



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Reyes Meléndez, Franklin Steven

Asesora Metodóloga:

Mg. Jenny Alva Morales

Asesora Especialista:

Mg. Ericka Yohanna Rodríguez Leyva

Línea de investigación:

Finanzas

Trujillo – Perú

2018

Página del jurado



Dr. Guevara Ramírez José Alexander

Presidente



Mg. Alva Morales Jenny

Secretario(a)



Mg. Rodríguez Leyva Ericka Yohanna

Vocal

DEDICATORIA

A DIOS:

Por iluminarnos, darnos fuerza,
Perseverancia y sabiduría para
Salir adelante en todo momento.

A MIS FAMILIARES:

Edil Reyes y Lidia Meléndez,
Mis pilares que Dios me ha regalado,
A toda mi familia por su paciencia
A lo largo de esta vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios por permitirnos estar hoy presente de igual manera agradecer a la Universidad César Vallejo por formarnos profesionales durante el año Académico.

Agradecer a mis asesoras Jenny y Ericka por compartir su conocimiento, capacidades, experiencia y paciencia para guiarme en todo el proceso de Desarrollo de Tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Franklin Steven Reyes Meléndez con DNI N° 70262847, a efecto de cumplir con todas las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados Y titulación de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

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

Trujillo, 11 de noviembre de 2018



Franklin Steven Reyes Meléndez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento a usted la tesis titulada “El endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre en endeudamiento la experiencia con tarjetas de crédito y ver el motivo por el cual muchos jóvenes a temprana se endeudan.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la manera de como los jóvenes del distrito de Trujillo se endeudan con las tarjetas de crédito de las diferentes Instituciones Financieras. La economía en que ahora viven los jóvenes peruanos ha tenido un gran aumento, porque con el uso de las tarjetas de crédito que ahora todo joven adquiere, ya que son un gran medio de poder adquirir productos o gastarlos en su vida diaria.

Hoy en día podemos observar la facilidad con que los jóvenes con ingresos mínimos obtienen una tarjeta de crédito y hacen uso de ella sin considerar muchas veces que gastan más de lo que ganan; tal vez por el hecho que desconocen que se están endeudando con las Instituciones financieras a las cuales requieren y la inexperiencia del uso de tarjetas de crédito, por lo tanto el mal uso de las tarjetas de crédito es perjudicial para los joven que de diferentes maneras desconocen el hecho de endeudarse.

Palabras clave: Experiencia y Endeudamiento

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine how young people in the district of Trujillo get into debt with the credit cards of the different Financial Institutions. The economy in which young Peruvians now live has had a great increase, because with the use of credit cards that now every young person acquires, since they are a great means of being able to acquire products or spend them in their daily lives.

Today we can observe the ease with which young people with minimum income get a credit card and make use of it without often considering that they spend more than they earn; perhaps due to the fact that they do not know that they are in debt with the financial institutions they require and the inexperience of the use of credit cards, therefore the misuse of credit cards is detrimental for the young people who in different ways are unaware the fact of getting into debt.

Keywords: Experience and Indebtedness

Índice

Página del jurado.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
Índice.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	16
1.3.1. El endeudamiento con las instituciones financieras	16
1.3.2. Experiencia en tarjetas de crédito.....	20
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.5.1. Justificación por conveniencia	23
1.5.2. Justificación Práctica.....	23
1.5.3. Justificación Metodológica.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo General:	24
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, operacionalización	27
2.3. Población.....	29
2.4. Muestra.....	29
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos:	30
2.5.1. Técnica	30
2.5.2. Instrumento de recolección de datos	30
2.6. Método de análisis de datos	30
2.6.1. Estadístico inferencial	30

2.6.2.	Análisis ligado a la hipótesis	30
2.6.3.	Validez	31
2.7.	Aspectos éticos:.....	31
III.	RESULTADOS	32
IV.	PROPUESTA	37
V.	DISCUSIÓN	40
VI.	CONCLUSIÓN	43
VII.	RECOMENDACIÓN	45
VIII.	REFERENCIAS	47
ANEXOS	49

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A lo largo de los años, se ha podido observar que la mayoría de los jóvenes a nivel internacional están dispuestos a trabajar desde temprana edad. La mayoría de estos, adquieren una tarjeta de crédito para poder sobrellevar sus gastos, ya que por ser jóvenes no tienen el conocimiento o experiencia necesaria para poder usar una tarjeta de crédito, por tal motivo en las diferentes instituciones financieras no son expresadas. Hoy en día podemos observar la facilidad con que los jóvenes con ingresos mínimos obtienen una tarjeta de crédito y hacen uso de ella sin considerar muchas veces que gastan más de lo que ganan; tal vez por el hecho que desconocen que se están endeudando con las Instituciones financieras a las cuales requieren y la inexperiencia del uso de tarjetas de crédito.

Diario Gestión (2007) mencionó:

A nivel nacional, con el último fenómeno que sufrió el norte del país, el Niño Costero, se evidenció como las personas no tienen el dinero suficiente para cubrir sus deudas y no solo eso, sino que no se tiene un dinero provisional para utilizar en un momento de emergencia. Esto también se hizo notar en las instituciones financieras ya que empezaron a restringir el uso de disposición de efectivo en las bancas comerciales y el acceso al financiamiento para los jóvenes que tenían una tarjeta, gracias a este fenómeno, el uso de tarjetas de crédito aumentó en los jóvenes de 21 a 35 años en 69%, a comparación del año pasado.

La economía en que ahora viven los jóvenes peruanos ha tenido un gran aumento, porque con el uso de las tarjetas de crédito que ahora todo joven adquiere, ya que son un gran medio de poder adquirir productos o gastarlos en su vida diaria, porque posiblemente no tienen la experiencia suficiente de poder ahorrar en el futuro y lo más práctico es comprar cosas que a lo largo no se darán un buen uso, por este motivo la mayoría de jóvenes no tiene la experiencia necesaria para utilizar tarjetas de créditos.

La presente investigación tiene como finalidad, dar a conocer a los jóvenes del distrito de Trujillo la forma en que se endeudan con las Instituciones financieras, sin tener en cuenta las comisiones, gastos, tasas de interés, seguros, etc.; y la falta de

experiencia en el manejo de las tarjetas de crédito los coloca en deudores, ya que son financiadas por dinero de las Instituciones financieras. Las tarjetas de crédito son un instrumento no seguro en la vida actual, ya que Trujillo se conoce por ser una ciudad de llevar un estilo de vida totalmente sofisticado y tener una mejor calidad en su vida diaria. Uno de los factores que implica a que los jóvenes se endeuden son las tarjetas de crédito, por lo motivos que ellos desconocen los motivos de comprar y comprar, hasta endeudarse. Los jóvenes son el arma perfecta para las instituciones financieras, ya que muchas de ellos se imaginan el tener una tarjeta de crédito, pero no miden el peligro de acceder a una, por tal motivo se endeudan y tienen el problema de pagar, ya que a veces no tienen el dinero suficiente para poder sobrellevar sus gastos y siguen endeudándose.

Según Arrunátegui (2008) mencionó:

El incurrir en demoras de entrega de pagos, solventar un menor pago es como costumbre, descartar un capital con la tarjeta en efectivo, retirar dinero con una tarjeta para cubrir la deuda de otra, entre otras malas habilidades, se puede convertir en la vía más efectiva al sobreendeudamiento. En la ciudad de Trujillo la mayoría de los jóvenes, son llamados jóvenes a partir de los 18 años o jóvenes que tienen un ingreso, hasta los 28 años, estos jóvenes por naturaleza o los que tienen una tarjeta de crédito lo utilizan para comprar lo moderno, actual, sin pensar en la economía y desconocimiento que tienen cada tipo de tarjeta. Por lo tanto, los jóvenes son desordenados, impulsivos, no planifican y se dejan llevar por el entusiasmo. Así son, en general, los jóvenes al momento de comprar. Sin embargo, estos rasgos y conductas, aplicados al ámbito de las finanzas personales, constituyen un peligroso cóctel, que, sumado a la escasa o nula preparación en materia financiera, están conduciendo a los jóvenes a tener serios problemas de insolvencia y sobreendeudamiento por consumo.

Después de haber dilucidado la realidad problemática, se han formulado las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de endeudamiento de los jóvenes con las instituciones financieras con respecto a las tarjetas de crédito del distrito de Trujillo?

¿Cuál es el nivel de experiencia que tienes los jóvenes con el uso de tarjetas de crédito?

¿Qué relación existe entre las dimensiones del endeudamiento con las Instituciones financieras y la experiencia en el uso de tarjetas de crédito de los jóvenes del distrito de Trujillo?

1.2. Trabajos previos

Murillo y Ortiz (2014) en su estudio:

El conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil, en los años recientes respecto al uso de las tarjetas de crédito ha elevado de modo formidable entre los individuos mayores de edad, no sólo de clase alta, sino media y media baja. Existen tarjetas para todo nivel de personas y para todos los agrados. Estas son expuestas por incomparables instituciones bancarias, así como por la gran mayoría de los bancos de la ciudad de Guayaquil. Con lo que se evidencia un desconocimiento sobre el manejo de las tarjetas de crédito, respecto a intereses, costos que generan su mantenimiento y al mismo tiempo hay mucha información relacionada a las recomendaciones para su buen uso, principalmente en revistas o artículos periodísticos de Economía y Finanzas.

Ruiz (2013) en sus tesis

Influencia del uso de la tarjeta de crédito Visa Ripley influye en el endeudamiento económico de las familias del distrito de Trujillo, resulta necesario el estudio de las tarjetas de crédito, entre otro, por los siguientes motivos: primero, porque en el Perú se ha analizado poco sobre este estudio, de modo que existen contadísimas obras al respecto, que generalmente abarcan los temas sin mayor rigurosidad científica y, en cuanto a la naturaleza jurídica, explicar su incidencia en el uso de la población para poder discriminar las razones del hipo e híper endeudamiento a partir del uso de una tarjeta de crédito específica como en el caso de la investigación. Su objetivo fue determinar de qué manera las tarjetas de crédito visa Ripley influyen en el endeudamiento económico de las familias del distrito de Trujillo, haciendo que su historial crediticio aumente, colocándolo en

situación de endeudado. Su población fue infinita, conformada por todas las familias de la ciudad de Trujillo entre el rango de 18 – 65 años .

Nieto (2010) en su investigación:

Crédito al consumo, la estadística aplicada a un problema de riesgo crediticio, la cual realizo un estudio básico de corte Retrospectivo transversal, obteniendo como problema que el endeudarse se debe no solo al mal uso irresponsable de las tarjetas, por parte de los jóvenes, asimismo, en gran mayoría, la provocación comercial de las entidades prestamistas para instalar este producto. De tal modo que no solo han transmitido el acceso a personas que por su nivel de ingresos difícilmente podrían asumir las deudas, sino que constantemente les han ido aumentando el límite de crédito. La investigación fue hecha con una población infinita, con su objetivo principal conocer de qué manera están utilizando los jóvenes sus tarjetas de crédito.

María y Soto (2016) en su estudio

La relación entre cultura financiera y el nivel de endeudamiento. El diseño de estudio utilizado fue correlacional. La muestra estuvo compuesta por 164 usuarios de la entidad financiera en Cajamarca. La medición de las variables se realizó a base de la técnica de encuesta. Los resultados mostraron que los usuarios de la ciudad de Cajamarca carecen de cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito y en efecto aumenta el nivel de endeudamiento. Se puede concluir finalmente que a mayor cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito existiría un menor nivel de endeudamiento.

Catacora (2014) en su tesis

Evaluando la calidad en los servicios financieros e incidencia en la rentabilidad del banco internacional del Perú S.A.A. Interbank – Puno para obtener el título de contador público, presentada en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, tuvo un enfoque descriptivo, con un estudio correlacional, teniendo como objetivo general “Determinar la incidencia de la calidad de los servicios financieros en la Rentabilidad Publica del Banco Internacional del Perú – INTERBANK de la ciudad de Puno en los periodos

2012 – 2013. Llegó a conocer que existen diversos factores que determinan una eficiente calidad de servicios financieros prestados por INTERBANK Puno, el 50% de los trabajadores viene laborando en la entidad entre dos a cinco años y el 62% indicó que recibió capacitación permanente para la atención en servicios financieros para mejorar su desarrollo laboral.

ASGECO (2014) en su investigación sobre:

Las Normas de Transparencia Bancarias: Buenas y malas prácticas, cuyo objetivo general fue realizar un diagnóstico sobre las prácticas bancarias o los posibles incumplimientos de la normativa vigente, aplicado a los usuarios de las cuatro entidades financieras más importantes a nivel nacional. El diseño de investigación fue descriptivo y no experimental, la técnica de recolección de datos fue la entrevista en profundidad. Se concluyó que, la información precontractual, complejidad y el volumen de información en el banco brinda sobre las condiciones del contrato conlleva a futuras estafas, fraudes o que el cliente por la falta de información veraz y completa adquiera sus productos a una escala sin precedentes.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

La finalidad del presente proyecto de investigación es conocer el nivel de endeudamiento con las Instituciones financieras por parte de los jóvenes en el distrito de Trujillo e identificar la experiencia con en el uso de tarjetas de crédito.

Previo a la realización del proyecto es necesario definir los términos más resaltantes e importantes de la presente investigación.

1.3.1. El endeudamiento con las instituciones financieras

La asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) el endeudamiento se entiende como obligación de pago con una entidad financiera.

1.3.1.1. Crédito

Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor), presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), donde el deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

Barutel (2007) menciona:

“La palabra “crédito”, viene de la palabra latín creditum, que significa “confiar”. Esto significa que alguien confía que la otra persona reembolsa el dinero plástico” (p.10).

Escoto (2016) afirma:

El crédito es una operación por medio de la cual una institución financiera (banco) se compromete a prestar una suma de dinero a un préstamo por una plaza definido, obteniendo como beneficio los intereses que se crean por el costo del dinero en el tiempo. (p.30)

1.3.1.2. Las instituciones financieras

Una institución financiera es una entidad que presta servicios a sus clientes, es decir es una compañía que ofrece ayuda monetaria o servicios relacionados a un cliente, Estado, empresa o familia en caso de necesitarlo.

Muñoz (2014) indicó que

“Las Instituciones financieras invitan diferentes expectativas a los consumidores o clientes para que posean recurso de dinero en el instante que ellos requieran o quieran, como lo son las cuentas corrientes, cuentas de ahorros, préstamos personales y las tarjetas de crédito (p.6)”.

1.3.1.3. Información sobre adquirir una tarjeta

La tarjeta de crédito es un medio de pago que te permite hacer compras que puedes pagar posteriormente (una semana después, un mes después, un año después, etc.).

Córdova (2012) indicó que:

“Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio” (p. 21).

Abisambra (1990) indicó que:

“La tarjeta de crédito es un contrato mediante el cual una entidad financiera, persona jurídica, concede un crédito rotatorio de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente, a una persona natural, con el fin de que ésta los utilice en los establecimientos afiliados”. (p. 28)

1.3.1.4. Operación con tarjetas

Con la tarjeta de crédito, un joven tiene la posibilidad de efectuar operaciones en cajero automático, consultar los movimientos de tu cuenta, tanto de la tarjeta titular como de las adicionales, a través de la web, acceder al sistema de débito automático para el pago de servicios, pagar los servicios y realizar compras por teléfono y comprar por Internet.

Colpatria (2009) mencionó que:

“Algunas entidades financieras ofrecen la opción de escoger la fecha de corte. El periodo es mensual dado que el banco expide un extracto con el detallado de las utilidades en el mes calculando un pago mínimo” (p.9).

1.3.1.5. Monto de línea

El Monto de línea representa un crédito permanente en el cual puede ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco.

Cáceres, (2015) afirma que

“Los jóvenes han incrementado el uso de sus tarjetas de crédito y la tendencia seguirá ese ritmo; la idea es que se deje de usar el efectivo y que usen cada vez más dinero plástico. Lógicamente, para ello las marcas como Visa o MasterCard tendrán que tener más establecimientos afiliados “.

1.3.1.6. Pago del monto mínimo de la tarjeta

El pago mínimo de la tarjeta es la cantidad más pequeña requerida por tu banco para mantener tu crédito vigente y no reportarte con mora. Este monto viene en el estado de cuenta. Sin embargo, si sólo realizas este pago cada mes puedes tardar décadas en terminar tu deuda. Se recomienda utilizarlo en ciertas ocasiones.

Foster (2017) menciona que

“El pago mínimo en una tarjeta de crédito es una forma de expresarle al banco que en el momento no se cuenta con la solvencia para cubrir el total de lo adeudado pero que se sigue reconociendo la existencia de dicha deuda”.

1.3.1.7. Costo de crédito

El costo de crédito es el interés anual que cobra las dichas instituciones financieras por el servicio.

Diario (2006) indica que la tasa de interés efectiva anual es la tasa que cobra la entidad financiera. Sin embargo, hay otros costos en los que incurre en la solicitud de un préstamo, o cuando incumple las cuotas, o cuando paga anticipadamente los saldos de capital”.

Alvarado (2015) la TCEA representa el costo total del crédito. Es decir, el conjunto de los intereses, comisiones, seguros y gastos en general incurridos dentro de las transacciones bancarias realizadas por el usuario. Esta es la tasa de muchos tarjetahabientes desconocen, dada la falta de cultura financiera y la vaga información que se les brinda pese a ser esta la más importante dentro de los cálculos y el manejo de las deudas.

1.3.1.8. Tipos de tarjetas

La SBS define a este instrumento como la herramienta elaborada de plástico usado como medio de pago, y que surge de la relación contractual entre los tarjetahabientes y el emisor. Dicha relación comprende la obligación de devolver el importe utilizado por parte del usuario mas todos los intereses, gastos y comisiones previamente pactadas.

Rodríguez (2002)

Otro tipo de tarjetas de Crédito son las convencionales, “que son las que permiten al usuario pagar los consumos realizados a través de ella, ya sea por medio de plazos mensuales y/o una línea de crédito giratoria con el límite establecido por el ente emisor. Si se paga el monto adeudado completo al final del mes, no se cobran intereses, sin embargo, si resta un saldo acreedor al banco, esta cobra los intereses a una tasa anual preestablecida, la cual difiere de acuerdo con la institución emisora” (p.10)

Paredes y Yáñez (2012) detalla que:

El inconveniente de las organizaciones es la incorrección de política bancarias para el desempeño de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas, la misma que ha ido constituyendo la recolección de valores por cobrar, esto se revela en las referencias de la investigación, en su conjunto expresan no referir con la ejecución de nuevas políticas. La organización no tiene el personal capaz e idóneo consignado al recobro de cartera, es así como se trasforma en una debilidad no solo para el departamento oportuno sino para toda la organización comercial en sí. La entidad no puede ser competitiva si no tiene una normativa o política que encierra a la misión prestamista de créditos y cobranzas en la reparación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan valorar la actividad. Referente a ello opinan los clientes en las encuestas ejecutadas que se ve centrada en mejorar sus métodos para brindar un mejor servicio al cliente, la cual se ven forzosos a proteger a otras medidas que la organización proponga para colocar al día en sus pagos (p.24).

1.3.2. Experiencia en tarjetas de crédito

La mejor forma de hacer vida crediticia, así muestras responsabilidad y capacidad de pago ante las entidades financieras. Esto será de gran utilidad cuando realmente necesites un préstamo grande.

1.3.2.1. Modo de uso de la tarjeta

Díaz (2012) menciona que:

Las tarjetas de crédito extienden las oportunidades de las clientelas frente al interés de servicios y bienes, desarrollando demanda, lo cual, simboliza el desarrollo en la economía, de tal manera un incremento en la elaboración, el compromiso y el patrimonio. De tal manera que hoy en día las tarjetas de crédito manejadas y acceden al tarjetahabiente efectuar adquisiciones de modo más rápido y seguro, el obtener las tarjetas en numerosos individuos es significativo, porque desarrollan su cabida de gasto, en el caso de las personas que estudian, lo obtienen para poder cubrir los gastos de estudios, pagar matrícula, adquirir material bibliográfico, alimentación, entre los gastos más sustanciales. (p.20)

1.3.2.2. Fecha límite de pago de la tarjeta

Se debe estar atento a la fecha límite de pago. Todas las emisoras de tarjetas tienen una forma de establecerla, pero al igual que la fecha de corte, también varía en cualquier día del mes establecido por la compañía.

Tánchez (2016) menciona que

La fecha de corte da un período de tiempo, en el cual se contabilizan todos los consumos que se hayan efectuado en una tarjeta de crédito. Además, no es una fecha fija que va del 1 al 30 de cada mes, sino que la entidad que presta el servicio de tarjeta lo establece de manera diferente, por lo que el usuario debe poner atención a esos plazos.

1.3.2.3. Experiencia con tarjetas

Caffelli (2013) afirma que

Se estima que el 60% de beneficiarios de tarjetas de crédito oscilan entre 18 y 25 años, en varios países el porcentaje puede llegar hasta el 65%; asimismo se apreció que por lo menos un 15% de personas jóvenes ya muestran problemas de informalidades de pago (entre los 61 y 365 días). Es muy común que en la actualidad se observen jóvenes entre 18 y 25 años usar una tarjeta de crédito, la cual utilizan para realizar diferentes tipos de compras, en varios de los casos, la mayoría de los jóvenes que no cuentan con una cultura financiera apropiada de usar la tarjeta de crédito . Por eso la mayoría jóvenes que estudian suelen usar sus tarjetas solo para poder cubrir sus consumos de estudio, otros sencillamente las manejan para efectuar compras de uso personal, pagar actividades de diversión personal, como visita a comedores, bares, cines, discotecas, internet, teatro entre otras (p.18).

1.3.2.4. Ingreso

Núñez (2012) mencionó que:

“Los ingresos son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos” (p.13).

“Menciona que los ingresos son un aporte que toda persona tiene por medio de algún trabajo”.

1.3.2.5. Gasto

Núñez (2012) mencionó:

“Los gastos son disminución en el patrimonio neto en las organizaciones durante la acción, siendo de forma de salida en los valores de activos, o el acrecentamiento del valor de los pasivos, que no tengan siempre origen en dividendos. (p.15)”.

1.3.2.6. Frecuencia de uso de una tarjeta

La frecuencia del uso de tarjetas de crédito es para úsalo de manera adecuada con disciplina y la responsabilidad. La tarjeta no es una extensión de tus ingresos, es una herramienta de financiamiento sirve como medio de pago, financiamiento y emergencia.

Collegeboard (2014) en su investigación:

Las tarjetas de crédito frecuentemente son utilizadas para cubrir los, gastos académicos. Algunos educandos pagan sus gastos de formación con tarjetas de crédito, lo que está bueno si poseen los capitales suficientes para pagar la deuda en el instante en el que termine el período de gracia, para impedir los cargos de capital. A pesar de ello, abandonar ese balance en la tarjeta puede ser de un costo muy elevado. Las tasas de interés que se aplican a las tarjetas de crédito suelen ser mucho más altas que los préstamos a los estudiantes, por lo que, si un alumno no pretende pagar la deuda enseguida, probablemente sea mejor idea tomar un préstamo. El impacto financiero de las tarjetas de crédito puede ser muy alto económicamente hablando si los estudiantes, no cuentan con el dinero suficiente cuando la deuda se vence, por lo que empiezan acumular una gran deuda que en su mayor parte corresponde únicamente a los intereses, y la cual en muchos casos es más alta la suma acumulada en interés que el monto del crédito.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de las tarjetas de crédito en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teniendo en cuenta lo dicho por Hernández, Fernández y Baptista (2014), los criterios para la justificación de la investigación son:

1.5.1. Justificación por conveniencia

La presente investigación buscará detectar posibles problemas de endeudamiento con las instituciones financieras por parte de los jóvenes de la ciudad de Trujillo, para poder conocer la experiencia en el uso de tarjetas de crédito.

1.5.2. Justificación Práctica

La investigación ayudará a los jóvenes a conocer la manera de no endeudarse con las tarjetas de crédito, beneficiando así a las instituciones financieras, puesto que dichas instituciones no brindan la información necesaria, afectando así a los jóvenes de la ciudad de Trujillo.

1.5.3. Justificación Metodológica

Este proyecto de investigación tiene la finalidad de dar a conocer de qué forma los jóvenes desconocen las políticas crediticias en las entidades financieras. La importancia de los jóvenes es utilizar sus tarjetas de crédito para su uso personal, haciendo uso de dinero plástico.

La experiencia de tarjetas de crédito es uno de los factores más importantes para la actualidad, porque la mayoría de los jóvenes desconoce o no han tenido experiencia alguna vez, por tal motivo, el desconocer dichas políticas afecta su situación financiera.

1.6. Hipótesis

H_1 = Existe relación directa entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.

H_0 = No existe relación directa entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos:

O₁: Conocer el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo en las Instituciones financieras.

O₂: Determinar la experiencia en el uso de tarjetas de crédito por parte de los jóvenes del distrito de Trujillo.

O₃: Proponer un plan para mejorar la experiencia con el uso de tarjetas de crédito de los jóvenes del distrito de Trujillo en el endeudamiento con las Instituciones Financieras.

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. No Experimental

Hernández et al. (2003) señala lo siguiente:

“Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes”.

2.1.2. Transversal

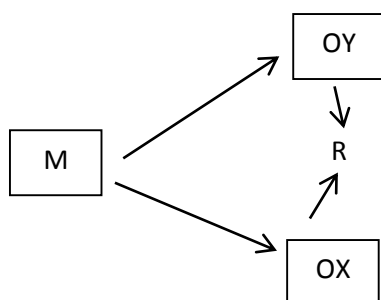
Hernández et al. (2003) señala lo siguiente:

Este diseño es donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

2.1.3. Correlacional

Hernández et al. (2003) señala lo siguiente:

Hace referencia a la investigación que es realizada sin maniobrar las variables. Esto quiere decir que hablamos de estudios en los que no se hace cambiar de manera premeditada las variables. En este tipo de investigaciones se examinan los diversos fenómenos en su estado innato, para así poder ser analizados (p.152).



Dónde:

- M = Muestra de Estudio
- OX = variable independiente
- OY = variable dependiente
- R = relación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

El presente trabajo de investigación presenta las variables de estudio:

X: Experiencia con el uso de las tarjetas de crédito

Y: Endeudamiento con Instituciones Financieras

Tabla 2.1.1: *Matriz de operacionalización de variables Endeudamiento y Experiencia*

Variables	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
ENDEUDAMIENTO	La asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) el endeudamiento se entiende como obligación de pago con una entidad financiera.	Se tomará como técnica para recoger información una encuesta aplicada a los jóvenes de la ciudad de Trujillo.	Economía	Tipo de monto de línea	Nominal
				Tipos de costo de crédito	Nominal
				Tipo de pago del monto mínimo de la tarjeta	Nominal
EXPERIENCIA CON TARJETAS DE CREDITO	Días (2012) Las tarjetas de crédito extienden las oportunidades de las clientelas frente al interés de servicios y bienes, desarrollando demanda, lo cual, simboliza el desarrollo en la economía	Se tomará como técnica para recoger información una encuesta aplicada a los jóvenes de la ciudad de Trujillo.	Nivel de Utilización	Frecuencia de uso de la tarjeta	Nominal
				Pago a tiempo	Nominal
			Factores Sociales	Cliente joven	Nominal
				Género	Nominal

NOTA: Según La asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) el endeudamiento se entiende como obligación de pago con una entidad financiera. Según Días (2012) Las tarjetas de crédito extienden las oportunidades de las clientelas frente el interés de servicios y bienes, desarrollando demanda, lo cual, simboliza desarrollo en la economía.

2.3. Población

La población estuvo conformada por todos los jóvenes del distrito de Trujillo, la cual tiene una población de 89.608 habitantes según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) en el año 2015.

2.3.1. Unidad de Análisis

Un joven del distrito de Trujillo.

2.4. Muestra

La muestra estuvo conformada por 383 jóvenes del distrito de Trujillo.

Se utilizó la fórmula de tamaño de muestra con población conocida.:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

Z: 1.96 = 95% (confianza)

E: 0.05 = 5% (error)

p: 0.5

q: (1-p) = 0.5

$$n = \frac{89608 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(89608 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 382.52 \equiv 383$$

Se realizó las encuestas, la cual será dividida en hombres y mujeres, el total de hombres son 40.250 jóvenes, con el 45% para la cual serán 172 hombres encuestados, mientras que las mujeres son 49.358 jóvenes con el 55% un total de 211 mujeres encuestas.

Muestreo

Aleatorio simple

El muestreo utilizado es del tipo aleatorio simple debido a que la elección de los encuestados se realizará de manera aleatoria; es decir, todos los jóvenes.

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos:

2.5.1. Técnica

En el presente estudio se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, puesto que se evaluó a una muestra amplia, este instrumento permitirá facilitar el proceso de recolección de datos. (Ver Anexo 2)

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

Se empleó el instrumento del cuestionario, el cual estuvo compuesto por ocho preguntas de las cuales están relacionadas con la variable de endeudamiento y experiencia con tarjetas de crédito.

El instrumento de recolección de datos será un cuestionario:

La pregunta 1 y 2 está formulada para el indicador sobre el monto de línea.

La pregunta 3, está formulada para el indicador sobre el costo de crédito.

La pregunta 4, está formulada para el indicador sobre el pago mínimo de la tarjeta.

La pregunta 5 y 6, está formulada para el indicador sobre la frecuencia de uso de la tarjeta.

La pregunta 7 y 8, está formulada para el indicador sobre la fecha límite de pago de la tarjeta.

2.6. Método de análisis de datos

2.6.1. Estadístico inferencial

El propósito de la investigación es probar la hipótesis y generar los resultados obtenidos de la muestra de la población.

2.6.2. Análisis ligado a la hipótesis

La prueba que se utilizará para comprobar la verificación de las variables será la prueba estadística Chi Cuadrado, ya que las variables del presente proyecto son independientes.

2.6.3. Validez

Para la validación de dicho proyecto de investigación se realizará a través de juicio de expertos, los cuales serán 2 especialistas y 1 metodólogo. (Ver anexo3)

2.7.Aspectos éticos:

Dichas encuestas serán de manera personal, ya que ninguna información será expuesta al público, respetando así la privacidad de la persona a la cuales serán encuestas, sin colocar el riesgo su privacidad e integridad.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

OBJETIVO 1:

Conocer el endeudamiento de los jóvenes de la ciudad de Trujillo con las Instituciones financieras.

TABLA 3.1. *Endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo.*

ENDEUDAMIENTO		fi	%
TIPO DE MONTO DE LÍNEA	CLÁSICA	130	40%
	PLATA	108	33%
	ORO	91	28%
TOTAL		329	100%
TIPOS DE COSTO DE CRÉDITO	COSTO BUENO	133	40%
	COSTO REGULAR	86	26%
	COSTO MALO	110	33%
TOTAL		329	100%
TIPO DE PAGO DEL MONTO MÍNIMO DE LA TARJETA	BUENO	126	38%
	REGULAR	158	48%
	MALO	45	14%
TOTAL		329	100%

Nota: Los datos recolectados mediante la aplicación de una encuesta.

Interpretación:

De la tabla 3.1, se observa que el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones financieras donde en el monto de línea se observa que el monto que más brinda las Instituciones financieras es la CLÁSICA equivalente al 40%, seguido del monto de línea PLATA con el 33% y por último el menor monto que las Instituciones financieras brinda es el monto ORO con el 28%. Del total de la muestra, con respecto al costo de crédito, se observa que el endeudamiento de los jóvenes con las Instituciones financieras es del 40% ya que los jóvenes consideran que es BUENO pagar en menor cuotas, el 33% de ellos considera que es MALO pagar en mayor o menor cuotas, por último, el 26% considera que es de forma REGULAR comprar en mayores cuotas, así pagarían menos cada mes. Respecto al pago mínimo de la tarjeta, los jóvenes opinan que el 48% de ellos el pagar el mínimo es REGULAR, ya que de esa forma pagan menos en su línea de crédito, el 38% opina que es BUENO realizar el pago mínimo de la tarjeta, así de esa forma pagaran su deuda en mucho tiempo y terminarían pagando mayores intereses y por último el 14% opina que es MALO ya que siempre realizan su pago y no pasa nada.

OBJETIVO 2:

Determinar la experiencia en el uso de tarjetas de crédito por parte de los jóvenes del distrito de Trujillo.

TABLA 3.2. *Experiencia con el uso de tarjetas de crédito.*

EXPERIENCIA		Fi	%
FRECUENCIA DE USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO	DIARIO	111	34%
	SEMANAL	117	36%
	QUINCENAL	63	19%
	MENSUAL	38	12%
TOTAL		329	100%
PAGO A TIEMPO	BUENO	158	48%
	REGULAR	126	38%
	MALO	45	14%
TOTAL		329	100%

Nota: Los datos recolectados mediante la aplicación de una encuesta.

Interpretación:

De la tabla 3.2, se determina que la mayor frecuencia que los jóvenes usan su tarjeta de crédito es semanalmente equivaliendo al 36% de la muestra, seguido de una frecuencia a diario con el 34%, a continuación de una frecuencia quincenal con el 19% y por último la frecuencia mensual con el 12% de la muestra. Con respecto al pago a tiempo se observa que el 48% de los jóvenes opinan que es BUENO realizar el pagar a tiempo ya que de esa forma no afecta en su historial crediticio, mientras que el 38 % de ellos opina que es REGULAR realizar su pago a tiempo ya que así evitan un cobro adicional, por último, el 14% de los jóvenes retracta que para ellos es MALO realizar el pago a tiempo, ya que para ellos no es importante realizar sus pagos en la fecha indicada.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones Financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.

TABLA 3.3. Relación entre la experiencia del endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo y su experiencia con el uso de tarjeta de crédito.

		EXPERIENCIA				TOTAL	
		FRECUENCIA DE USO DE LA TARJETA DE CREDITO					
		DIARIO	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL		
ENDEUDAMIENTO	MONTO DE LINEA	CLÁSICA	16	36	40	38	
		PLATA	49	52	7	0	329
		ORO	46	29	16	0	
	COSTO DE CRÉDITO	COSTO BUENO	46	45	23	19	
		COSTO REGULAR	27	32	17	10	329
		COSTO MALO	38	40	23	9	
	PAGO MÍNIMO DE LA TARJETA	BUENO	46	44	24	12	
		REGULAR	53	53	34	18	329
		MALO	12	20	5	8	

Nota: Los datos recolectados mediante la aplicación de una encuesta.

Interpretación:

De la tabla 3.3, se determina que la relación entre el endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo y la experiencia con el uso de tarjetas de crédito, se relacionó los indicadores del endeudamiento y de la experiencia, en la variable endeudamiento se eligió el indicador Monto de Línea, costo de crédito y pago mínimo de la tarjeta mientras que con respecto a la variable experiencia con tarjetas de crédito se eligió el indicador frecuencia del uso de la tarjeta.

Con respecto a la frecuencia del uso de la tarjeta, la frecuencia más utilizada con respecto al monto de línea es el monto de tipo PLATA, con respecto a la frecuencia del uso de la tarjeta de crédito se puede observar que los jóvenes tienen un costo de crédito BUENO, ya que así pueden pagar en menor cuotas y por último con la variable de la experiencia se puede observar que la los jóvenes tienen una frecuencia de compra diario y semanal, con un pago mínimo de la tarjeta REGULAR ya que de esa manera pagan menos y le queda dinero para otro mes.

HIPOTESIS:

De acuerdo a la hipótesis planteada “No existe relación entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.” se realizó la prueba de Chi cuadrado para determinar la relación entre las variables ya mencionadas, en la que se consideraba si los jóvenes del distrito de Trujillo se encontraban en un estado de endeudamiento y a los que no estaban endeudados. Además, se consideró el nivel de experiencia respecto a al uso de tarjetas de crédito que iba de nada, muy poco, poco y mucho.

El resultado que se obtuvo fue que la experiencia con el uso de tarjetas de crédito influye endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo en el año 2018 además existe una correlación de 10.25% entre la experiencia con el uso de tarjetas y endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo en el año 2018

TABLA 3.4.

Observado	SI	NO	TOTAL
MUCHO	19	9	28
POCO	101	22	123
MUY POCO	47	28	75
NADA	79	24	103
TOTAL	246	83	329

Esperado	SI	NO	TOTAL
MUCHO	20.94	7.06	28
POCO	91.97	31.03	123
MUY POCO	56.08	18.92	75
NADA	77.02	25.98	103
TOTAL	246	83	329

Se rechaza H₀, por lo que se acepta que si existe relación entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018. (Ver Anexo N° 3)

IV. PROPUESTA

IV. PROPUESTA

4.1. Fundamentación teórica:

La presente propuesta de mejora está referida para los jóvenes del distrito de Trujillo, es que las Instituciones financieras no brinden montos altos para los jóvenes, ya que la mayoría de ellos no tienen la experiencia necesaria, y así de esa manera ellos podrían endeudarse y tener problemas. Las Instituciones financieras tienen la finalidad de brindarle información a los jóvenes del distrito de Trujillo, por lo tanto, es importante que transmitan confianza y calidad en el servicio.

En el rubro bancario, es uno de los más importantes para las instituciones, mantener a los clientes felices, alegres por el servicio que le están brindando.

Para que los jóvenes puedan tener una buena experiencia con las Instituciones financieras, deben de saber primero lo que cada entidad financiera le ofrece.

4.2. Justificación:

Es importante que los jóvenes tengan una buena experiencia al momento de utilizar sus tarjetas de crédito, ya que a lo largo de la vida ellos podrían llegar a tener problemas con las Instituciones financieras.

4.3. Objetivo Principal:

Proponer una mejora en que los jóvenes del distrito de Trujillo tengan la experiencia necesaria en el manejo con el uso de tarjetas de crédito.

4.4. Objetivos específicos

O1: Mejorar en los servicios que ofrecen las instituciones financieras.

O2: Informar a los usuarios los diferentes cambios de su sistema.

O3: Mejorar el buen manejo de las tarjetas de crédito.

4.5. Estrategias:

Realizar charlas, blogs, en los cuales los usuarios; los jóvenes del distrito de Trujillo estén informados sobre las políticas que lleva cada financiera.

Informarle por medios de anuncios, correos páginas web, los beneficios que recibirán los jóvenes.

4.6. Presupuesto:

FINANCIAMINETO	MONTO
CURSOS	S/. 3,000.00
TALLERES	S/. 5,000.00
TOTAL	

V. DISCUSIÓN

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos sobre el endeudamiento de los jóvenes con las instituciones financieras, considerados en el primer objetivo específico se observa que el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones financieras está basado en 3 indicadores, con respecto al monto de línea se observa que el monto que más brinda las Instituciones financieras es la CLÁSICA equivalente al 40%, seguido del monto de línea PLATA con el 33% y por último el menor monto que las Instituciones financieras brinda es el monto ORO con el 28%. Del total de la muestra, con respecto al costo de crédito, se observa que el endeudamiento de los jóvenes con las Instituciones financieras es del 40% ya que los jóvenes consideran que es BUENO pagar en menor cuotas, el 33% de ellos considera que es MALO pagar en mayor o menor cuotas, por último, el 26% considera que es de forma REGULAR comprar en mayores cuotas, así pagarían menos cada mes. Respecto al pago mínimo de la tarjeta, los jóvenes opinan que el 48% de ellos el pagar el mínimo es REGULAR, ya que de esa forma pagan menos en su línea de crédito, el 38% opina que es BUENO realizar el pago mínimo de la tarjeta, así de esa forma pagaran su deuda en mucho tiempo y terminarían pagando mayores intereses y por último el 14% opina que es MALO ya que siempre realizan su pago y no pasa nada, esto se relaciona con la investigación de Murillo y Ortiz (2014), en su estudio expresa que la mayoría de jóvenes usan sus tarjetas de crédito. Las clases sociales son diferentes de acuerdo a la clase alta, media o baja, por tal motivo la mayoría de los jóvenes se endeudan y así perjudicando su historial crediticio.

Con respecto al segundo objetivo específico referente a la experiencia sobre el uso de las tarjetas de crédito, se determina que la mayor frecuencia que los jóvenes usan su tarjeta de crédito es semanalmente equivaliendo al 36% de la muestra, seguido de una frecuencia a diario con el 34%, a continuación de una frecuencia quincenal con el 19% y por último la frecuencia mensual con el 12% de la muestra. Con respecto al pago a tiempo se observa que el 48% de los jóvenes opinan que es BUENO realizar el pagar a tiempo ya que de esa forma no afecta en su historial crediticio, mientras que el 38 % de ellos opina que es REGULAR realizar su pago a tiempo ya que así evitan un cobro adicional, por último el 14% de los jóvenes retracta que para ellos es MALO realizar el pago a tiempo, ya que para ellos no es importante realizar sus pagos en la fecha indicada, esto se relaciona con la investigación de Ruiz (2013), en su tesis expresa que las personas usan su tarjeta de crédito en las diferentes

instituciones financieras, influenciando en el endeudamiento económico de las familias de distrito de Trujillo, donde su población está conformada por todas las familias de la ciudad de Trujillo entre el rango de 18 – 65 años.

Referente al objetivo general, se determina que la relación entre el endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo y la experiencia con el uso de tarjetas de crédito, se relacionó los indicadores del endeudamiento y de la experiencia, en la variable endeudamiento se eligió el indicador Monto de Línea, costo de crédito y pago mínimo de la tarjeta mientras que con respecto a la variable experiencia con tarjetas de crédito se eligió el indicador frecuencia del uso de la tarjeta.

Con respecto a la frecuencia del uso de la tarjeta, la frecuencia más utilizada con respecto al monto de línea es el monto de tipo PLATA, con respecto a la frecuencia del uso de la tarjeta de crédito se puede observar que los jóvenes tienen un costo de crédito BUENO, ya que así pueden pagar en menor cuotas y por último con la variable de la experiencia se puede observar que la los jóvenes tienen una frecuencia de compra diario y semanal, con un pago mínimo de la tarjeta REGULAR ya que de esa manera pagan menos y le queda dinero para otro mes, esto se relaciona con la investigación de Catadora (2014), implica la evaluación sobre la incidencia en la rentabilidad de las instituciones financieras.

VI. CONCLUSIÓN

VI. CONCLUSIÓN

En la presenta investigación se determinó que de acuerdo con los objetivos planteados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo influye negativamente sobre la experiencia con el uso de tarjetas de crédito, colocándolos en un estado de endeudamiento, por tal motivo las Instituciones financieras brindan los mejores créditos para los jóvenes, así de esa manera ellos no se endeuden o sobre endeuden, por lo tanto los jóvenes tienen que saber cuándo realizar un buen uso de su tarjeta, pagar en la mejores cuotas y realizando el pago mínimo de su tarjeta.
2. Se determinó que la experiencia con el uso de tarjetas de crédito de los jóvenes del distrito de Trujillo es buena, ya que se llegó a la conclusión que los jóvenes utilizan su tarjeta de crédito semanalmente para poder realizar sus compras, pago de servicios, pago de deudas, disposición de efectivo, etc., por lo que al realizar dichas operaciones deben de tener en cuenta el pago de tiempo, ya que cabe precisar que los jóvenes tienen un buen conocimiento sobre el pago de sus tarjetas.
3. Se determina que la relación entre el endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo y la experiencia con el uso de tarjetas de crédito, se relacionó los indicadores del endeudamiento y de la experiencia, en la variable endeudamiento se eligió el indicador Monto de Línea, costo de crédito y pago mínimo de la tarjeta mientras que con respecto a la variable experiencia con tarjetas de crédito se eligió el indicador frecuencia del uso de la tarjeta, por tal motivo los jóvenes tienen una experiencia buena y así de esa manera no se endeudan para futuras comprar.
4. Respecto a la aplicación de la hipótesis, se conoció que el 10.25% de los jóvenes del distrito de Trujillo, tienen experiencia sobre el manejo de sus tarjetas de crédito que tienen con las Instituciones Financieras donde adquieren dichas tarjetas. De la muestra no indican que los jóvenes no tenían experiencia conocimiento o experiencia con sus tarjetas de crédito, ya que pasaron por una situación en la que se evidenciaba que por no cumplir con ciertas políticas la entidad financiera lo penalizaba.

VII. RECOMENDACIÓN

VII. RECOMENDACIÓN

De acuerdo a la investigación podemos hacer las siguientes recomendaciones

- i. Tener la información clara sobre las condiciones al adquirir una tarjeta de crédito (tasa, seguros, comisiones, gastos, otros), para así poder hacer un uso adecuado evitando cobros excesivos y una mala clasificación en el sistema financiero.
- ii. Es importante cumplir con los pagos, atrasarse en ellos a futuro dificulta que podamos obtener nuevos financiamientos, reduciendo el monto a pedir prestado e incrementar su costo. Además, las entidades financieras registran esta información en la central de riesgos.
- iii. Los jóvenes del distrito de Trujillo deben de tener una manera de cómo saber gastar su dinero de manera adecuada, honesta.
- iv. La manera de poder ahorrar en un futuro es saber tener una buena experiencia en el manejo de las tarjetas de crédito.

VIII. REFERENCIAS

VIII. REFERENCIAS

- Barutel (2007), *Intervención con familias y atención a menores en riesgo social*, McGraw-Hill Interamericana, España.
- Cáceres, Y (2015). Recuperado del diario gestión,
<https://gestion.pe/tu-dinero/tarjetas-credito-hasta-que-porcentaje-mi-linea-credito-deberia-usar-2151726>
- Díaz (2012), *Las tarjetas de crédito manejadas y acceden al tarjetahabiente efectuar adquisiciones de modo más rápido y seguro, el obtener las tarjetas en numerosos individuos*
- Foster (2013), en su opinión, menciona que lo ideal de una tarjeta de crédito es usarla y tratar de pagar lo máximo que se ha consumido en el mes cuando llegue la fecha de pago.
- Lourdes, E y Ortiz, C. (2014). Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil. (Tesis en Administración). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Murillo y Ortiz (2014), en su estudio sobre el Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil, Colombia.
- Nieto (2010), en su investigación sobre el Crédito al consumo, la estadística aplicada a un problema de riesgo crediticio, la cual realizó un estudio básico de corte Retrospectivo transversal, obteniendo como problema que el endeudarse se debe no solo al mal uso irresponsable de las tarjetas, por parte de los jóvenes.
- Ramírez, D. (2015), El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos. (Tesis de licenciatura). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Ruiz, S (2013), en su tesis sobre *la influencia del uso de la tarjeta de crédito visa Ripley influye en el endeudamiento económico de las familias del distrito de Trujillo*. (Tesis para obtener el título de administración). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

ANEXO: 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
El endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.	¿Qué relación existe entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de las tarjetas de crédito en el año 2018?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo con las Instituciones Financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.</p>	No existe relación directa entre el endeudamiento de los jóvenes del distrito de Trujillo y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.	ENDEUDAMIENTO	La asociación de Bancos del Perú (ASBANC, 2016) el endeudamiento se entiende como obligación de pago con una entidad financiera.	Se tomará como técnica para recoger información una encuesta aplicada a los jóvenes de la ciudad de Trujillo.	Economía	Monto de línea	Nominal
		Costo de crédito						Nominal	
		Pago del monto mínimo de la tarjeta						Nominal	
		EXPERIENCIA CON TARJETAS DE CREDITO		<p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Conocer el endeudamiento con las instituciones financieras por parte de los jóvenes del distrito de Trujillo.</p> <p>O2: Determinar la experiencia en el uso de tarjetas de crédito por parte de los jóvenes del distrito de Trujillo.</p> <p>O3: Propuesta para mejorar la experiencia con el uso de tarjetas de crédito de los jóvenes del distrito de Trujillo en el endeudamiento con las Instituciones Financieras</p>	Días (2012) Las tarjetas de crédito extienden las oportunidades de las clientelas frente al interés de servicios y bienes, desarrollando demanda, lo cual, simboliza el desarrollo en la economía	Se tomará como técnica para recoger información una encuesta aplicada a los jóvenes de la ciudad de Trujillo.	Nivel de utilización	Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito	Nominal
				Pago mínimo				Nominal	
				Factores sociales			Cliente joven	Nominal	
Genero	Razón								

ANEXO 02

ENCUESTA

En esta encuesta tenemos el propósito de saber si tiene conocimiento sobre el endeudamiento con las entidades financieras y experiencia con tarjetas de crédito.

I. DATOS GENERALES:

EDAD: _____ SEXO M F

¿Actualmente cuenta usted una tarjeta de crédito?

SI NO

1. ¿En qué institución financiera tiene su tarjeta de crédito?
 - a) Banco de Crédito
 - b) Interbank
 - c) Scotiabank
 - d) BBVA
 - e) Otros _____

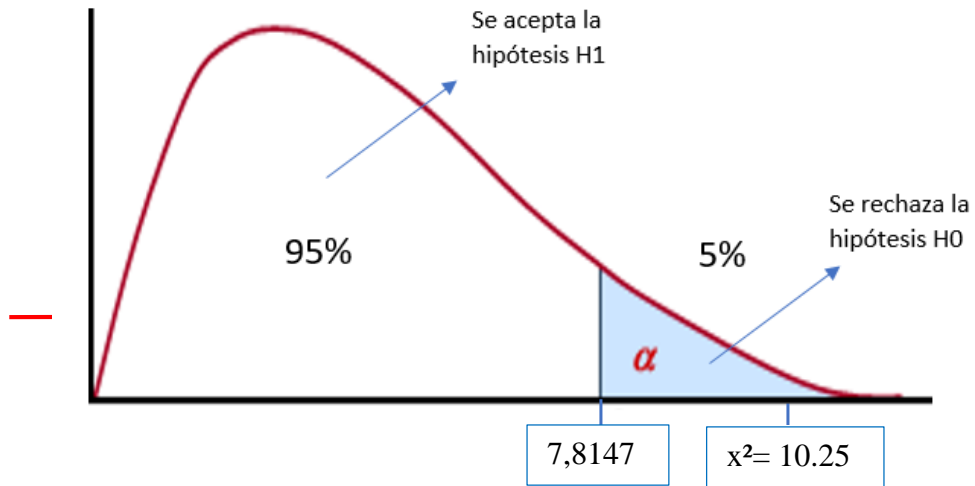
2. ¿Cuánto es el monto de línea, que le brinda su Institución financiera?
 - a. 1000 – 2000 (clásica)
 - b. 2001 – 3000 (plata)
 - c. 3001 – más (oro)

3. ¿Al momento de adquirir una tarjeta de crédito, qué se le informa? (puede marcar más de una opción).
 - a. Tasas de interés,
 - b. Seguro de desgravamen
 - c. Costo efectivo.
 - d. Fecha de pago y facturación
 - e. Comisiones (envío de EE.CC, cobro por retiro de efectivo)

4. ¿Es recomendable realizar el pago mínimo de la tarjeta de crédito?
 - a. No, de esa manera pagaré mi deuda en mucho tiempo y terminaré pagando más en intereses.
 - b. Sí, así pago menos y me queda más dinero en el mes.
 - c. Sí, siempre pago el mínimo y no pasa nada.

5. ¿Con que frecuencia utiliza esta tarjeta de crédito?
- a. Mensual
 - b. Quincenal
 - c. Semanal
 - d. Diario
6. ¿Para qué operaciones utiliza su tarjeta? (puede marcar más de una opción).
- a. Compras
 - b. Disposición de efectivo
 - c. Pago de servicio
 - d. Pago de deudas
 - e. Otros _____
7. ¿Por qué se debe pagar a tiempo?
- a. Porque de esa manera no afecto mi historial crediticio y podré acceder a futuros préstamos.
 - b. Porque evito cobros adicionales.
 - c. No es importante pagar a tiempo.
8. Si decide comprar en cuotas con tu tarjeta de crédito, ¿en cuántas cuotas le conviene comprar?
- a. En la menor cantidad de cuotas, según el presupuesto. Así pagaré menos en intereses y en un menor plazo.
 - b. En muchas cuotas, así pago menos cada mes.
 - c. Es lo mismo pagar en pocas o muchas cuotas: igual pagaré lo mismo.
9. ¿Tiene experiencia con el uso de tarjetas de crédito?
- MUCHO POCO MUY POCO NADA
10. Cuanto son sus ingresos aproximadamente al mes.
- _____
11. ¿Cuál es el promedio de consumo que usa en su tarjeta de crédito de manera mensual, con respecto a la más utilizada?
- _____

Anexo 3



v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461
7	24,3313	22,0403	20,2777	18,4753	16,0138	14,0671	12,0170	10,7470

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alexandro Janga Durango, titular
del DNI. N° 7922892, de profesión
ECONOMISTA, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución CESAR VALCOSO TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los jóvenes de la ciudad de Trujillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Reducción de los ítems		X		
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 31 días del mes de OCTUBRE del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SÍNDI KATHERINE NAVEZ SANDOVAL, titular del DNI. N° 45403659, de profesión TÉCNICA EN CONTABILIDAD, ejerciendo actualmente como ASISTENTE CONTABLE, en la Institución CORPORACION GERENCIA.COM

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 02 días del mes de NOVIEMBRE del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jenny Alva Morales, titular del DNI. N° 43223670, de profesión Ingeniera en Estadística, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en diferentes rubros: trabajos ocupacionales.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 15 días del mes de Octubre del 2017


Firma