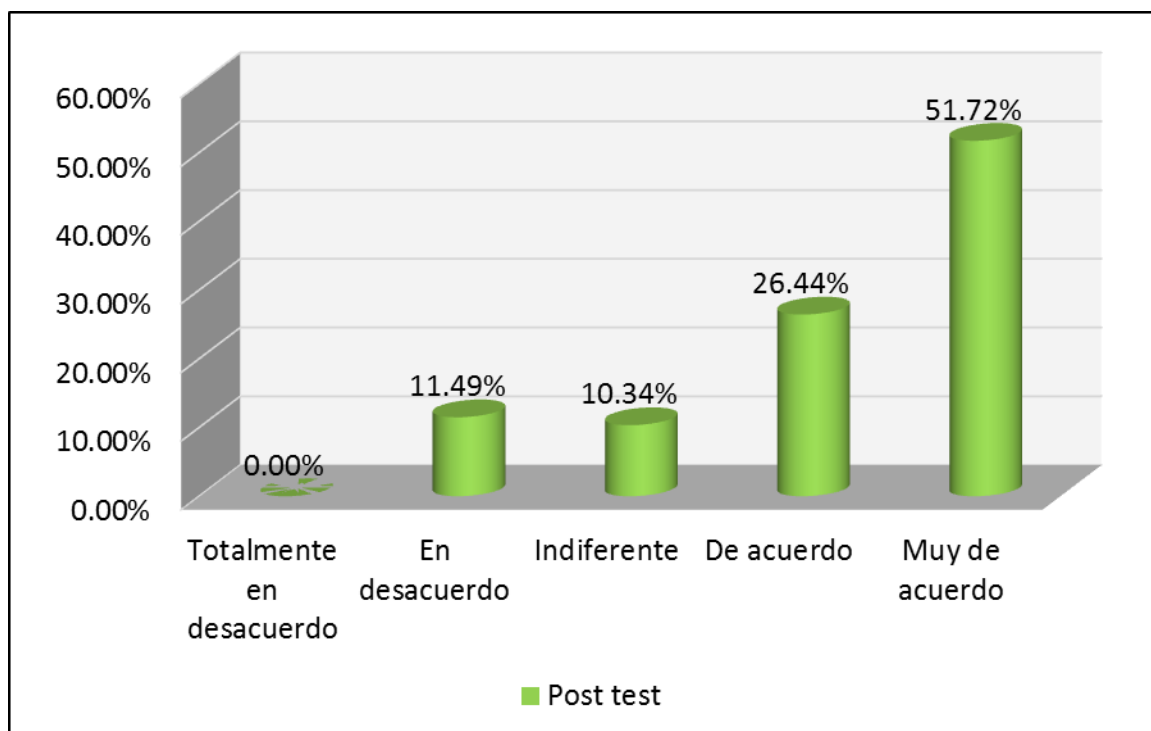
TABLA N° 013

Resultados de la dimensión 2: Promedio de la dimensión Normas legales del sistema financiero, en el grupo experimental, trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el post test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Post test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	0.00	0.00
2	En desacuerdo	3.33	11.49
3	Indiferente	3.00	10.34
4	De acuerdo	7.67	26.44
5	Muy de acuerdo	15.00	51.72
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 011

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 013 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental en el post test concerniente a la dimensión 2; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se observa que el 11,49% de los encuestados manifiestan su total desacuerdo en que las normas legales del sistema financiero protege los intereses de los clientes; en tanto que el 26,44% manifiestan estar de acuerdo con esta afirmación y el 51,72% expresan estar muy de acuerdo con la intencionalidad del ítem.

TABLA N° 014

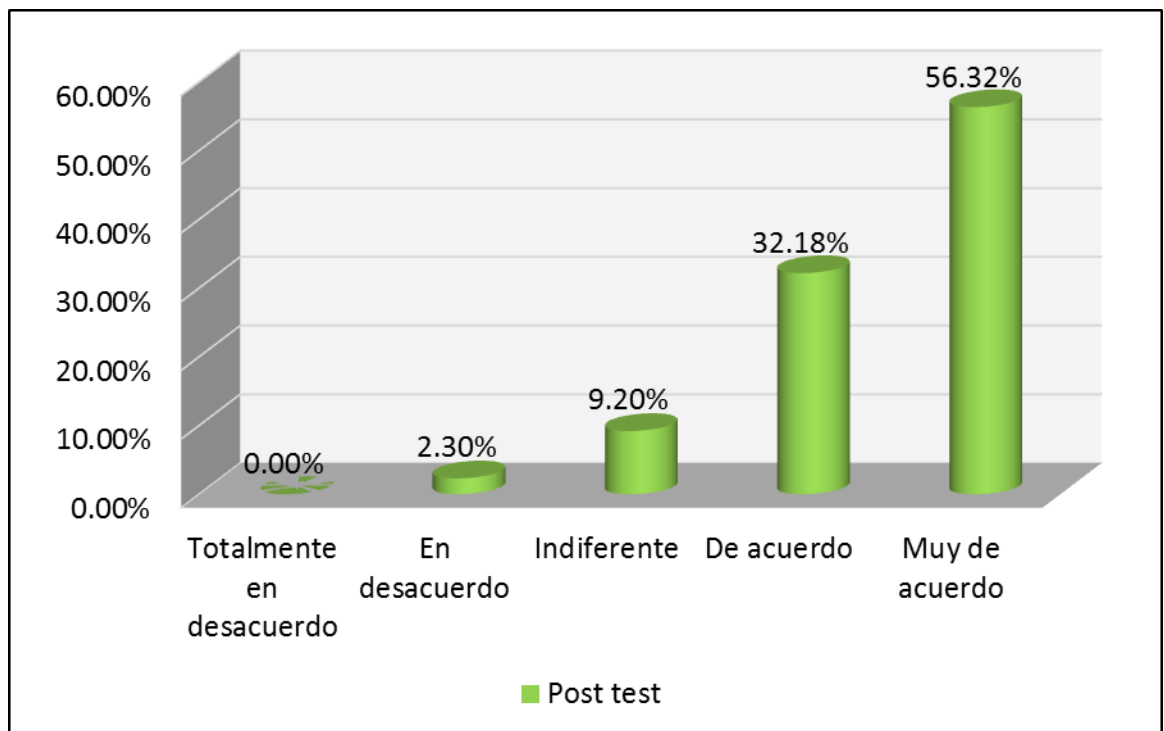
Resultados de la dimensión 3: Promedio de la dimensión Satisfacción del cliente financiero, en el grupo experimental, trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa del año 2013, en el post test.

Escala numérica	Nivel o Categoría	Post test	
		\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	0.00	0.00
2	En desacuerdo	0.67	2.30
3	Indiferente	2.67	9.20
4	De acuerdo	9.33	32.18
5	Muy de acuerdo	16.33	56.32
	Total	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 012



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: La tabla N° 014 presenta los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental en el post test concerniente a la dimensión 3; tomando como referencia el promedio para cada ítem, se evidencia que únicamente el 2,307% de los encuestados expresan estar en desacuerdo con la satisfacción del

cliente por el uso de la tarjeta; en tanto que el 32,18% manifiestan estar de acuerdo con esta afirmación y el 56,32% del total expresa estar muy de acuerdo con la misma.

TABLA N° 015

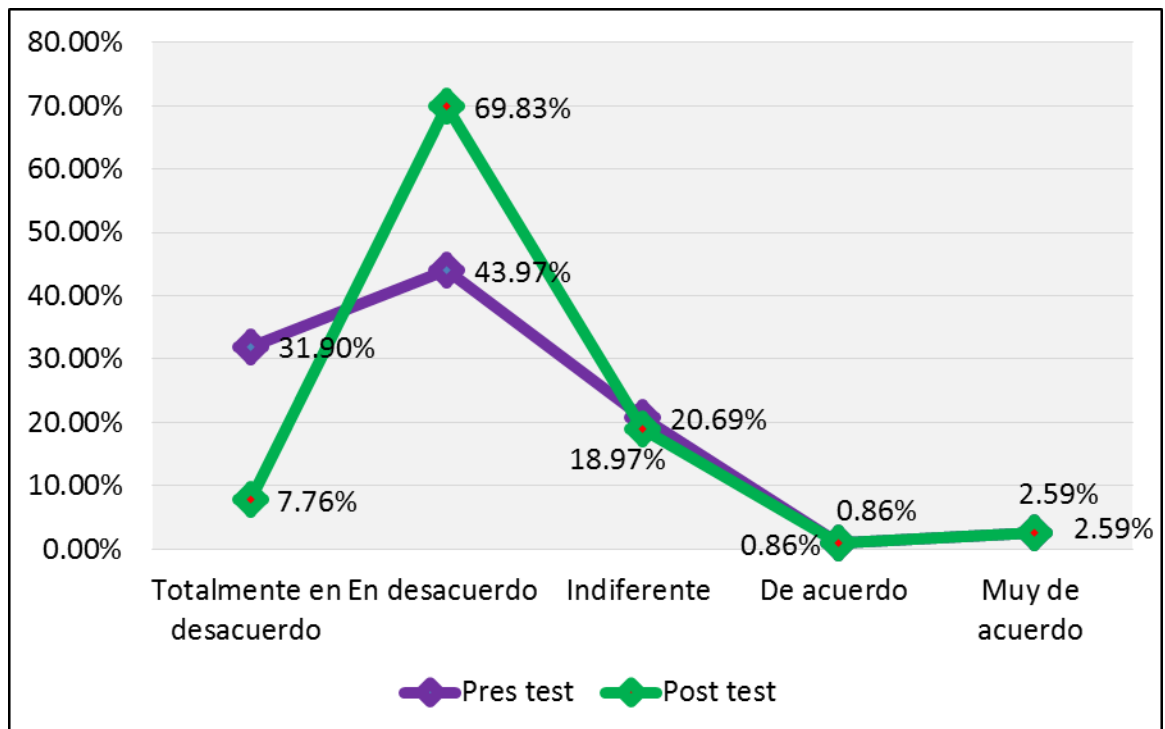
Comparación de medias de la dimensión 1 según resultados del pre test y post test en el grupo de control

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test		Post test	
		fi	hi%	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9.25	31.90	2.25	7.76
2	En desacuerdo	12.75	43.97	20.25	69.83
3	Indiferente	6.00	20.69	5.50	18.97
4	De acuerdo	0.25	0.86	0.25	0.86
5	Muy de acuerdo	0.75	2.59	0.75	2.59
	Total	29	100	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 013



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: El gráfico N° 013 presenta los índices de variación de cada escala según los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control durante el pre test y post test concerniente a la dimensión 1 tomando como referencia el promedio para cada ítem; se parecía que en la escala totalmente en desacuerdo existe una considerable variación en ambas pruebas, siendo más significativa para los intereses de la investigación el porcentaje menor de 7,76% durante el post test; sin embargo las categorías superiores no evidencian variación alguna en ambas pruebas.

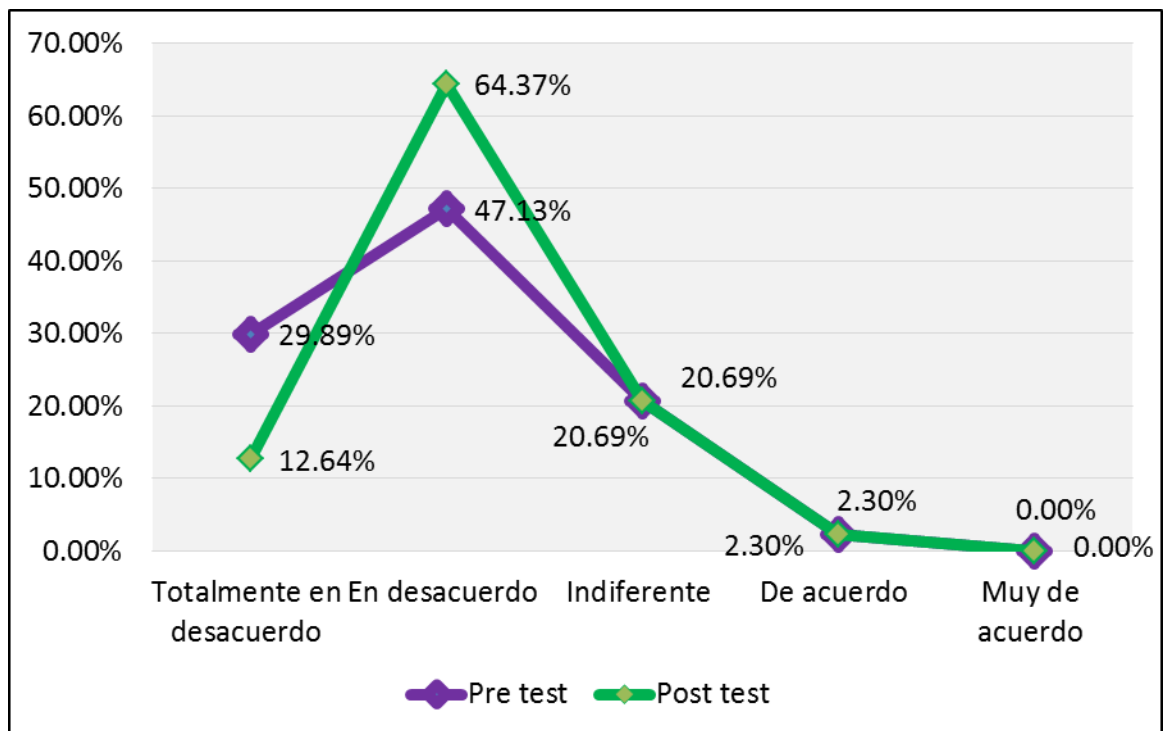
TABLA N° 016

Comparación de medias de la dimensión 2 según resultados del pre test y post test en el grupo de control

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test		Post test	
		fi	hi%	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8.67	29.89	3.67	12.64
2	En desacuerdo	13.67	47.13	18.67	64.37
3	Indiferente	6.00	20.69	6.00	20.69
4	De acuerdo	0.67	2.30	0.67	2.30
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
	Total	29	100	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 014

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: El gráfico N° 014 presenta los índices de variación de cada escala según los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control durante el pre test y post test concerniente a la dimensión 2 tomando como referencia el promedio para cada ítem; se aprecia que en la escala totalmente en desacuerdo existe una considerable variación en ambas pruebas, presentando menor porcentaje el post test con 12,64%; sin embargo al igual que en la dimensión 1 las categorías superiores no evidencian variación alguna en ambas pruebas.

TABLA N° 017

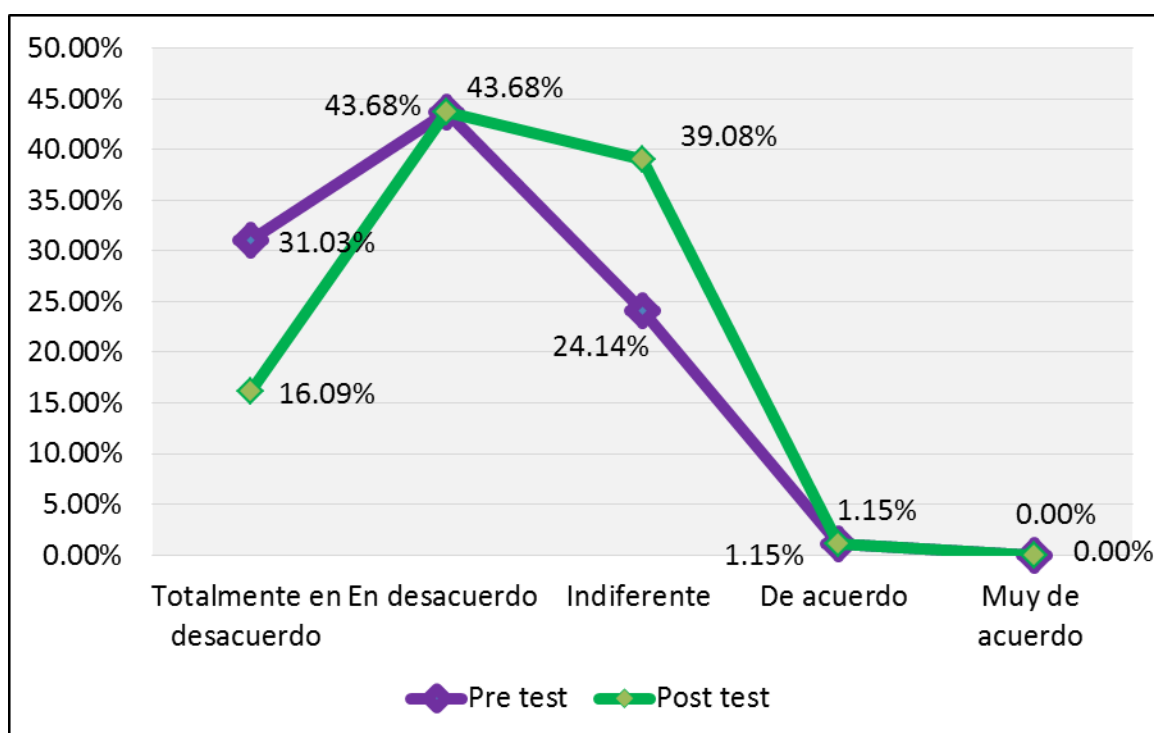
Comparación de medias de la dimensión 3 según resultados del pre test y post test en el grupo de control

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test		Post test	
		fi	hi%	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9.00	31.03	4.67	16.09
2	En desacuerdo	12.67	43.68	12.67	43.68
3	Indiferente	7.00	24.14	11.33	39.08
4	De acuerdo	0.33	1.15	0.33	1.15
5	Muy de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00
	Total	29	100	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 015



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: El gráfico N° 015 presenta los índices de variación de cada escala según los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores de entidades públicas de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo de control durante el pre test y post test concerniente a la dimensión 3 tomando como referencia el promedio para cada ítem; se evidencia que en la escala totalmente en desacuerdo existe una considerable variación en ambas pruebas como en las

dimensiones anteriores, siendo más significativa para los intereses de la investigación el porcentaje de 16,09% pertenecientes al post test; sin embargo las categorías superiores no evidencian variación alguna en ambas pruebas.

TABLA N° 018

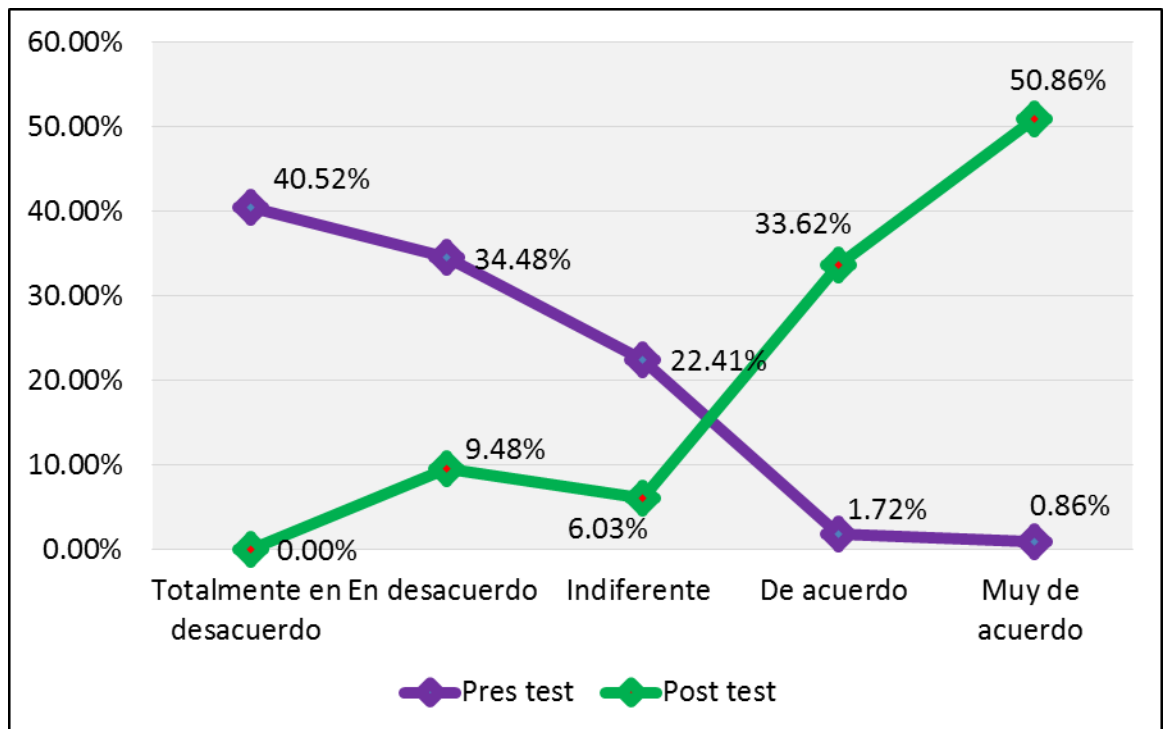
Comparación de medias de la dimensión 1 según resultados del pre test y post test en el grupo de experimental

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test		Post test	
		fi	hi%	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	11.75	40.52	0.00	0.00
2	En desacuerdo	10.00	34.48	2.75	9.48
3	Indiferente	6.50	22.41	1.75	6.03
4	De acuerdo	0.50	1.72	9.75	33.62
5	Muy de acuerdo	0.25	0.86	14.75	50.86
	Total	29	100	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 016



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: El gráfico N° 016 presenta los índices de variación de cada escala según los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental durante el pre test y post test concerniente a la dimensión 1 tomando como referencia el promedio para cada ítem; se aprecia que en todas las escala existe una considerable variación en ambas pruebas, siendo más significativa para los intereses de la investigación el porcentaje de 0,86% durante el pre test y el de 50,86% durante el post test en la escala de Muy de acuerdo; esto se puede evidenciar que mientras la línea de variación del pre test sufre un descenso de escala de menor a mayor significancia, la línea del post test sufre un ascenso de menor a mayor escala, lo que evidencia una mejora en la concepción del crédito de consumo.

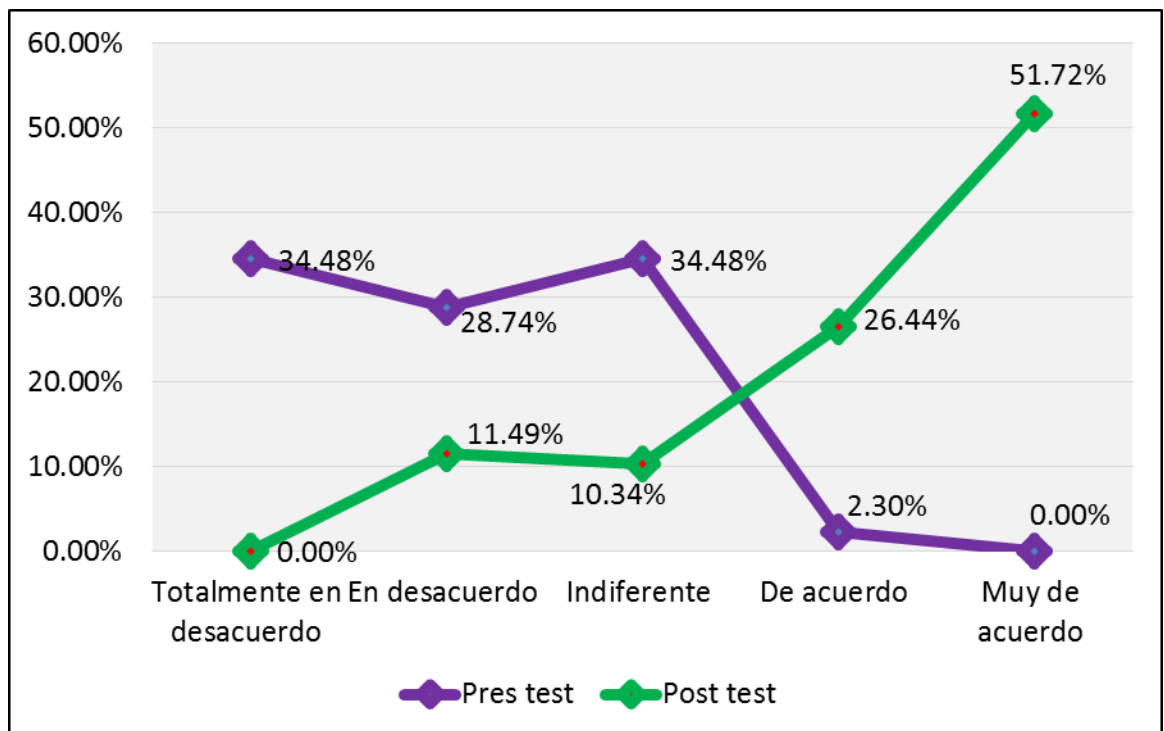
TABLA N° 019

Comparación de medias de la dimensión 2 según resultados del pre test y post test en el grupo experimental

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test		Post test	
		fi	hi%	fi	hi%
6	Totalmente en desacuerdo	10.00	34.48	0.00	0.00
7	En desacuerdo	8.33	28.74	3.33	11.49
8	Indiferente	10.00	34.48	3.00	10.34
9	De acuerdo	0.67	2.30	7.67	26.44
10	Muy de acuerdo	0.00	0.00	15.00	51.72
	Total	29	100	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

GRAFICO N° 017

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Propia

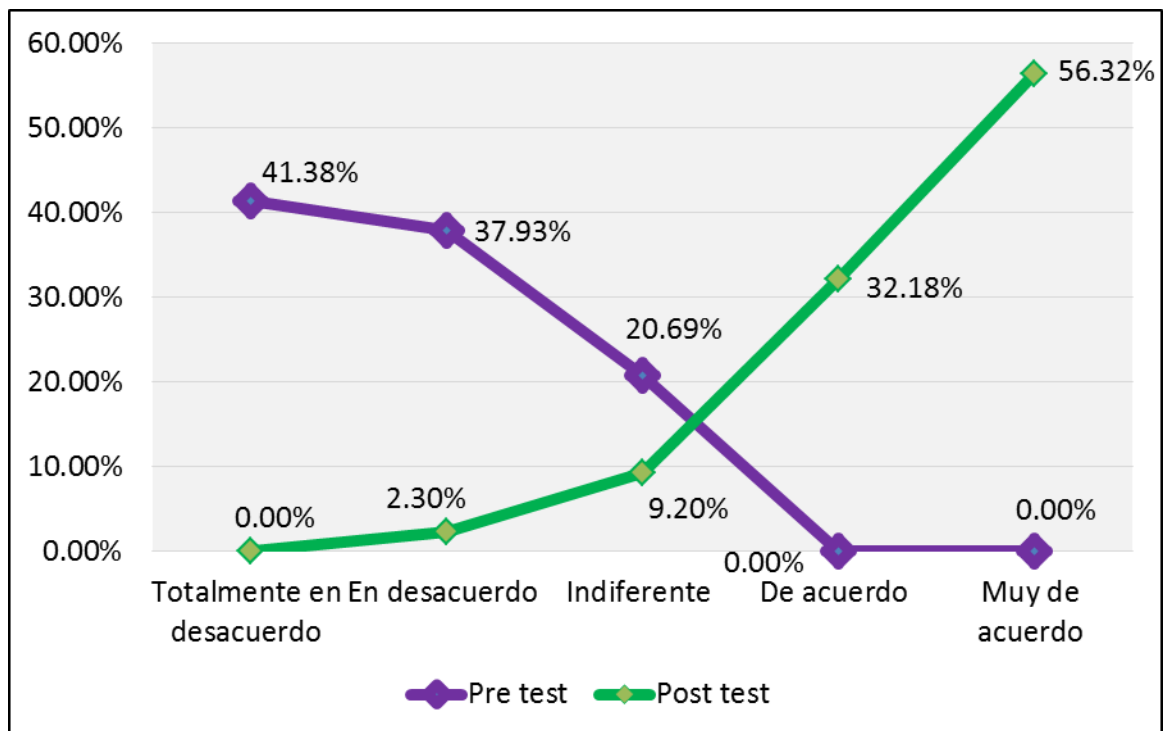
INTERPRETACIÓN: El gráfico N° 017 presenta los índices de variación de cada escala según los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que conforman el grupo experimental durante el pre test y post test concerniente a la dimensión 2 tomando como referencia el promedio para cada ítem; se aprecia que en todas las escala existe una considerable variación en ambas pruebas, siendo más significativa para los intereses de la investigación el porcentaje de 0% durante el pre test y el de 51,72% durante el post test en la escala de Muy de acuerdo; al igual que en la dimensión anterior se evidencia que mientras la línea de variación del pre test sufre un descenso de escala de menor a mayor significancia, la línea del post test sufre un ascenso de menor a mayor escala, lo que evidencia una mejora en la concepción de las normas legales del sistema financiero.

TABLA N° 020

Comparación de medias de la dimensión 3 según resultados del pre test y post test en el grupo experimental

Escala numérica	Nivel o Categoría	Pre test		Post test	
		fi	hi%	fi	hi%
6	Totalmente en desacuerdo	12.00	41.38	0.00	0.00
7	En desacuerdo	11.00	37.93	0.67	2.30
8	Indiferente	6.00	20.69	2.67	9.20
9	De acuerdo	0.00	0.00	9.33	32.18
10	Muy de acuerdo	0.00	0.00	16.33	56.32
	Total	29	100	29	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Propia

GRAFICO N° 018

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: El gráfico N° 018 presenta los índices de variación de cada escala según los resultados de la aplicación de la encuesta a los 29 trabajadores independientes de la ciudad de Pucallpa que

conforman el grupo experimental durante el pre test y post test concerniente a la dimensión 3 tomando como referencia el promedio para cada ítem; se aprecia que en todas las escala existe una considerable variación en ambas pruebas, siendo más significativa para los intereses de la investigación el porcentaje de 0% durante el pre test y el de 56,32% durante el post test en la escala de Muy de acuerdo; como en los casos anteriores se aprecia que mientras la línea de variación del pre test sufre un descenso de escala de mayor a menor significancia, la línea del post test sufre un ascenso de menor a mayor escala, lo que evidencia una mejora en la concepción de la satisfacción del cliente.

4.1.3. Descripción de estadígrafos

4.1.3.1. Promedios

TABLA N° 1:

Suma de restas de medias y promedios obtenidos por el grupo de control según pre y post test.

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	General
Suma de restas de medias	6.50	5.00	8.67	6.70
Promedio	0.224	0.172	0.299	0.231

Fuente : Pruebas entrada y salida.

Elaborado por : Responsable de la Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo de control, trabajadores de entidades públicas:

- Lograron un promedio de 0,224 en la dimensión Crédito de consumo según la diferencias de medias para ambas pruebas.
- En la dimensión Normas legales del sistema financiero el promedio fue de 0.172.
- El caso de la dimensión Satisfacción del cliente

financiero fue un tanto mayor pues este fue de 0.299.

- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que el promedio es de 0,231.

TABLA N° 022:

Suma de restas de medias y promedios obtenidos por el grupo experimental según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	General
Suma de restas de medias	69.00	62.00	76.33	69.10
Promedio	2.379	2.138	2.632	2.383

Fuente : Pruebas entrada y salida.

Elaborado por : Responsable de la Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo experimental, trabajadores independientes:

- Lograron un promedio de 2.379 en la dimensión Crédito de consumo según la diferencias de medias para ambas pruebas.
- En la dimensión Normas legales del sistema financiero el promedio fue de 2.138 como referencia según la dimensión anterior.
- El caso de la dimensión Satisfacción del cliente financiero fue más alto pues este fue de 2.632.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que el promedio fue de 2.383.

4.1.3.2. Varianzas y desviación estándar

TABLA N° 2:

Suma de restas de medias y varianzas obtenidos por el grupo control según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Total
Suma de restas de medias	6.50	5.00	8.67	6.70
varianza	0.055	0.076	0.146	0.040

Fuente : Pruebas de entrada y salida.
Elaborado por : Responsable de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo de control, trabajadores de entidades públicas:

- Obtuvieron una varianza de 0.055 en la dimensión Crédito de consumo como se aprecia en la tabla.
- En la dimensión Normas legales del sistema financiero la varianza fue de 0.076.
- En cuanto a la dimensión Satisfacción del cliente financiero fue más alta pues este alcanzó un valor de 0.146.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que la varianza fue de 0.040.

TABLA N° 024:

Suma de restas de medias y varianzas obtenidos por el grupo experimental según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Total
Suma de restas de medias	69.00	62.00	76.33	69.10
varianza	1.003	1.258	0.503	0.622

Fuente : Pruebas de entrada y salida.
Elaborado por : Responsable de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo experimental, trabajadores independientes

- La varianza fue de 1.003 en la dimensión Crédito de consumo según la diferencias de medias como se muestra en la tabla 003.
- En la dimensión Normas legales del sistema financiero la varianza fue un tanto mayor que la dimensión anterior alcanzando el valor de 1.258.
- El caso de la dimensión Satisfacción del cliente financiero fue menor pues este obtuvo un valor de 0.622.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que la varianza fue de 0.622.

TABLA N° 025:

Suma de restas de medias y desviación estándar obtenidos por el grupo control según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Total
Suma de restas de medias	6.50	5.00	8.67	6.70
Desviación estándar	0.235	0.276	0.382	0.200

Fuente : Pruebas de entrada y salida.
Elaborado por : Responsable de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo de control, trabajadores de entidades públicas:

- Lograron una desviación estándar de 0.235 en la dimensión Crédito de consumo según la diferencias de medias para ambas pruebas.

- En la dimensión Normas legales del sistema financiero la desviación estándar fue un tanto más alto, alcanzando un valor de 0.276.
- El caso de la dimensión Satisfacción del cliente financiero fue más alta pues este fue de 0.382.
- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que la desviación estándar fue de 0.200.

TABLA N°026:

Suma de restas de medias y desviación estándar obtenida por el grupo experimental según pre y post test

	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Total
Suma de restas de medias	69.00	62.00	76.33	69.10
Desviación estándar	1.001	1.122	0.709	0.789

Fuente : Pruebas de entrada y salida.

Elaborado por : Responsable de Investigación.

DESCRIPCIÓN

Se puede observar en el grupo experimental, trabajadores independientes:

- Lograron una desviación estándar de 1.001 en la dimensión Crédito de consumo según la diferencias de medias para ambas pruebas como se puede observar en la tabla 004.
- En tanto que en la dimensión Normas legales del sistema financiero la desviación estándar fue de 1.122.
- El caso de la dimensión Satisfacción del cliente financiero fue menor a las anteriores dimensiones alcanzando el valor de 0.709.

- Tomando como referente el puntaje general de las sumas de promedios de variaciones de medias se puede observar que la desviación estándar fue de 0.789.

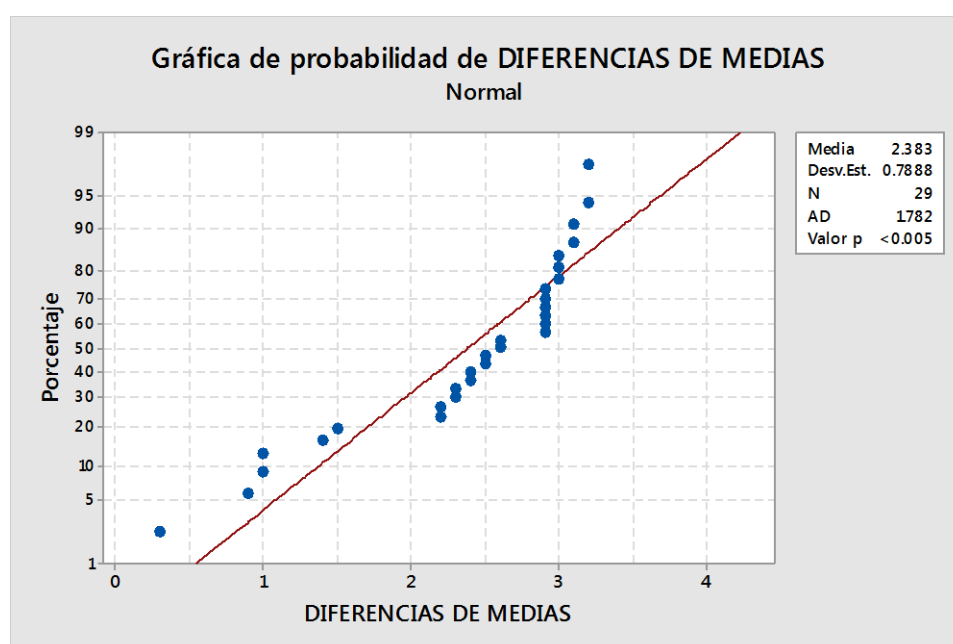
Se puede concluir que el grupo experimental conformado por los trabajadores independientes, también pasó a ser homogéneo en cuanto a sus promedios. Pero, a diferencia del grupo de control, trabajadores de entidades públicas, esta característica es ventajosa si se tiene en cuenta que el promedio de todo el grupo experimental fue mayor al del grupo de control.

4.1.4. Prueba de Hipótesis General

Hi: El endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

H0: El endeudamiento financiero no influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

GRÁFICO Nº 119:



DESCRIPCIÓN

Se observan que los datos siguen una tendencia normal de acuerdo a la línea de regresión lineal.

Aplicando el estadístico T para muestras independientes:

Cálculo del factor SS para ambos grupos:

$$SS = \sum \bar{X}^2 - \frac{(\sum \bar{X})^2}{N}$$

Cálculo del estadístico T

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{SS_1 + SS_2}{(N_1 - 1) + (N_2 - 1)} \times \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}}$$

Hipótesis Estática

Como se ha planteado una prueba con un antes y un después, establecemos la disposición de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

$H_0 = \mu_1 - \mu_2 \leq 0$ (No existe influencia significativa)

$H_a = \mu_2 - \mu_1 > 0$ (Existe influencia significativa)

La prueba es unilateral de cola derecha, de acuerdo a lo establecido en H_a .

Cálculo del valor crítico o valor tabular de la "T" Student (Tt)

$$Tt_{(1-\alpha)_{(n-1)}} = Tt_{(1-0.05)_{(58-2)}} = Tt_{(0.95)_{(56)}} = 1.673$$

Calculo del factor SS ara cada grupo

$$G.E. \Rightarrow SS_1 = 182.070 - \frac{(69.10)^2}{29} = 17.42$$

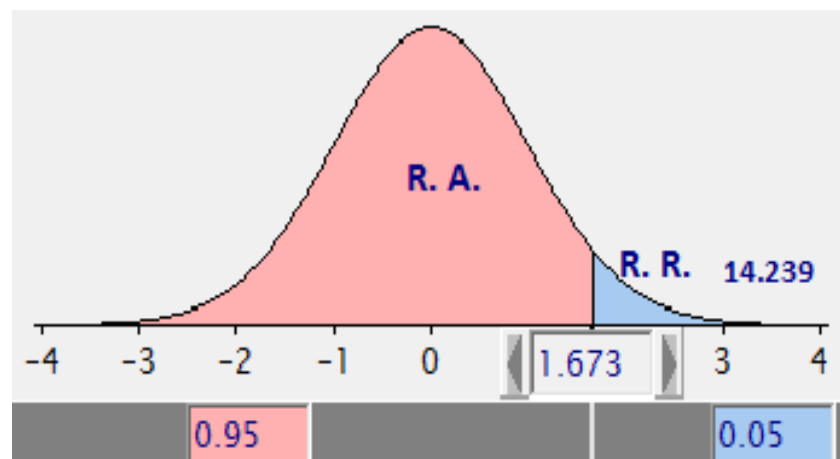
$$G.C. \Rightarrow SS_2 = 2.670 - \frac{(6.70)^2}{29} = 1.12$$

Cálculo del valor calculado o Función de Prueba (Tc).

$$T_c = \frac{2.36 - 0.23}{\sqrt{\frac{17.42 + 1.12}{(29 - 1) + (29 - 1)} \times \left(\frac{1}{29} + \frac{1}{29} \right)}}$$

$$T_c = 14.239$$

$$14.239 > 1.673$$

Regiones de Aceptación y Rechazo**GRÁFICO N° 220****Comprobación de hipótesis general**

Elaborado por: Responsable de investigación.

Por lo tanto:

Debido al tipo de diseño cuasi experimental en el cual se genera un resultado para el pre y otro para el post test en dos grupos

independientes, el promedio de las diferencias de medias obtenidas de cada individuo determina el grado de variación entre las pruebas; ante esto, se puede apreciar que el valor del estadístico t calculado es de (14.239) fue mayor al punto crítico t tabular de 1,673 con 56 grados de libertad el cual se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula, tal como se muestra en el gráfico N° 020; esto permite comprobar la hipótesis general pues claramente dicho resultado tiene su ubicación dentro del área de rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto se tiene datos suficientes para rechazarla y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013” con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

4.1.5. Prueba de Hipótesis Específicas

A. Comprobación de hipótesis específica 1

H1: El crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013

H0: El crédito de consumo por contrato bancario no influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013

Hipótesis Estática

La investigación justifica la aplicación de una prueba de entrada y una de salida, establecemos la disposición de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

$H_0 = \mu_1 - \mu_2 \leq 0$ (No hay eficacia en la satisfacción del cliente financiero)

$H_1 = \mu_2 - \mu_1 > 0$ (Existe eficacia en la satisfacción del cliente financiero)

La prueba es unilateral de cola derecha, de acuerdo a lo establecido en H_1 .

Cálculo del valor crítico o valor tabular de la "T" Student (T_t)

$$T_t_{(1-\alpha)_{(n-1)}} = T_t_{(1-0.05)_{(58-2)}} = T_t_{(0.95)_{(56)}} = 1.673$$

Calculo del factor SS para cada grupo

$$G.E. \Rightarrow SS_1 = 192.250 - \frac{(69.00)^2}{29} = 28.08$$

$$G.C. \Rightarrow SS_2 = 3.00 - \frac{(6.50)^2}{29} = 1.54$$

Cálculo del valor t calculado o Función de Prueba (T_c).

$$T_c = \frac{2.38 - 0.22}{\sqrt{\frac{28.08 + 1.54}{(29 - 1) + (29 - 1)} \times \left(\frac{1}{29} + \frac{1}{29} \right)}}$$

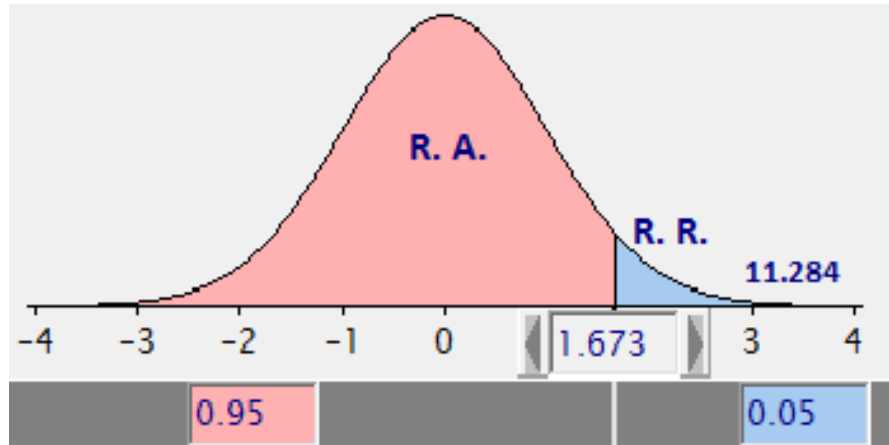
$$T_c = 11.284$$

$$11.284 > 1.673$$

Regiones de Aceptación y Rechazo

GRÁFICO N° 321

Comprobación de hipótesis específica 1



Elaborado por: Responsable de investigación.

Por lo tanto:

Se puede apreciar que el valor del estadístico t calculado (11.284) fue mayor al punto crítico t tabular de 1.673 con 56 grados de libertad el cual se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula, tal como se muestra en el gráfico N° 021; esto permite corroborar la hipótesis 1 pues claramente dicho resultado se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto se tiene datos suficientes para rechazarla y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “El crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013” con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

B. Comprobación de la hipótesis específica 2

H2: Las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

H0: Las normas legales del sistema financiero no protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

Aplicando el estadístico T para muestras pareadas:

Hipótesis Estática

Como se ha ejecutado dos pruebas en dos grupos para establecer las variaciones de una con respecto a otra, establecemos la disposición de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

H₀ = 0₁ - 0₂ ≤ 0 (Las normas legales del sistema financiero no protegen al cliente financiero)

H₂ = 0₂ - 0₁ > 0 (Las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero)

La prueba es unilateral de cola derecha, de acuerdo a lo establecido en H2.

Cálculo del valor crítico o valor tabular de la "T" Student (Tt)

$$Tt_{(1-\alpha)_{(n-1)}} = Tt_{(1-0.05)_{(58-2)}} = Tt_{(0.95)_{(56)}} = 1.673$$

Calculo del factor SS ara cada grupo

$$G.E. \Rightarrow SS_1 = 167.778 - \frac{(62.00)^2}{29} = 35.23$$

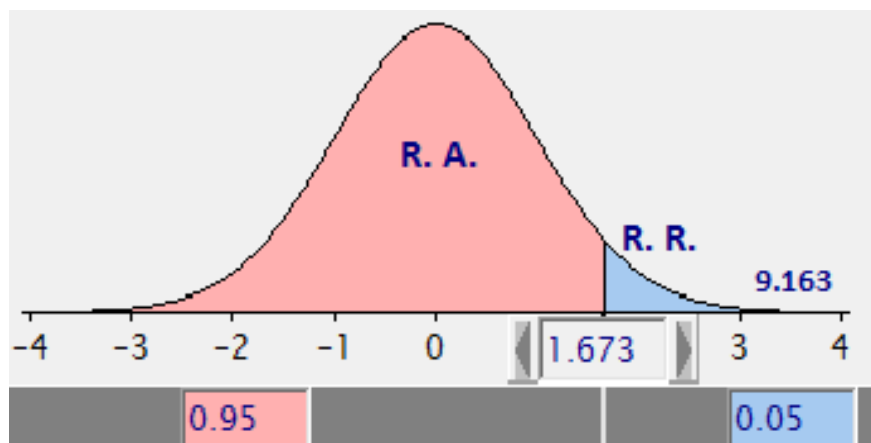
$$G.C. \Rightarrow SS_2 = 3.000 - \frac{(5.00)^2}{29} = 2.14$$

Cálculo del valor calculado o Función de Prueba (Tc).

$$T_c = \frac{2.14 - 0.17}{\sqrt{\frac{35.23 + 2.14}{(29 - 1) + (29 - 1)} \times \left(\frac{1}{29} + \frac{1}{29} \right)}}$$

$$T_c = 9.163$$

$$9.163 > 1.673$$

Regiones de Aceptación y Rechazo**GRÁFICO N° 422****Comprobación de hipótesis específica 2**

Elaborado por: Responsable de investigación.

Por lo tanto:

Se puede apreciar que el valor del estadístico t calculado (9.163) fue mayor al punto crítico t tabular de 1.673 con 56 grados de

libertad el cual se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula, tal como se muestra en el gráfico N° 022; esto permite corroborar la hipótesis específica 2 pues claramente dicho resultado se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto se tiene datos suficientes para rechazarla y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “Las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013” con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

C. Comprobación de hipótesis específica 3

H3: La satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

H0: La satisfacción del cliente financiero no influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.

Hipótesis Estática

La ejecución de una prueba con un antes y un después permite evidenciar el nivel de mejora en los resultados del post test con referencia a los resultados del pre test; así tenemos que:

$H_0 = \mu_1 - \mu_2 \leq 0$ (La satisfacción del cliente financiero no influye en la utilización de tarjeta de crédito)

H3 = $\mu_2 - \mu_1 > 0$ (La satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito)

La prueba es unilateral de cola derecha, de acuerdo a lo establecido en H3.

Cálculo del valor crítico o valor tabular de la "T" Student (Tt)

$$Tt_{(1-\alpha)_{(n-1)}} = Tt_{(1-0.05)_{(58-2)}} = Tt_{(0.95)_{(56)}} = 1.673$$

Calculo del factor SS ara cada grupo

$$G.E. \Rightarrow SS_1 = 215.000 - \frac{(76.33)^2}{29} = 14.08$$

$$G.C. \Rightarrow SS_2 = 6.667 - \frac{(8.67)^2}{29} = 4.08$$

Cálculo del valor calculado o Función de Prueba (Tc).

$$T_c = \frac{2.63 - 0.30}{\sqrt{\frac{14.08 + 4.08}{(29-1) + (29-1)} \times \left(\frac{1}{29} + \frac{1}{29} \right)}}$$

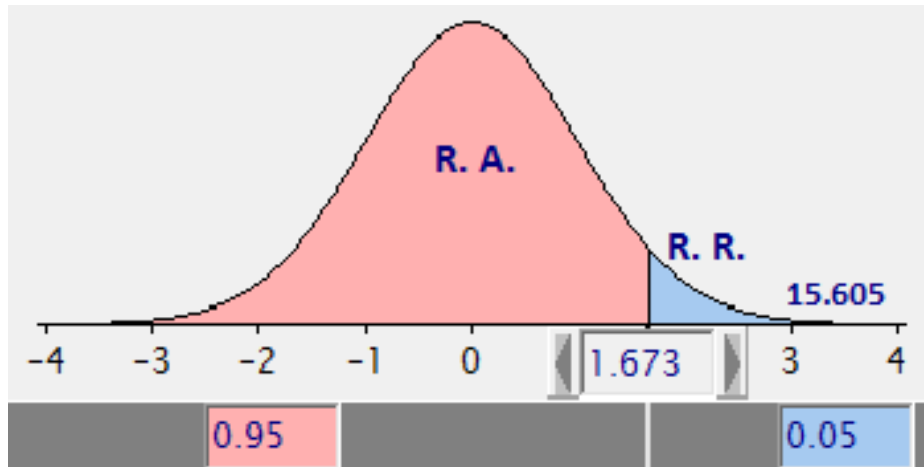
$$T_c = 15.605$$

$$15.605 > 1.673$$

Regiones de Aceptación y Rechazo

GRÁFICO N° 523

Comprobación de hipótesis específica 3



Elaborado por: Responsable de investigación.

Por lo tanto:

Se puede apreciar que el valor del estadístico t calculado (15.605) fue mayor al punto crítico t tabular de 1.673 con 56 grados de libertad el cual se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula, tal como se muestra en el gráfico N° 023; esto permite corroborar la hipótesis específica 3 pues claramente dicho resultado se ubica dentro del área de rechazo de la hipótesis nula; por lo tanto se tiene datos suficientes para rechazarla y aceptar la hipótesis alterna; es decir, “La satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.” con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación y debate de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

5.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual nuestros resultados son similares.

A). Nuestro resultado de la dimensión crédito de consumo en la satisfacción del cliente financiero, se obtuvo un resultado del estadístico t calculado de 11.284, mayor al punto crítico t tabular de 1.673 con 56 grados de libertad; por lo tanto, “El crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013”, con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

➤ Trujillo, (2010), al respecto concluye que:

- El incremento del nivel de endeudamiento de las familias en los últimos años, aconseja desarrollar una política de prevención y curación del sobreendeudamiento de los consumidores, cuando menos para aquellos casos en los que la crisis financiera de la economía familiar trae origen en contingencias referidas a riesgos de la vida (fallecimiento, enfermedad, desempleo, invalidez, etc) que colocan al consumidor ante la imposibilidad de hacer frente al conjunto de sus obligaciones de pago.
 - El derecho vigente no es coherente con las modernas concepciones de una política de protección de los consumidores. Sin embargo, la moderna economía (masiva y profesionalizada), exige que también el sector empresarial asuma la parte de responsabilidad que le corresponda en el sobreendeudamiento de los hogares, que no tendrían por qué soportar por sí solos el fracaso puntual de una actividad, como es el mercado del crédito, que aprovecha a toda la sociedad, en general, y a los profesionales en particular.
- B). Nuestro resultado de la dimensión normas legales del sistema financiero en la satisfacción del cliente financiero, se obtuvo un resultado del estadístico t calculado de 9.163 mayor al punto crítico t tabular de 1.673 con 56 grados de libertad; por lo tanto, “Las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013” con lo cual constituye una alternativa

de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

Al respecto, Patron, (2011). Señala que el estado defiende el interés de sus consumidores y usuarios en la Constitución Política del Perú pero el Tribunal Constitucional ha extraído de la norma varios principios que son de aplicación obligatoria por las instituciones financieras. Entre ellos podemos mencionar: Principio Pro Consumidor, Principio de proscripción del abuso del derecho, Principio de isonomía real, Principio restituo in integrum, Principio de Transparencia, Principio de Veracidad, Entre otros.

- C). Finalmente nuestro resultado de la dimensión satisfacción del cliente financiero en la utilización de tarjeta de crédito, se obtuvo un resultado estadístico t calculado de 15.605 mayor al punto crítico t tabular de 1.673 con 56 grados de libertad; por lo tanto, “La satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.” con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, a un nivel de confianza del 95%.

Al respecto, Guzmán (2006). Señala que la satisfacción del cliente es un término que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas, se refiere a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y

expectativas. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida.

5.2. En base a la prueba de hipótesis general.

Al finalizar el presente trabajo de investigación, se observa en la descripción de resultados, en el pre-test que los encuestados en ambos grupos presentaron un alto grado de desconfianza en cuanto al empleo de las tarjetas de crédito para realizar transacciones o compras; sin embargo, estos resultados sufren una variación y se modifican de manera conveniente para los intereses de la investigación en los resultados que muestran los integrantes del grupo experimental donde se evidencia un cambio radical en la confianza que manifiestan ante el empleo de las tarjetas de crédito.

Como es de entendimiento, para efectos de la investigación realizada se aspira que los encuestados logren conocer el avance no solo de seguridad sino también el amparo del derecho y eficiencia en el manejo de tarjetas de crédito financiero, se observa que a nivel cuantitativo estos resultados implican una mejora considerable. Por tanto se comprueba que hubo una influencia positiva del programa de asesoramiento legal en materia financiera aplicado a los trabajadores encuestados.

Al respecto, Domingos, (2013). Concluye que:

- Se evidencia la falta de cultura bancaria por una buena parte de la población, así como el bajo nivel de desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aspectos que pueden dificultar e impedir el desarrollo del comercio electrónico y el pago mediante tarjeta de crédito en Internet y la introducción de otras modalidades de medios de pago electrónico.
- Finalmente, creemos que la implantación del comercio electrónico y el pago mediante tarjeta de crédito abrirán una nueva oportunidad de intercambio para los futuros proveedores de bienes o servicios y los consumidores. Por lo que su implementación debe estar orientada a garantizar la seguridad jurídica en las transacciones electrónicas. Además, debe estar inspirada en los principios universales del derecho del comercio electrónico.

5.3. El aporte científico de la investigación

Los resultados de la presente investigación nos muestra que el endeudamiento financiero bien usado aumenta el bienestar personal de los trabajadores por adquirir por adelantado un bien o servicio sin necesidad de esperar mucho tiempo de ahorro, sin embargo hoy en día la adquisición de tarjetas de crédito en vez de ser un problema tratado desde la ciencia económica y de derecho es un tema de reflexión desde el ámbito de la “psicología”, ya que muchos trabajadores tienen hasta 4 tarjetas por la emoción del dinero que ofrecen las entidades financieras y terminan sobre endeudados por gastar más de lo que perciben y sin capacidad de pago.

En conclusión, En el caso de las tarjetas de crédito el tajehtahabiente o consumidor debe recibir un reporte mensual de la entidad financiera (formato físico y digital) de sus movimientos y todos los costos incurridos durante el periodo, en intereses, mantenimiento, comisiones, penalizaciones, etc. Esto le permitiría comprender porque ítems está pagando y comparar entre distintos oferentes y productos de crédito. Y no mantener solo el pago de la deuda a través del sistema PAT (Pago Automático con Tarjeta de Crédito), sin un archivo físico en poder del consumidor.

CONCLUSIONES

Después de haber procesado la investigación, y considerando los hallazgos en esta investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

1. El crédito de consumo por contrato bancario en los trabajadores que utilizan tarjetas de crédito en la ciudad de Pucallpa, se demuestra que son las ofertas de promoción del descuento de precio entre la compra con dinero en efectivo y compra con tarjeta de crédito que ofrecen los grupos corporativos comerciales es lo que más influye en el cliente financiero a tener más de una tarjeta de crédito para no desaprovechar la adquisición de bienes o servicios en diversos rubros.
2. Luego de analizar las normas legales del sistema financiero que protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito, se demuestra que la entidad emisora, usuario o titular de la tarjeta de crédito y el proveedor afiliado. El estado los protege a través de la constitución política con los Principios Pro Consumidor, Principio de proscripción del abuso del derecho, Principio de isonomía real, Principio restitutivo in integrum, Principio de Transparencia, Principio de Veracidad y con leyes del sistema financiero, leyes de protección al consumidor financiero y normas de la superintendencia de banca, seguros, Afp vigentes en la república del Perú.
3. Al evaluar la satisfacción del cliente financiero en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa, se demuestra que la Tarjeta de Crédito está siendo el medio de pago más usado entre los trabajadores ciber

consumidores, esto se debe básicamente a su fácil uso, característica esencial de este medio de pago, y por la seguridad que brinda tanto al vendedor, ya que existe alguna Entidad Financiera que respalda al Consumidor, así como para el Consumidor ya que las Tarjetas de Crédito se encuentran amparadas por seguros.

4. Se demuestra que el endeudamiento financiero a través del contrato bancario por adhesión, muchos trabajadores no recurren a los préstamos con altas tasas de intereses en entidades financieras y existe la confianza y satisfacción generalizada en las operaciones que realizan utilizando Tarjetas de Crédito, ya que cuentan con todas las garantías en materia de robo, hurto, extravío o falsificación de las mismas frente a la tarjeta de débito.

SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se recomienda lo siguiente:

1. A partir de los resultados se sugiere a las entidades bancarias emisoras de tarjetas de crédito remitir, mensualmente a los titulares de tarjetas de crédito, un estado de cuenta que incluya detalladamente los gastos de consumo, así como el saldo final del mismo para evitar el sobreendeudamiento de los trabajadores.
2. A los trabajadores propietarios de tarjetas de créditos se sugiere leer bien los contratos de adhesión antes de firmar con los bancos emisores para evitar vulneración de derechos y obligaciones contemplados en las normas legales vigentes que rigen el comercio electrónico.
3. Establecer normas legales específicas para proteger al consumidor con tarjetas de crédito en los siguientes vacíos legales:
 - El derecho a retractarse en su contrato antes del plazo pactado.
 - Régimen de los intermediarios de créditos.
 - Fijación de los parámetros para la definición de los niveles de usura.
4. A las entidades bancarias establecer capacitaciones a los clientes financieros sobre cultura crediticia para fomentar hábitos de pago y no verse afectados por una alta morosidad de sus propios clientes o una insolvencia definitiva de un cliente importante.
5. Difundir los resultados de la presente investigación con la finalidad de que la población y la comunidad científica conozcan que el uso de las tarjetas de crédito tienen que ser estudiado desde tres disciplinas la economía, el derecho y la psicología.

BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, M. (2003). "Tarjeta de Crédito Bancaria". Memoria de Prueba, Universidad de Concepción de Chile.
2. Agapito, G. A. (2010), "Determinantes del Crédito de Consumo por Tipo de Institución Financiera en el Perú", [Tesis]. Universidad de Piura, Perú.
3. Baena, M. (2004). De las obligaciones en derecho civil y comercial. Bogotá. LEGIS. Pág. 707
4. Calderón, M. (2004). La gestión bancaria en los riesgos de crédito: una aplicación al caso peruano para empresas y corporaciones. Lima. Universidad de Lima.
5. Contreras de la Fuente, C. (2006). Psicología del endeudamiento: una investigación teórica. Universidad de la frontera, Chile, pg.115.
6. Davara, M. A. (2005). "Manual de Derecho Informático" Séptima edición. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi, p.305.
7. De la Haza, A. H. (2013). "Compra Apalancada y Modelos de Banca en el Ordenamiento Financiero Peruano", [Tesis]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
8. Fainé I. y Tornabell R. (2001). "Pasión por la banca". Ediciones Deusto. Bilbao, España.
9. Fentanes, J. E. (1999) "Tarjeta de Crédito". Facultad de Derecho, p.58. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
10. George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
11. Gitman, J. (2003) autor de "Fundamentos de Administración Financiera", Editorial Prentice Hall, Pag. 631

12. Guzmán, C. (2006) Título: Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet en Chile.
13. Hernández, R. (2010) Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw-Hill. Interamericana Editores, p.85.
14. Kerlinger, F.N. & Lee, H.B. (2002) Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en ciencias sociales, México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
15. Kessler, F. (1943). Contratos de Adhesión-algunos pensamientos sobre freedom de contrato. *Columbia Law Review*, 43 (5), 629-642.
16. Larrán, J; Muriel de los Reyes, M. (2007). La Banca Por Internet Como Innovación Tecnológica en el Sector Bancario. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*; 13(2), 145-153.
17. Marc R. (2005). *La economía postkeynesiana*. Icaria Editorial. ISBN 84-7426-785-4. Barcelona, España.
18. Martínez, A. (2003). *El dinero electrónico. Aproximación Jurídica*. Madrid: Civitas S.L., p. 17.
19. Moreno, T. M. (2008). "Crédito al consumo conquista a México". Editorial cnexpansion, D. F. p.69, México.
19. Patron R, C. (2011) Protección al consumidor en los servicios financieros. 1ra Edición. Lima: Ediciones Caballero Bustamante, p121, Perú.
20. Plott, G. (2005). "Manual de Operaciones y Servicios Financieros". Santiago: Editorial Jurídica de Chile, p. 50-51.
21. Sandoval, R. (1994). "Tratado de Derecho Comercial: Nuevas Operaciones Mercantiles". Santiago: Jurídica Conosur. Pg.102. Chile.

22. Stiglitz, R. S. (1985) "Contratos por Adhesión. Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor." Buenos Aires: Ediciones De Palma. Argentina.
23. Trujillo, I. J. (2010) "El Sobreendeudamiento de los Consumidores", [Tesis] Universidad de Castilla-La Mancha, España.
24. Yopo, N. V. (2012). "Responsabilidad en los Casos de Fraude por Extravío, Hurto o Robo de la Tarjeta de Crédito", [Tesis]. Universidad de Chile.
25. Villarreal, (2004). Antropología de la deuda. Crédito, ahorro, fiado y prestado en las finanzas cotidianas, CIESAS, p.5 México.
26. Código Civil de 1984. Artículo 1242º
27. Reglamento de las Tarjetas de Crédito. Resolución S.B.S. N° 6523 - 2013.
28. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Ley N° 26702. 09 de diciembre de 1996.
29. Ley N° 27251: Ley de Protección al Consumidor, según inciso d) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 716, 11 de diciembre de 2000.
30. Ley N° 28587: Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros 19 de julio de 2005.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENDEUDAMIENTO FINANCIERO Y LA UTILIZACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2013

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIAB.	DIMENCION	INDICADOR	INSTRU	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿En qué medida el endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera el crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida el endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Demostrar de qué manera el crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las</p>	<p>GENERAL</p> <p>Hi: El endeudamiento financiero influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013. H0: El endeudamiento financiero no influye en la utilización de tarjetas de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p> <p>ESPECIFICAS</p> <p>H1: El crédito de consumo por contrato bancario influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013 H0: El crédito de consumo por contrato bancario no influye en la satisfacción del cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad</p>	<p>V. I</p> <p>ENDEUDAMIENTO FINANCIERO</p>	<p>CRÉDITO DE CONSUMO</p> <p>NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO</p>	<p>-Recursos humanos</p> <p>Comunicación e información</p> <p>Sobreeudamiento</p> <p>Renegociación de la deuda.</p> <p>-Leyes, -Contratos -Deberes y derechos</p>	<p>Cuestionario Pre y Pos Test</p> <p>Cuestionario Pre y Pos Test</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Aplicada – De nivel descriptiva, explicativa</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuasi experimental, de nivel correlacional. GE: O1.... X....O2 GC: O1.... ____O2</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población: Constituida por todos los trabajadores independientes y</p>

<p>Pucallpa – 2013?</p> <p>¿De qué manera las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013?</p> <p>¿De qué manera la satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p>	<p>entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013</p> <p>Analizar de qué manera las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p> <p>Demostrar de qué manera la satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p>	<p>de Pucallpa – 2013</p> <p>H2: Las normas legales del sistema financiero protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p> <p>H0: Las normas legales del sistema financiero no protegen al cliente financiero que utiliza tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p> <p>H3: La satisfacción del cliente financiero influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p> <p>H0: La satisfacción del cliente financiero no influye en la utilización de tarjeta de crédito de las entidades financieras en la ciudad de Pucallpa – 2013.</p>	<p>V.D</p> <p>TARJETAS DE CRÉDITO</p>	<p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO</p>	<p>-Tasa de intereses - Cultura crediticia -Seguridad</p>		<p>de instituciones públicas propietarios de tarjetas de crédito.</p> <p>Muestra: Representada por 58 trabajadores con tarjetas de crédito, seleccionados con el tipo de muestreo no probalístico intencionado.</p> <p>TECNICA -La encuesta con cuestionario pre y post test.</p>
--	--	---	---	--	---	--	---

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO ESCUELA DE POST GRADO

I. DATOS INFORMATIVOS

APELLIDOS Y NOMBRES.....

Trabajador de institución Pública () Trabajador independiente ()

Tarjeta de crédito de la institución bancaria.....

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

ENDEUDAMIENTO FINANCIERO Y LA UTILIZACIÓN DE TARJETAS DE
CRÉDITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA –
2013

- **INSTRUCCIONES:**

El presente instrumento está estructurado en (10) ítems dirigido a los trabajadores independientes y de instituciones publicas que utilizan tarjeta de crédito bancaria, a la cual usted deberá responder marcando con una X una categoría por cada ítem, se le agradece ser lo más sincero que pueda, dejando explicito que la información suministrada por usted quedará en la más estricta confidencialidad.

Por lo que mucho agradeceré facilitarnos la información.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE OBSERVACION PRE Y POS TEST

LA ESCALA VALORATIVA:

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=INDIFERENTE 2= EN DESACUERDO 1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

CO D.	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLES						
ENDEUDAMIENTO FINANCIERO						
DIMENSION: CREDITO DE CONSUMO INDICADOR: Recursos humanos, Comunicación e información, Sobreendeudamiento, Renegociación de la deuda.						
1	¿Considera Ud. que los recursos humanos de las diferentes áreas de la entidad bancaria están capacitados para ofertar el consumo por tarjeta de crédito financiero personal?					
2	¿Considera Ud. Que las entidades bancarias utilizan los recursos de comunicación e información más adecuados con el cliente de crédito financiero?					
3	¿Considera Ud. que su riesgo de sobreendeudamiento personal es supervisado y controlado por la administración de la entidad bancaria?					
4	¿Considera Ud. que la renegociación de la deuda es un deber o facilidades de buenas prácticas de la entidad bancaria?					
DIMENSION: NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO INDICADOR: Leyes, Contratos, deberes y derechos.						
5	Considera Ud. que las leyes peruanas en materia del sistema financiero protege al deudor financiero?					
6	¿Considera Ud. usted que leyó y entendió el contrato en todos sus términos (Plazos, otros pagos, etc) antes de firmar con la entidad bancaria para acceder al crédito de consumo?					
7	¿Considera Ud. usted que las entidades bancarias cumplen sus deberes con relación a los derechos que tienen los clientes de las tarjetas de crédito?					
TARJETAS DE CRÉDITO						
DIMENSION: SATISFACCION DEL CLIENTE FINANCIERO INDICADOR: Tasa de intereses, Cultura crediticia, seguridad.						
8	¿Considera que la tasa de intereses y otros rubros de cobros por el uso de la tarjeta de crédito le satisface como cliente consumidor?					
9	¿Considera estar satisfecho con el asesoramiento en cultura crediticia recibida en asistencia, servicio al cliente, y atención de reclamos por la entidad bancaria a la que perteneces?					
10	¿Se siente satisfecho con el nivel de seguridad que cuenta su tarjeta de credito en caso de robo, hurto, extravío o falsificación de las mismas.					

.....
INVESTIGADOR

.....
ENUESTADO

ANEXO N° 03

TABLA DE RESULTADOS DEL PRET Y POST TEST GRUPO CONTROL Y GRUPO EXPERIMENTAL

PRE TEST																				
		V. I: ENDEUDAMIENTO FINANCIERO										V. D.: TARJETAS DE CRÉDITO								
		CREDITO DE CONSUMO					NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO					SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO								
		PREGUNTAS				(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	TOTAL	(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2
Encuestados		1	2	3	4			5	6	7			8	9	10					
1		1	2	3	3	2.25	5.06	2	1	1	1.33	1.78	2	3	1	2.00	4.00	19.00	1.90	3.61
2		3	3	2	1	2.25	5.06	1	2	3	2.00	4.00	2	1	1	1.33	1.78	19.00	1.90	3.61
3		1	2	3	1	1.75	3.06	1	2	3	2.00	4.00	2	1	2	1.67	2.78	18.00	1.80	3.24
4		1	1	2	2	1.50	2.25	2	2	2	2.00	4.00	2	1	2	1.67	2.78	17.00	1.70	2.89
5		2	2	1	2	1.75	3.06	2	3	2	2.33	5.44	2	2	2	2.00	4.00	20.00	2.00	4.00
6		1	2	2	2	1.75	3.06	2	1	2	1.67	2.78	2	3	2	2.33	5.44	19.00	1.90	3.61
7		3	2	2	2	2.25	5.06	3	3	3	3.00	9.00	1	1	3	1.67	2.78	23.00	2.30	5.29
8		2	2	2	1	1.75	3.06	1	2	2	1.67	2.78	2	1	2	1.67	2.78	17.00	1.70	2.89
9		2	3	1	1	1.75	3.06	1	1	1	1.00	1.00	3	1	3	2.33	5.44	17.00	1.70	2.89
10		2	1	1	1	1.25	1.56	2	3	4	3.00	9.00	2	1	2	1.67	2.78	19.00	1.90	3.61
11		1	1	1	1	1.00	1.00	2	1	1	1.33	1.78	1	3	3	2.33	5.44	15.00	1.50	2.25
12		2	1	2	1	1.50	2.25	2	2	2	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	18.00	1.80	3.24
13		5	3	3	3	3.50	12.25	2	3	3	2.67	7.11	3	3	3	3.00	9.00	31.00	3.10	9.61

Encuestados	1	2	3	4	CADA ENCUESTADO		5	6	7	CADA ENCUESTADO		8	9	10	CADA ENCUESTADO				
1	2	2	3	3	2.50	6.25	2	2	2	2.00	4.00	2	3	3	2.67	7.11	24.00	2.40	5.76
2	3	3	2	2	2.50	6.25	1	2	3	2.00	4.00	2	1	3	2.00	4.00	22.00	2.20	4.84
3	2	2	3	2	2.25	5.06	1	2	3	2.00	4.00	2	1	2	1.67	2.78	20.00	2.00	4.00
4	2	1	2	2	1.75	3.06	2	2	2	2.00	4.00	2	1	2	1.67	2.78	18.00	1.80	3.24
5	2	2	2	2	2.00	4.00	2	3	2	2.33	5.44	2	2	2	2.00	4.00	21.00	2.10	4.41
6	2	2	2	2	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	2	3	2	2.33	5.44	21.00	2.10	4.41
7	2	2	2	2	2.00	4.00	3	3	3	3.00	9.00	3	1	3	2.33	5.44	24.00	2.40	5.76
8	2	2	2	2	2.00	4.00	1	2	2	1.67	2.78	2	1	2	1.67	2.78	18.00	1.80	3.24
9	2	3	2	2	2.25	5.06	1	2	2	1.67	2.78	3	1	3	2.33	5.44	21.00	2.10	4.41
10	2	1	2	2	1.75	3.06	2	3	4	3.00	9.00	2	1	2	1.67	2.78	21.00	2.10	4.41
11	1	1	2	2	1.50	2.25	2	1	2	1.67	2.78	3	3	3	3.00	9.00	20.00	2.00	4.00
12	2	1	2	2	1.75	3.06	2	2	2	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	19.00	1.90	3.61
13	5	3	3	3	3.50	12.25	2	3	3	2.67	7.11	3	3	3	3.00	9.00	31.00	3.10	9.61
14	2	1	2	3	2.00	4.00	4	2	2	2.67	7.11	2	2	2	2.00	4.00	22.00	2.20	4.84
15	3	2	2	2	2.25	5.06	2	3	3	2.67	7.11	3	2	3	2.67	7.11	25.00	2.50	6.25
16	2	5	5	2	3.50	12.25	2	2	2	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	26.00	2.60	6.76
17	3	2	3	3	2.75	7.56	2	3	3	2.67	7.11	2	2	3	2.33	5.44	26.00	2.60	6.76
18	2	2	2	2	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	2	3	2	2.33	5.44	21.00	2.10	4.41
19	3	2	2	3	2.50	6.25	2	2	3	2.33	5.44	2	2	3	2.33	5.44	24.00	2.40	5.76
20	2	2	2	2	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	2	3	2	2.33	5.44	21.00	2.10	4.41
21	2	2	2	2	2.00	4.00	3	3	3	3.00	9.00	3	1	3	2.33	5.44	24.00	2.40	5.76
22	2	2	2	2	2.00	4.00	1	2	2	1.67	2.78	2	1	2	1.67	2.78	18.00	1.80	3.24

23	2	3	2	2	2.25	5.06	1	2	2	1.67	2.78	3	1	3	2.33	5.44	21.00	2.10	4.41
24	2	1	2	3	2.00	4.00	2	2	2	2.00	4.00	3	1	2	2.00	4.00	20.00	2.00	4.00
25	2	1	2	2	1.75	3.06	1	2	2	1.67	2.78	3	1	2	2.00	4.00	18.00	1.80	3.24
26	3	2	2	2	2.25	5.06	1	2	2	1.67	2.78	3	1	3	2.33	5.44	21.00	2.10	4.41
27	4	1	2	2	2.25	5.06	1	2	2	1.67	2.78	3	4	2	3.00	9.00	23.00	2.30	5.29
28	3	2	2	2	2.25	5.06	2	2	2	2.00	4.00	3	3	3	3.00	9.00	24.00	2.40	5.76
29	2	3	3	2	2.50	6.25	1	2	3	2.00	4.00	3	1	3	2.33	5.44	23.00	2.30	5.29
total col	68	58	66	64	64.00	147.00	52	64	69	61.67	136.56	71	53	72	65.33	152.00	637	63.70	142.29
Prom	2.3	2.0	2.3	2.2	2.21	5.07	1.8	2.2	2.4	2.13	4.71	2.45	1.83	2.48	2.25	5.24	21.97	2.20	4.91

RESULTADOS DEL PRE TEST GRUPO EXPERIMENTAL

PRE TEST																				
V. I: ENDEUDAMIENTO FINANCIERO												V. D.: TARJETAS DE CRÉDITO					TOTAL	(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	
CREDITO DE CONSUMO						NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO						SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO								
Encuestados	PREGUNTAS				(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2				
	1	2	3	4			5	6	7			8	9	10						
1	1	2	2	3	2.0	4.0	1	1	2	1.3	1.8	2	3	3	2.7	7.1	20.00	2	4	
2	2	3	2	1	2.0	4.0	1	1	1	1.0	1.0	2	2	3	2.3	5.4	18.00	1.8	3.24	
3	2	2	2	1	1.8	3.1	1	3	3	2.3	5.4	2	1	3	2.0	4.0	20.00	2	4	
4	1	1	2	2	1.5	2.3	2	2	1	1.7	2.8	1	2	2	1.7	2.8	16.00	1.6	2.56	
5	1	1	1	2	1.3	1.6	2	2	2	2.0	4.0	1	2	2	1.7	2.8	16.00	1.6	2.56	

6	1	1	2	2	1.5	2.3	2	3	1	2.0	4.0	1	3	2	2.0	4.0	18.00	1.8	3.24
7	2	2	2	2	2.0	4.0	2	2	1	1.7	2.8	1	2	3	2.0	4.0	19.00	1.9	3.61
8	2	2	3	3	2.5	6.3	3	3	2	2.7	7.1	2	1	2	1.7	2.8	23.00	2.3	5.29
9	2	3	3	1	2.3	5.1	3	1	1	1.7	2.8	1	2	1	1.3	1.8	18.00	1.8	3.24
10	1	1	1	1	1.0	1.0	3	3	4	3.3	11.1	2	1	2	1.7	2.8	19.00	1.9	3.61
11	1	2	1	1	1.3	1.6	3	1	1	1.7	2.8	1	3	3	2.3	5.4	17.00	1.7	2.89
12	1	1	1	1	1.0	1.0	2	2	1	1.7	2.8	1	2	1	1.3	1.8	13.00	1.3	1.69
13	1	1	1	3	1.5	2.3	3	3	3	3.0	9.0	3	3	3	3.0	9.0	24.00	2.4	5.76
14	2	2	2	3	2.3	5.1	4	2	1	2.3	5.4	2	1	2	1.7	2.8	21.00	2.1	4.41
15	2	1	1	2	1.5	2.3	3	3	3	3.0	9.0	1	1	1	1.0	1.0	18.00	1.8	3.24
16	2	2	5	3	3.0	9.0	3	3	1	2.3	5.4	1	1	2	1.3	1.8	23.00	2.3	5.29
17	3	4	4	3	3.5	12.3	3	3	3	3.0	9.0	1	2	3	2.0	4.0	29.00	2.9	8.41
18	2	1	1	1	1.3	1.6	1	2	2	1.7	2.8	2	3	1	2.0	4.0	16.00	1.6	2.560
19	1	2	1	3	1.8	3.1	3	1	1	1.7	2.8	2	1	1	1.3	1.8	16.00	1.6	2.56
20	1	1	2	2	1.5	2.3	2	3	1	2.0	4.0	1	3	2	2.0	4.0	18.00	1.8	3.24
21	2	2	2	2	2.0	4.0	2	2	1	1.7	2.8	1	2	3	2.0	4.0	19.00	1.9	3.61
22	2	2	3	3	2.5	6.3	3	3	2	2.7	7.1	2	1	2	1.7	2.8	23.00	2.3	5.29
23	2	3	3	1	2.3	5.1	3	1	1	1.7	2.8	1	2	1	1.3	1.8	18.00	1.8	3.24
24	3	1	3	3	2.5	6.3	3	1	2	2.0	4.0	1	1	2	1.3	1.8	20.00	2	4
25	1	3	1	1	1.5	2.3	1	1	3	1.7	2.8	2	2	1	1.7	2.8	16.00	1.6	2.56
26	3	3	2	3	2.8	7.6	1	2	3	2.0	4.0	1	2	3	2.0	4.0	23.00	2.3	5.29
27	3	1	1	3	2.0	4.0	3	2	1	2.0	4.0	1	2	2	1.7	2.8	19.00	1.9	3.61
28	1	1	2	1	1.3	1.6	2	2	1	1.7	2.8	1	3	3	2.3	5.4	17.00	1.7	2.89
29	1	1	3	1	1.5	2.3	1	2	3	2.0	4.0	1	1	1	1.0	1.0	15.00	1.5	2.25
Σ col	49	52	59	58	55	113	66	60	52	59	130	41	55	60	52	99	552	55.200	108.140
Prom	1.69	1.79	2.03	2.00	1.88	3.89	2.28	2.07	1.79	2.05	4.48	1.41	1.90	2.07	1.79	3.43	19.03	1.90	3.73

RESULTADOS DEL POST TEST GRUPO EXPERIMENTAL

POST TEST																				
	V. I: ENDEUDAMIENTO FINANCIERO											V. D.: TARJETAS DE CRÉDITO								
	CREDITO DE CONSUMO					NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO					SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FINANCIERO									
	PREGUNTAS				(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2				
Encuestados	1	2	3	4			5	6	7			8	9	10			TOTAL	(X) MEDIA CADA ENCUESTADO	X^2	
1	4	4	4	3	3.8	14.1	4	5	5	4.7	21.8	4	5	5	4.7	21.8	43.00	4.3	18.49	
2	5	5	4	4	4.5	20.3	5	5	5	5.0	25.0	4	5	5	4.7	21.8	47.00	4.7	22.09	
3	5	5	5	4	4.8	22.6	5	4	4	4.3	18.8	4	4	4	4.0	16.0	44.00	4.4	19.36	
4	5	4	4	4	4.3	18.1	5	5	4	4.7	21.8	5	5	5	5.0	25.0	46.00	4.6	21.16	
5	4	4	5	4	4.3	18.1	5	5	4	4.7	21.8	4	5	5	4.7	21.8	45.00	4.5	20.25	
6	4	5	4	5	4.5	20.3	5	5	5	5.0	25.0	5	5	4	4.7	21.8	47.00	4.7	22.09	
7	5	5	5	5	5.0	25.0	5	5	5	5.0	25.0	5	5	4	4.7	21.8	49.00	4.9	24.01	
8	5	5	4	4	4.5	20.3	4	4	5	4.3	18.8	4	5	5	4.7	21.8	45.00	4.5	20.25	
9	5	5	4	5	4.8	22.6	5	5	5	5.0	25.0	5	5	5	5.0	25.0	49.00	4.9	24.01	
10	5	5	4	4	4.5	20.3	4	4	5	4.3	18.8	5	4	5	4.7	21.8	45.00	4.5	20.25	
11	5	5	4	5	4.8	22.6	4	4	5	4.3	18.8	5	4	5	4.7	21.8	46.00	4.6	21.16	
12	4	5	5	5	4.8	22.6	5	5	4	4.7	21.8	4	4	4	4.0	16.0	45.00	4.5	20.25	
13	5	5	5	4	4.8	22.6	5	5	4	4.7	21.8	5	5	5	5.0	25.0	48.00	4.8	23.04	
14	5	5	5	5	5.0	25.0	4	4	5	4.3	18.8	5	4	4	4.3	18.8	46.00	4.6	21.16	
15	4	4	5	5	4.5	20.3	4	5	5	4.7	21.8	5	5	5	5.0	25.0	47.00	4.7	22.09	
16	4	5	5	5	4.8	22.6	5	5	5	5.0	25.0	5	4	5	4.7	21.8	48.00	4.8	23.04	

17	5	5	5	5	5.0	25.0	4	4	4	4.0	16.0	4	5	3	4.0	16.0	44.00	4.4	19.36
18	5	5	5	5	5.0	25.0	4	5	5	4.7	21.8	5	4	5	4.7	21.8	48.00	4.8	23.04
19	4	4	4	4	4.0	16.0	5	4	3	4.0	16.0	5	4	5	4.7	21.8	42.00	4.2	17.64
20	4	5	4	5	4.5	20.3	5	5	5	5.0	25.0	5	5	4	4.7	21.8	47.00	4.7	22.09
21	5	5	5	5	5.0	25.0	5	5	5	5.0	25.0	5	5	4	4.7	21.8	49.00	4.9	24.01
22	5	5	4	4	4.5	20.3	4	4	5	4.3	18.8	4	5	5	4.7	21.8	45.00	4.5	20.25
23	5	5	4	5	4.8	22.6	5	5	5	5.0	25.0	5	5	5	5.0	25.0	49.00	4.9	24.01
24	4	3	3	3	3.3	10.6	2	2	2	2.0	4.0	3	3	5	3.7	13.4	30.00	3	9
25	4	3	2	2	2.8	7.6	3	3	3	3.0	9.0	4	4	2	3.3	11.1	30.00	3	9
26	5	2	2	2	2.8	7.6	2	2	2	2.0	4.0	3	3	3	3.0	9.0	26.00	2.6	6.76
27	3	2	2	2	2.3	5.1	3	3	3	3.0	9.0	5	4	2	3.7	13.4	29.00	2.9	8.41
28	3	2	2	2	2.3	5.1	2	2	2	2.0	4.0	5	3	3	3.7	13.4	26.00	2.6	6.76
29	5	4	4	4	4.3	18.1	3	2	3	2.7	7.1	5	4	4	4.3	18.8	38.00	3.8	14.44
Σ col	131	126	118	119	124	545	121	121	122	121	534	132	128	125	128	576	1243	124.300	547.47
Prom	4.5	4.3	4.1	4.1	4.26	18.78	4.17	4.17	4.21	4.18	18.42	4.55	4.41	4.31	4.43	19.86	42.86	4.29	18.88

ESCALA VALORATIVA	
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ANEXO Nº 04

TABLA DE DATOS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

POST TEST																				
V. I: ENDEUDAMIENTO FINANCIERO												V. D.: TARJETAS DE CRÉDITO					TOTAL	(X) MEDIA CADA ENCUES TADO	X ²	
CREDITO DE CONSUMO						NORMAS LEGALES DEL SISTEMA FINANCIERO						SATISFACCION DEL CLIENTE FINANCIERO								
Encuestados	PREGUNTAS				(X) MEDIA CADA ENCUE STADO	X ²	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUES TADO	X ²	PREGUNTAS			(X) MEDIA CADA ENCUES TADO	X ²				
	1	2	3	4			5	6	7			8	9	10						
1	4	4	4	3	3.8	14.1	4	5	5	4.7	21.8	4	5	5	4.7	21.8	43.00	4.3	18.49	
2	5	5	4	4	4.5	20.3	5	5	5	5.0	25.0	4	5	5	4.7	21.8	47.00	4.7	22.09	
3	5	5	5	4	4.8	22.6	5	4	4	4.3	18.8	4	4	4	4.0	16.0	44.00	4.4	19.36	
4	5	4	4	4	4.3	18.1	5	5	4	4.7	21.8	5	5	5	5.0	25.0	46.00	4.6	21.16	
5	4	4	5	4	4.3	18.1	5	5	4	4.7	21.8	4	5	5	4.7	21.8	45.00	4.5	20.25	
6	4	5	4	5	4.5	20.3	5	5	5	5.0	25.0	5	5	4	4.7	21.8	47.00	4.7	22.09	
7	5	5	5	5	5.0	25.0	5	5	5	5.0	25.0	5	5	4	4.7	21.8	49.00	4.9	24.01	
8	5	5	4	4	4.5	20.3	4	4	5	4.3	18.8	4	5	5	4.7	21.8	45.00	4.5	20.25	
9	5	5	4	5	4.8	22.6	5	5	5	5.0	25.0	5	5	5	5.0	25.0	49.00	4.9	24.01	
10	4	3	3	3	3.3	10.6	2	2	2	2.0	4.0	3	3	5	3.7	13.4	30.00	3	9	
11	4	3	2	2	2.8	7.6	3	3	3	3.0	9.0	4	4	2	3.3	11.1	30.00	3	9	
12	5	2	2	2	2.8	7.6	2	2	2	2.0	4.0	3	3	3	3.0	9.0	26.00	2.6	6.76	
13	3	2	2	2	2.3	5.1	3	3	3	3.0	9.0	5	4	2	3.7	13.4	29.00	2.9	8.41	
14	3	2	2	2	2.3	5.1	2	2	2	2.0	4.0	5	3	3	3.7	13.4	26.00	2.6	6.76	

15	5	4	4	4	4.3	18.1	3	2	3	2.7	7.1	5	4	4	4.3	18.8	38.00	3.8	14.44
Σ col	66	58	54	53	58	235	58	57	57	57	240	65	65	61	64	276	594	59.400	246.080
Prom	4.40	3.87	3.60	3.53	3.85	15.66	3.87	3.80	3.80	3.82	16.00	4.33	4.33	4.07	4.24	18.39	39.60	3.96	16.41
Desv Estand	0.73 679	1.18 723	1.12 122	1.12 546	0.9486 8	6.799 87	1.24 595	1.32 017	1.20 712	1.22063	8.654 45	0.72 375	0.81 650	1.09 978	0.63579	5.186 79	8.805 84		
Varianza	0.54	1.41	1.26	1.27	0.9000	46.24	1.55	1.74	1.46	1.48995	74.90	0.52	0.67	1.21	0.40423	26.90	77.54		Suma de varianzas:

