



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación comparativa tarjeta de crédito Mastercard

por tipo de tarjeta Banco de la Nación 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. José Felipe Dávila De La Mata

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control Financiero

PERÚ - 2016

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe
Presidente

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros
Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi tío Kike, de quien guardo los mejores recuerdos de infancia y quien ahora me acompaña desde algún lugar que pronto conoceré.

Agradecimiento

A mis compañeros de trabajo y también amigos de la Universidad Cesar Vallejo quienes nos acompañamos en este objetivo.

Declaración Jurada

Yo, José Felipe Dávila De La Mata, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06790314, con la tesis titulada " Evaluación comparativa tarjeta de crédito MASTERCARD por tipo de tarjeta Banco de la Nación 2015"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de julio de 2016

Firma.....

José Felipe Dávila De La Mata

DNI: 06790314

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Evaluación comparativa tarjeta de crédito MASTERCARD por tipo de tarjeta Banco de la Nación 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1 Variable 1: Tarjeta Crédito MASTERCARD	19
1.2.2 Marco conceptual	29
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36

II	MARCO METODOLÓGICO	
2.1	Variables	39
2.2	Operacionalización de variable	39
2.3	Metodología	39
2.4	Tipo de estudio	40
2.5	Diseño	40
2.6	Población, muestra, muestreo	41
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	44
2.8	Métodos de análisis de datos	46
2.9	Aspectos éticos	47
III	RESULTADOS	49
IV	DISCUSIÓN	56
V	CONCLUSIONES	59
VI	RECOMENDACIONES	61
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
	ANEXOS	67
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	
	Anexo 2. Instrumentos	
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	
	Anexo 4. Base de datos	
	Anexo 5. Artículo Científico	

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable tarjeta de crédito Mastercard	39
Tabla 2	Tarjeta Crédito MASTERCAD Línea de Crédito2015	41
Tabla 3	Tarjeta Crédito MASTERCAD Línea de Crédito2015	42
Tabla 4	Tarjeta Crédito MASTERCAD Línea de Crédito2015	43
Tabla 5	Relación de Validadores	47
Tabla 6	Perú: Tarjeta Crédito MASTERCAD Línea de Crédito2015	49
Tabla 7	Prueba ANOVA para la evaluación comparativa del crédito en tarjeta MASTERCAD por Tipo de Tarjeta	51
Tabla 8	Prueba TUKEY para evaluación comparativa del crédito en tarjeta MASTERCAD CLÁSICA respecto a los demás tipos de tarjeta	52
Tabla 9	Prueba TUKEY para evaluación comparativa del crédito en tarjeta MASTERCAD GOLD respecto a los demás tipos de tarjeta	53
Tabla 10	Prueba TUKEY para evaluación comparativa del crédito en tarjeta MASTERCAD PLATINUM respecto a los demás tipos de tarjeta	54

Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Tarjetas Mastercard Banco de Nación (2016).	20
Figura 2 Productos de Mastercard (Portal Mastercard, 2016)	29
Figura 3 Evolución del crédito utilizado según tarjeta (Banco de la Nación, 2015)	50

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la evaluación comparativa del crédito en tarjeta MASTERCAD por Tipo de Tarjeta en el Banco de la Nación en el año 2015, la muestra no probabilística consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Tarjeta de Crédito MASTERCAD.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Fichaje de Registro Estadístico, que brindó información acerca del Crédito Tarjeta MASTERCARD Banco de la Nación en el periodo 2015, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias significativas en la evaluación comparativa del crédito en tarjeta MASTERCAD por Tipo de Tarjeta en el Banco de la Nación en el año 2015

Palabras clave: Tarjeta de Crédito MASTERCARD.

Abstract

This research was general objective to determine the comparative assessment credit card MasterCard by Card Type in the National Bank in 2015, the nonrandom sample considered the entire population, which has been used variables: Credit card MasterCard.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design comparative level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: signing Statistical Register, which provided information about Credit Card MASTERCARD National Bank in the period 2015, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There are significant differences in benchmarking MasterCard credit by card type in the National Bank in 2015

Keywords: Credit Card MASTERCARD.