



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD CIENCIAS

EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE DESARROLLO DE LA CULTURA DE PAGO EN LOS
CLIENTES DE LA CARTERA DE RIPLEY DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO – LIMA, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Br. JULIO CESAR MIRANDA SALAZAR

ASESOR

Mg. PERCY CARBAJAL QUISPE

LIMA - PERÚ

2013

JURADOS



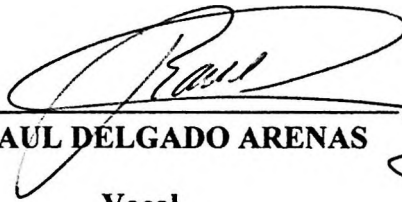
DR. BERNARDO COJAL LOLI

Presidente



MG. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA

Secretario



DR. RAUL DELGADO ARENAS

Vocal



Dedicatoria:

La presente tesis se la dedico a mi padre Cirilo por sus enseñanzas y por estar siempre a mi lado, apoyándome en todo. A mi madre Eraida por hacer de mí una persona de bien, por sus consejos y su gran amor. A mis hermanos por alentarme a seguir perseverando cada día. A mi amor Milagros por su gran apoyo.

Agradecimiento

Se agradece a mi familia por su apoyo incansable, por ser los artífices en la realización de esta tesis y por ser quienes me incentivan a seguir adelante cada día.

Un agradecimiento especial a mis asesores por sus conocimientos, sus orientaciones, su paciencia, su persistencia, y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Julio Cesar Miranda Salazar con DNI N° 41858658, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2013

Julio Cesar Miranda Salazar

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Nivel de desarrollo de la cultura de pago en los clientes de la cartera de Ripley de San Juan de Lurigancho – Lima, 2013", tiene como objetivo determinar el nivel de desarrollo de la cultura de pago en los clientes de la cartera de Ripley del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2013, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La investigación consta de VII partes, estructuralmente interrelacionados en forma secuencial y determinados en el reglamento de la universidad César Vallejo, como son: La parte I trata sobre el problema de investigación, planteamiento del problema, antecedentes y objetivos; la parte II corresponde al marco teórico, donde se han tomado conceptos sobre las variables de estudio así como sus dimensiones e indicadores; la parte III trata sobre el marco metodológico, prestando atención a la definición conceptual, operacional de la variable, la metodología, la población, los métodos de investigación, técnicas, instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos; la parte IV, se refiere a los resultados de la investigación; luego se presentan las conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se presentan los instrumentos, la base de los datos utilizada, la matriz de consistencia y la de operacionalización de las variables; la parte V corresponde a las conclusiones, parte VI a las recomendaciones y finalmente la parte VII a las referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación. Y que el empeño extendido en el desarrollo de esta investigación sea valorada y del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán la presente tesis.

ÍNDICE

Página

CARÁTULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix

I. INTRODUCCIÓN	10
1.1... Marco Teórico	12
1.1.1. Antecedentes de la investigación	12
1.1.2. Marco teórico	20
1.1.3. Marco conceptual.	61
1.2... El Problema de Investigación	63
1.2.1. Determinación del problema	63
1.2.2. Formulación del problema de investigación.....	65
1.2.2.1. Problema general	65
1.2.2.2. Problemas específicos.....	65
1.2.3. Objetivos de la investigación:	66
1.2.3.1 Objetivo general.....	66
1.2.3.2. Objetivos específicos.	66
1.2.4. Justificación de la investigación	66
1.2.4.1. Justificación teórica.....	66
1.2.4.2. Justificación practica	67
1.2.4.3. Justificación metodológica	67

II. MARCO METODOLÓGICO	67
2.1. Variables	67
2.1.1. Definición conceptual de la variable	67
2.1.2. Definición Operacional de las variables.....	67
Variable 1	67
2.2. Metodología Inductivo Deductivo	68
2.3. Tipos de estudio	68
2.4. Diseño	69
2.5. Población, muestra y muestreo	69
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
2.7. Métodos de análisis de datos	70
2.8. Aspectos Éticos	70
III. RESULTADOS	71
3.1 Tablas y frecuencias	71
3.2 Prueba Alfa de Cronbach	71
3.3 Cuadro de expertos	72
IV. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES	97
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
Anexo 1	104
Anexo 2.....	106
Anexo 3	107
Anexo 4	109
Anexo 5	111
Índice Tablas.....	119
Índice Figuras.....	120

RESUMEN

La investigación titulada "Nivel de desarrollo de la cultura de pago en los clientes de la cartera de Ripley de San Juan de Lurigancho – Lima, 2013", nos permite afirmar nuestra convicción sobre el nivel de cultura de pago de los clientes de la cartera Ripley en el distrito de San Juan de Lurigancho, que no hay una cultura de pago en los clientes.

El presente documento tiene como problema general ¿cuáles el nivel de desarrollo de la cultura de pago en los clientes de la cartera de Ripley de San Juan de Lurigancho - Lima, 2013? Y ¿Cuál es el modo de vida, el nivel económico y la gestión de pago? La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo apoyándose en el método deductivo, la población de estudio está conformado por los clientes de la cartera Ripley del distrito de San Juan de Lurigancho y la muestra es 100 clientes, para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario de 16 preguntas, el análisis de los datos se realizó con ayuda de la estadística descriptiva.

Los resultados de la investigación nos muestran que la variable cultura de pago como conclusión se pudo determinar que los clientes del Banco Ripley, en el distrito de San Juan de Lurigancho Año 2013 tienen una cultura de pago medio siendo el de mayor rango y según los resultados estadísticos.

Palabras clave: cultura, pago, cartera Ripley.

ABSTRACT

The research titled development level payment culture customers Ripley portfolio of San Juan de Lurigancho - Lima, 2013 "allows us to affirm our belief in the level of culture of paying customers Ripley portfolio the district of San Juan de Lurigancho, that there is a culture of customer payment.

This document is general problem what is the level of development of the culture of customer payment portfolio Ripley of San Juan de Lurigancho - Lima, 2013? ¿And what is the way of life, economic status and payment management? The research was conducted under non-experimental, descriptive, relying on the deductive method, the study population consists of the portfolio Ripley customers in the San Juan de Lurigancho and the sample is 100 clients, for data collection used a 16 question questionnaire, analysis of the data was performed using descriptive statistics.

The research results show that the variable payment culture in conclusion it was determined that the Bank's customers Ripley, in the district of San Juan de Lurigancho year 2013 with a payment culture medium being the highest ranking according to the results statistics.

Keywords: culture, payment, portfolio Ripley.