

Universidad Tecnológica de El Salvador

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA TECNICO EN MERCADEO Y VENTAS**



TEMA:

**EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE
TARJETAS DE CRÉDITO CLÁSICA DE LA BANCA NACIONAL A
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

LUIS ALEXANDER AYALA ARÉVALO

ADA VERONICA GUZMÁN HERNÁNDEZ

YENSI MARISOL ROMERO GARCÍA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS

SEPTIEMBRE, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

AUTORIDADES ACADEMICAS.

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. JOSÉ ROBERTO MORENO HERNÁNDEZ

PRESIDENTE

LIC. RENÉ HUMBERTO PANIAGUA BARAHONA

PRIMER VOCAL

LIC. GLENN ERSKINE CANELO ANTILLÓN

SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Lic. René Humberto Paniagua Barahona, Lic. Glenn Erskine Canelo Antillón, Lic. José Roberto Moreno Hernández, a las 12:15p.m. del día Jueves, veinte de junio de dos mil diecinueve.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LAS ALUMNAS:

<u>1-Luis Alexander Ayala Arévalo</u>	<u>Carnet 08-2064-2017</u>
<u>2-Ada Verónica Guzmán Hernández</u>	<u>Carnet 08-0737-2017</u>
<u>3-Yensi Marisol Romero García</u>	<u>Carnet 08-1097-2017</u>

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Evaluación de las políticas para el otorgamiento de tarjetas de crédito clásica de la Banca Nacional a estudiantes de Educación Superior"

PARA OPTAR AL GRADO DE: **TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS**

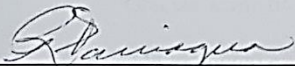
Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, veinte de junio de dos mil diecinueve.

F.



PRIMER VOCAL

Lic. René Humberto Paniagua Barahona

F.



SEGUNDO VOCAL

Lic. Glenn Erskine Canelo Antillón

F.



PRESIDENTE DEL JURADO

Lic. José Roberto Moreno Hernández

Agradecimientos

Primeramente, le doy gracias a Dios por la vida y por permitirme llegar a este momento de vida y culminar con éxito la carrera, brindándome sabiduría e inteligencia necesaria con su bendición y poder elaborar esta investigación para lograr tener el título de Técnico en Mercadeo y Ventas, guiándome en el camino a la universidad, al trabajo y a la casa, dándome su bendición, sabiduría y fortaleza necesaria y guiándome para alcanzar el éxito en mis actividades diarias en la universidad y en el trabajo.

Gracias también a mi madre María Elia Ayala Arévalo que en cada momento me ha guiado, apoyado y ha estado conmigo, orando y apoyándome cada día con mis estudios para lograr coronar mi carrera.

Gracias también a mi abuela Cristina Ayala que desde el cielo ha sido mi ángel guardián y que me ha guiado cada día desde el cielo cuidándome y viendo desde halla el triunfo que logre en coronar mi carrera.

Gracias a mi tía Gloria Elizabeth Montecino Ayala que en cada momento me apoyo cada momento en mi carrera y ha estado conmigo brindándome consejos y apoyo para culminar mi carrera.

Y finalmente, a la Universidad Tecnológica de El Salvador y todos catedráticos que en cada materia compartieron con su experiencia en el campo laboral la realidad que se ve al ejercer la carrera y sobre todo compartiendo su amplio conocimiento para desarrollar el mío y lograr ejercer mi carrera con éxito.

Gracias a todos por su apoyo

LUIS ALEXANDER AYALA ARÉVALO

Agradecimientos

Agradezco a Dios por ser mi luz y fortaleza en todo momento, por darme sabiduría y entendimiento, porque a pesar de los obstáculos, me ha concedido la dicha de cumplir cada una de las metas propuestas.

A mis padres: por apoyarme y ser promotores de mis sueños, por creer en mí y en mis expectativas, pero, sobre todo, por su amor tan incondicional que siempre ha estado ahí en los malos y buenos momentos de todo este recorrido. A mi hermano, mi prima, mis amigos, por su cariño y apoyo incondicional, por cada palabra y consejo que han guiado mi vida.

A mis compañeras de tesis, por permitirme recorrer este camino junto a ustedes, por las risas y lágrimas, por su esfuerzo, dedicación y confianza en mí. A nuestro asesor: Lic. Glenn Erskine Canelo Antillon por dedicarnos parte de su tiempo y conocimientos durante el proceso.

ADA VERÓNICA GUZMÁN HERNÁNDEZ

Agradecimientos

Primeramente, le doy gracias a Dios por permitirme un triunfo más en mi vida, dándome la sabiduría necesaria para elaborar la investigación que me permite optar al título de Técnico En Mercadeo y Ventas, cuidando de mi día con día de camino a la universidad, al trabajo y de regreso a casa, dando la fuerza para llevar de la mano el trabajo y el estudio, hasta aquí me ha ayudado y no dudo me seguirá cuidando.

Gracias también a mi madre Ana Josefa García Viuda de Romero que en cada momento ha estado conmigo, orando por mí y apoyándome en todo lo que fue necesario para este triunfo que también es de ella.

Gracias a mis hermanos porque siempre estuvieron allí cuando les pedía su apoyo sin dudarlos dos veces y este triunfo es para ellos que sé que también celebran con el corazón la bendición de culminar la primera carrera universitaria de la familia.

Gracias a todos los amigos y mis compañeros de tesis que me apoyaron siempre incondicionalmente, sobre todo que me alentaron a no desmayar y continuar adelante.

Y finalmente, a la Universidad Tecnológica de El Salvador y todos los catedráticos que en cada materia me enseñaron tanto de la vida, de la realidad que se vive ejerciendo la carrera, y sobre todo de compartir sus conocimientos para enriquecer los míos.

Gracias a todos.

YENSI MARISOL ROMERO GARCÍA

ÍNDICE

Introducción	i
--------------------	---

Capítulo I

Planteamiento del Problema	1
----------------------------------	---

1.1 Antecedentes	1
------------------------	---

1.2 Definición o Planteamiento del Problema.....	4
--	---

1.3 Objetivo General	4
----------------------------	---

1.3.1 Objetivos específicos	4
-----------------------------------	---

1.4 Justificación.....	4
------------------------	---

1.5 Limitaciones del Estudio.....	5
-----------------------------------	---

Capítulo II

Marco Teórico	6
---------------------	---

2.1 El Crédito.....	6
---------------------	---

2.1.1 Definición de crédito.....	6
----------------------------------	---

2.1.2 Tipos de crédito que existen.....	6
---	---

2.1.3 Departamento de crédito	8
-------------------------------------	---

2.1.4 Políticas de crédito	9
----------------------------------	---

2.1.5 Clasificación de clientes.....	10
2.2.Tarjetas de Crédito	11
2.2.1 Definición de tarjeta de crédito	11
2.2.2 Tipos de tarjetas de créditos	12
2.2.3 Tasa de interés	15
2.2.4 Leyes que regulan las tarjetas de crédito en El Salvador	16
2.2.5 Instituciones Financieras que emiten Tarjetas de Crédito	19
2.2.6 Ranking de tarjetas de crédito	20
2.3 Educación Superior	20
2.3.1 Universidades	21
2.3.2 Población.....	22
2.3.3 Perfil de estudiantes	23

Capítulo III

Metodología de la Investigación	24
3.1 Diseño de la Investigación	24
3.2 Participante.....	25
3.3 Método.....	25
3.4 Instrumento	25
3.5 Tamaño de la Muestra.....	25

3.6 Técnicas.....	26
3.7 Procedimiento	27
3.8 Estrategia de Análisis de Datos.....	27
Capítulo IV	
Análisis de Resultados.....	28
4.1 Hallazgos de la Investigación.....	28
Capítulo V	
Conclusiones	47
Referencia	50
Anexos	55

Introducción

El tema de las tarjetas de crédito, es un tema relacionado a la actualidad de acuerdo al entorno en el que se vive, ya que muchas personas han querido solicitar una tarjeta de crédito segmento clásica, pero las circunstancias de no poder adquirir una tarjeta son delimitantes ya que estas poseen con diferentes políticas para poder hacer un otorgamiento adquisitivo del servicio.

El objetivo de este trabajo es evaluar la influencia de las políticas de otorgamiento de la banca nacional en la decisión de adquirir una tarjeta de crédito clásica en el segmento de estudiantes de educación superior en el área metropolitana de San Salvador (AMSS).

Actualmente la banca nacional cuenta con una diversificación de política para el otorgamiento de tarjetas de crédito segmento clásica. Bajo estas políticas el flujo de información debe ser de gran importancia para las personas que desean adquirir una tarjeta de crédito segmento clásica. Aparte del propósito de las compañías de aumentar la eficiencia organizacional, las compañías también están cambiando su modalidad de vender, con el fin de mejorar la calidad de brindar un buen servicio de acuerdo al segmento al que se dirige.

Este trabajo de graduación está encaminado al método cuantitativo el cual está dirigido a estudiantes de las diferentes universidades del área metropolitana de San Salvador, con el fin de identificar que tanto están interesados y bajo qué circunstancias les gustaría adquirir una tarjeta de crédito segmento clásica, este estudio también se enfoca

en las circunstancias que impide el poder obtener una tarjeta de crédito clásica. Con la elaboración y el desarrollo del presente trabajo se pretende dar un estudio exploratorio, bajo el cual se desarrolla un análisis de conocimiento con el cuentan los estudiantes acerca de las políticas otorgamiento de las tarjetas de crédito para el segmento estudiantes de nivel superior.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

La primera tarjeta de uso general fue introducida en Estados Unidos por Diners Club International en 1950 para resolver las dificultades del pago con cheques a los viajeros de negocios de altos ingresos. En efecto, en los comercios la aceptación de cheques de clientes desconocidos no era generalizada, dado el largo tiempo que requería el proceso de liquidación y compensación de dicho medio de pago, en un mercado con más de 10,000 bancos, y el riesgo que el cheque no fuera honrado por el banco emisor. La tarjeta ofrecía a los comercios la posibilidad de bajar los costos de transacción y reducir el riesgo de no pago. Estas ventajas permitieron la paulatina ampliación de su aceptación, aun cuando la comisión cobrada a los comercios fue en un inicio de 7%. De esta forma, fueron ingresando al negocio otros actores, según (Ceron Menjivar, 2011) que detalla a continuación:

En la primavera de 1950, Diners Club International se convierte en el pionero de las tarjetas de pago (Charge Card). Comenzó con un cobro del 7% del valor de cada transacción a los comercios y 3 dólares anuales a los tarjetahabientes.

En octubre de 1958 ingresa al mercado la tarjeta de pago (Charge Card) American Express, el mayor proveedor de cheques de viajeros, con un esquema de licenciamiento.

A fines de los 50, Bank of América emitió BankAmericard, que más tarde derivó en Visa, y ofreció licencias de uso a otros bancos, dando lugar a la red Visa.

La evolución de la tarjeta de crédito en el mercado salvadoreño ha crecido significativamente, la primera tarjeta de crédito que surgió en el país, fue la Diners Club International en la década de los 60's, que tuvo una presencia limitada en el mercado.

En el año de 1975, un grupo de nicaragüenses entra en contacto con los principales representantes del sector privado del país, por lo que surgió la creación de la primera empresa dedicada al negocio de la tarjeta de crédito llamada Credomatic, hoy en día Banco América Central.

En los años de los 80 empieza a funcionar el Banco Internacional de El Salvador como banco privado, donde este fue fundado por el Ministerio de Hacienda, el 05 abril de 1980. Y este estaba facultado para la emisión de billetes en curso legal durante un periodo de 25 años. (Chavarria, Navarrete, & Chavarria, 2017)

En El Salvador se ha desarrollado el mercado financiero en la década de los 90's, en paralelo el mercado de tarjetas de crédito o dinero plástico se ha observado un crecimiento sustancial, siendo los principales emisores las instituciones bancarias como Banco América Central - Credomatic, Banco Agrícola, Citibank, HSBC Salvadoreño, Scotiabank, Banco Promerica y Banco Cuscatlán; en segundo lugar los emisores comerciales como Almacenes Siman y Servicredit S.A de C.V., de las cuales poseen tarjetas propias y compartidas. Las marcas que se están comercializando son Visa, MasterCard, Diners y American Express; la cual Visa y MasterCard posee la mayor participación del mercado nacional. (Ceron Menjivar, 2011).

La colocación de tarjetas de crédito actualmente en el mercado Salvadoreño se estima que anda alrededor de unas 650 mil tarjetas circulando a la fecha de las cuales la tarjeta clásica tiene una mayor participación en el mercado por sus beneficios entre los cuales podemos mencionar las tarjetas clásicas que son más usadas en el mercado salvadoreño entre ellas están la del Banco de América Central (BAC) que son: American Express CF, MasterCard Adoc, American Express EuroCard Clásica, MasterCard BAC Clásica, American Express PriceSmart Clásica, MasterCard Clásica, Diners Club Clásica, MasterCard mc Clásica, American Express Care Clásica, American Express La Gran Vía Clásica, MasterCard Súper Selectos Clásica, MasterCard Shell Card Clásica, MasterCard WalMart Clásica. Entre otras, además, están las de Scotiabank El Salvador S.A. y cuenta con tarjeta clásica Adoc, Única entre otras. (Defensoria del Consumidor, 2018)

También, esta Banco Agrícola que posee la Tarjeta Total, Tarjeta Crédito Joven, Tarjeta Clásica entre otras. El Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A que posee Tarjeta Cuscatlán, MultiPremios Clásica Cuscatlán, Selectos Cuscatlán, Uno Cuscatlán, por otro lado, está el Banco Davivienda Salvadoreño S.A. que posee Visa Local, MasterCard Clásica, MasterCard Farma Value. El Banco Promerica S.A. que posee la tarjeta Puma Visa Clásica, Office Depot Clásica, Mi Súper Estándar en donde, estas tarjetas cubren el segmento de mercado con ingreso desde \$100.00 hasta \$1,000.00 ofreciendo a los usuarios beneficios con sus programas de fidelización con marcas compartidas en los plásticos; en donde, el segmento que más usa estas tarjetas son empleados, las micros y pequeñas empresas en el país. (García, 2014)

1.2 Definición o Planteamiento del Problema

¿Cómo influyen las políticas de otorgamiento en la decisión de adquirir una tarjeta de crédito clásica en el segmento de estudiantes de educación superior en el AMSS?

1.3 Objetivo General

Evaluar la influencia de las políticas de otorgamiento de la banca nacional en la decisión de adquirir una tarjeta de crédito clásica en el segmento de estudiantes de educación superior en el AMSS.

1.3.1 Objetivos específicos

Identificar el grado de motivación de los estudiantes de nivel superior para obtener una tarjeta de crédito clásica.

Investigar los factores que limitan a los estudiantes de nivel superior para poder obtener una tarjeta de crédito segmento clásica.

Determinar el nivel de conocimiento de las políticas de otorgamiento de tarjetas de crédito clásica en los estudiantes de nivel superior.

1.4 Justificación

La población de estudiantes universitarios de los últimos años ha crecido considerablemente llegando a una cantidad de 105,917 estudiantes para el año 2018 pero actualmente el nivel de penetración de las tarjetas de crédito clásica en ese segmento es muy bajo y esto debido a que no existe un estudio que indique claramente cuáles son las razones del bajo nivel de penetración de las tarjetas en ese nivel.

El desarrollo de esta investigación proveerá de información valiosa para las entidades bancarias a fin de identificar cuáles son los factores que principalmente están influyendo en forma positiva y negativa en la aceptación de tarjetas de crédito clásica por parte de segmento estudiantil.

Así, como también la posibilidad que se genere un producto propio para esta población.

1.5 Limitaciones del Estudio

Los datos que serán considerados para la realización del trabajo de investigación serán enmarcados dentro del periodo 13 de febrero y 16 de mayo de 2019

El proyecto de investigación se realizará dentro del espacio geográfico del área metropolitana de San Salvador, orientada al sector poblacional universitario relacionado al comercio del producto financiero y sus políticas.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 El Crédito

2.1.1 Definición de crédito

- ❖ El crédito es un préstamo de dinero, donde la persona que lo recibe se compromete a pagarle a la otra persona la cantidad solicitada más interés y en el plazo que se fijó bajo las condiciones que se establezca (Morales Castro & Morales Castro, 2014)
- ❖ Transacción que implica una transferencia de dinero por un acreedor hacia un deudor con el compromiso de reembolso en un determinado tiempo con interés y en común acuerdo, esto según (Vega, 2018)
- ❖ (Significados, 2019) cita, que el crédito es la cantidad de dinero que un banco o casas de créditos prestan a una persona para que lo devuelva en el tiempo establecido y bajo los términos y condiciones acordados.
- ❖ Según (Porto & Merino, 2017) el crédito es la cantidad de dinero que una entidad bancaria o una persona natural presta a alguien, fijando sus condiciones para la devolución como el plazo y tasa de interés.

2.1.2 Tipos de crédito que existen

Según la última publicación de la revista Panorama Financiero en septiembre 2018 (Superintendencia del Sistema Financiero, 2018) se encuentra los tipos de créditos que existen en El Salvador:

- Préstamos a Vivienda

Los préstamos para vivienda representan el 19.2% de la cantidad de créditos que se otorgan en el país por todas las entidades financieras.

Dichos créditos son otorgados a empresas o persona natural para la adquisición de viviendas siendo estas nuevas o usadas y se otorgan según los ingresos del solicitante, la empresa a la que labora y la edad.

- Crédito a Empresas

La partición que obtuvo el crédito para empresas fue del 46.0% de la cantidad de créditos otorgados en El Salvador.

Los créditos a empresas son otorgados para inversión de la misma, entre los tipos de rubros tenemos comercio, industria manufacturera, construcción, agropecuario, almacenaje, comunicación, electricidad, agua, gas y servicios sanitarios.

- Préstamos al Consumo

El 34.8% de créditos otorgados fue representado por el préstamo de consumo otorgado a personas naturales.

El crédito de consumo tiene como finalidad ser otorgado a personas naturales con comprobante de ingresos fijos según la política de cada entidad financiera, dentro de los tipos de crédito de consumo están las tarjetas de crédito, extra financiamiento, créditos

para gastos personales, consolidaciones de deudas, compra de vehículos, créditos de estudio.

2.1.3 *Departamento de crédito*

Las necesidades y requerimientos de cada empresa comercial determinaran el tamaño y el tipo de departamento de crédito.

Es de suma importancia que el tipo de crédito establecido dentro de una empresa sea determinado mediante un cuidadoso análisis de las funciones específicas, así como de los objetivos de la empresa. (Sampieri R. H., 2014)

El departamento de crédito, entendido como la función que realiza, que es la gestión del crédito a clientes, existe en todas las empresas que efectúan la venta a término. En las organizaciones complejas estará muy desarrollado, trabajarán en él muchas personas, y será una división, un departamento, o una sección de la empresa; por contra, en las empresas pequeñas y muy pequeñas quedará reducido a una función que realice un directivo o el mismo dueño, pero nunca desaparecerá. Esta función sólo quedará eliminada en aquellas empresas que no efectúen ventas con pago aplazado. (AFIGE, s. f.)

El departamento de crédito realiza diferentes funciones las cuales están destinadas a desarrollar los objetivos, misión y visión, de la empresa.

2.1.4 Políticas de crédito

Requisitos identificados para solicitar una tarjeta de crédito clásica, según el sondeo realizado al momento de encuestar a los 202 participantes.

- a. Ingreso mínimo de \$400.00 fijos mensualmente declarado en la administradora de fondos de pensiones (AFP) para asalariados o declaración de Impuesto sobre la renta (ISR) más el Impuesto al valor agregado (IVA) para profesionales independientes.
- b. Asalariados con estabilidad laboral mínima de 3 meses.
- c. Declaraciones de Impuesto sobre la renta (ISR) de un año mínimo y seis meses del Impuesto al valor agregado (IVA) para profesionales independientes.
- d. Endeudamiento máximo del 35% al 45% dependiendo de la política que aplica cada entidad que otorga tarjetas de crédito.
- e. Tener excelente récord crediticio según lo reportado en la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.
- f. Score mínimo del 321 según lo reportado por Equifax (Dicom).
- g. Tener buenas referencias personales y familiares.
- h. El límite máximo para ser otorgado en una tarjeta de crediticio es de 2 veces el ingreso del solicitante.

El Mercado Objetivo de las políticas de crédito son para personas naturales con giro o personas jurídicas (formales, informales o semi-formales), dedicados a los sectores de Comercio, Servicio y Producción. (Dinero Bancario Keynes, 2018)

Según el sitio (Dinero Bancario Keynes, 2018) se pueden distinguir tres tipos de políticas:

Políticas restrictivas

Políticas liberales

Políticas racionales

2.1.5 Clasificación de clientes

La (Superintendencia del Sistema Financiero, 2019) establece la clasificación de clientes de acuerdo al ranking calificativo que estas cuentas y respecto a la clasificación estos se determinan bajo un orden alfabético y numérico de menor a mayor.

Categoría	Días Créditos Mora Vivienda	Días Créditos Mora Empresa	Días Mora Créditos Consumo incluye Tarjetas de Crédito
A1	Hasta 7 días en mora	Hasta 7 días en mora	Hasta 7 días en mora
A2	De 8 a 30 días	De 8 a 14 días	De 8 a 30 días
B	De 31 a 90 días	De 14 a 30 días	De 31 a 60 días
C1	De 91 a 120 días	De 31 a 90 días	De 61 a 90 días
C2	De 121 a 180 días	De 91 a 120 días	De 91 a 120 días
D1	De 181 a 270 días	De 121 a 150 días	De 121 a 150 días
D2	De 271 a 360 días	De 151 a 180 días	De 151 a 180 días
E	Más de 360 días	Más de 180 días	Más de 180 días

(Categoría de Calificación de Riesgo, 2019)

Según la (Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, 2014) con base a la potestad contenida en el artículo 18 de la Ley Orgánica, establece que todo sujeto está obligado al cumplimiento de las normas, las cuales deberán constituir a sus activos de riesgos crediticio. Así como también restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan, las cuales están establecidas en los artículos del 14 al 16 de la Ley de Bancos.

Para clasificar adecuadamente los riesgos en las categorías previstas en el artículo 18 de estas Normas, las entidades deberán considerar como mínimo los criterios que se presentan en el Anexo No. 3.

Los criterios para clasificar a deudores con créditos menores a cien mil dólares (US \$100,000.00) deberán ser establecidos en las políticas de la entidad y podrán diferir de los criterios del Anexo No 3 excepto en los días de morosidad los cuales no podrán ser menos estrictos que los establecidos en dicho anexo.

2.2. Tarjetas de Crédito

2.2.1 Definición de tarjeta de crédito

Como lo dice (Grupo Promerica, 2018) en su sitio web, las tarjetas de crédito son prestamos que realizan los bancos a través de una tarjeta la cual debe pagarse en la fecha que estipula la institución financiera

2.2.2 Tipos de tarjetas de créditos

En base al informe presentando (Defensoría del Consumidor, 2019) en el observatorio de tarjetas de crédito según el ranking de tarjetas de crédito realizado por La Defensoría Del Consumidor, existen 217 tarjetas de crédito que están siendo emitidas y comercializadas a nivel nacional, tal como explica la siguiente imagen:

Tabla 1. Cantidad de Tarjetas de crédito disponibles para Consumidores, según tramos de tasas de interés anual efectiva, noviembre 2018

Nombre de la institución financiera	<20	20-40	41-60	61-70	Total
Banco de América Central, S.A.	1	39	41		81
Banco Promerica S.A.		14	14		28
Banco Agrícola S.A.		12	11		23
Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.		6	8	5	19
Scotiabank El Salvador S.A.		10	9		19
Banco Davivienda Salvadoreño S.A.		7	4		11
COMEDICA DE R.L.	2	6	1		9
BANCOVI	1	3	1		5
MultInversiones MI BANCO		2	3		5
Sistema Fedecrédito		2	3		5
CREDISIMAN, S.A. de C.V.		2	2		4
Primer Banco de los trabajadores		3			3
Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.		2		1	3
Entidad Corporación de Tiendas Internacionales S.A. de C.V.		2			2
Total	4	110	97	6	217

Fuente: Elaboración propia a partir de las publicaciones realizadas por los Bancos en los periódicos: El Diario de Hoy, La Prensa Gráfica, El Mundo, Más.

(Defensoría del Consumidor, 2018) En el país circulan tarjetas de crédito desde las tarjetas planilleras hasta la tarjeta infinite como el tope de la pirámide de tarjetas según el ingreso de cada persona, se posiciona en un segmento que se detalla a continuación:

a) Tarjetas Segmento Planilleras

La tarjeta planillera es muy comercializada por la banca nacional ya que estas son otorgadas gracias a que la persona recibe su salario en dicha entidad financiera y dicho

salario ronda los \$300.00, otorgándoles como límite máximo hasta \$400.00. (Banco Agrícola de El Salvador, s. f.)

b) Tarjeta Segmento Joven.

Es comercializada únicamente por el Banco Agrícola de El Salvador, siendo la única tarjeta que la edad mínima para solicitarla es desde los 18 años y con Ingresos mínimos desde los \$300.00 o si no tiene ingresos necesita fiador. (Banco Agrícola de El Salvador, s. f.)

c) Tarjetas Garantizadas.

Son las tarjetas de crédito que comercializa Banco Agrícola exclusivamente para clientes que reflejan ingresos desde \$400.00 de cualquier tipo de salario, remesa familiar, trabajos independientes, etc. y con un depósito a plazo que garantice el límite de la tarjeta. (Banco Agrícola de El Salvador, s. f.)

d) Tarjeta Segmento Clásica.

Las tarjetas de segmento clásica son comercializadas por toda la banca nacional como Banco Agrícola, S.A., Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., Banco Davivienda Salvadoreño, S.A., Banco Promerica, S. A., Scotiabank El Salvador, S. A, Banco de América Central, S. A. y Multi Inversiones B. C. de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V. esta tarjeta es la Clásica siendo el segmento más común entre la población Salvadoreña, según el ranking de tarjetas de crédito brindado por la (Defensoría del

Consumidor, 2019) entre enero y febrero 2019 se comercializan al redor de 87 tipo de tarjetas de crédito por parte la banca nacional, este segmento va dado también por su nivel de ingresos fijos como lo son personas asalariadas con estabilidad laboral de entre 1 a 6 meses mínimo, profesional independiente o comerciante con declaraciones de IVA e ISR desde \$400.00 a \$999.99, la tasa de interés efectiva de este segmento ronda entre 41% y 62.99% anual.

Las tarjetas de crédito clásicas tienen diferentes beneficios que van dado por las alianzas de cada entidad financiera con comercios afiliados, entre los beneficios estas acumulaciones de puntos (millas, dólares fáciles o puntos), cash back, descuentos por comprar, un año de membresía gratis, beneficios de marca como Visa, MasterCard, American Express esta última comercializada únicamente por Banco De América Central. (Super Intendencia del Sistema Financiero, 2019)

e) Tarjeta Segmento Oro.

Comercializadas por toda la banca nacional este segmento va dado por el nivel de ingresos mensuales de \$1000.00 a \$1799.00 para personas asalariadas y con estabilidad laboral entre 1 a 6 meses mínimo, profesionales independientes o comerciantes con declaraciones de IVA e ISR desde \$1000.00, entre esta se encuentran tarjetas con beneficio para viaje tales como la tarjeta LifeMiles.

f) Tarjeta Segmento Platinum

Para este segmento el cliente debe tener ingresos desde \$1800.00 fijo es una política muy común en toda la banca nacional, entre estas se encuentran tarjetas con beneficios para viajes como la tarjeta LifeMiles.

g) Tarjeta Segmento Black y Signature

Para este tipo de tarjeta se refleja mejores tasas de interés desde 25.99% hasta un 38.20% dadas por cada banco que las comercializa entre estos esta Banco Agrícola, S.A., Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., Banco Davivienda Salvadoreño, S.A., Banco Promerica, S. A., Banco de América Central, dando beneficios de viajes, acumulaciones de puntos, entre otros.

h) Tarjetas del Segmento Infinite

Las tarjetas Infinite son el tope de la pirámide en cuanto a nivel adquisitivo de cada cliente, para obtener una tarjeta infinite el asalariado, profesional independiente o comerciante debe presentar ingresos justificados desde \$4000.00 es el común denominador entre todas las entidades bancarias, mayor mente es otorgado a clientes preferenciales (Banco Agrícola de El Salvador, s. f.)

2.2.3 Tasa de interés

La tasa de interés es una comisión que se establece en un periodo de tiempo como puede ser en años, meses, semanas o días. Según (Mejía Gutiérrez, 2005)

- *Tasa de interés nominal*

Según el libro Economía, Sexta edición publicado por (Parkin, 2004) la tasa de interés nominal va determinada por la oferta y la demanda es decir que las tasa nominal se ajusta para que sea llamativa y pueda circular en el mercado, basado en las tarjetas de crédito es decir es la tasa sin mora y sin comisiones extras que tienen las tarjetas de crédito.

- *Tasa de interés efectiva*

Es el interés real que una persona paga en un *crédito* o cobra en un depósito. (Pérez & Gardey, 2010)

La tasa de interés efectiva inicia cuando al próximo corte de la tarjeta de crédito el cliente aún tiene saldo pendiente, se recalcula el saldo más la tasa de interés nominal del corte anterior ahora con la tasa de interés nominal del nuevo corte (Pérez & Gardey, 2010), es decir ahora el cliente ya no está cancelando un interés anual del 39% sino un interés del 45% durante el tiempo de su crédito.

2.2.4 Leyes que regulan las tarjetas de crédito en El Salvador

Antes de hablar propiamente de tarjetas de crédito, es necesario contextualizar que éstas no funcionan aisladamente sino más bien, dentro de un sistema las cuales se otorgan a personas jurídicas y personas naturales. Para definir y regular este sistema, existe en El Salvador una (Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 2009) la cual, en su artículo 1 inciso 2° establece que: Se entenderá por sistema de tarjetas de crédito, al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al

sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito, esto ya establecido en el artículo 2; literal e) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito en El Salvador ; y su finalidad es posibilitar a los tarjetahabientes la realización de operaciones de compra de bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema o anticipo de dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor: se entenderá por emisor: entidad o institución que emite u opera en el país, tarjetas de crédito a favor de personas naturales o jurídicas, esto establecido en el Art 2 literal a); y que, los tarjetahabientes son responsables del pago al emisor, y éste a los adquirientes, quienes a su vez pagan a sus comercios o instituciones afiliadas, de acuerdo a los términos de los contratos, incluyendo los tipos de emisiones de tarjetas de crédito que limitan su uso a un solo comercio o institución afiliada. (Superintendencia del Sistema Financiero, 2019)

Bajo los criterios ya mencionados estos se especifican en el Art 2 literal “a” hasta el literal “o”.

La (Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 2009) *de* El Salvador especifica artículos puntuales en los que detalla; las obligaciones, las sanciones, los deberes, a las que están sometidas las personas naturales o jurídicas a la hora de adquirir una tarjeta de crédito así mismo establece los derechos de los cuales están a la disposición de ser respetados y aplicados de acuerdo a la ley, los artículos que rigen la disponibilidad y los requisitos de otorgamiento adquisitivo son: Art.3 y Art.4 de la ley del sistema de tarjetas de crédito; en el capítulo II de (Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 2009) establece referencias bajo el contrato de apertura de tarjetas de crédito con el contenido que esta

debe llevar, estos criterios están sustentados a partir del Art.5 hasta el Art. 20 seguido de cada literal correspondiente al Artículo. En el capítulo II de esta ley se hace referencia a los estados de cuenta de los cuales tiene derecho de tener información toda persona ya sea natural o jurídica, establecidos en los Art.23 al Art.28 seguido de cada literal correspondiente al Artículo. (Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, 2009)

(Manual práctico de comercio electrónico, 2006) Especifica que las tarjetas de crédito son documentos que funcionan como instrumento y a los que subyace una pluralidad de relaciones contractuales, entre la entidad bancaria distribuidora titular de la tarjeta y entre la entidad emisora. (Manual práctico de comercio electrónico, 2006)

El pago realizado por la tarjeta está contemplado en el artículo 46 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista en la cual señala que, desde la perspectiva del uso fraudulento de la tarjeta como medio de pago, bien en perjuicio del titular de la misma, bien por abuso de frente al prestador de bienes o servicios, ya que el uso de estos instrumentos de pagos implica un riesgo para sus usuarios de acuerdo al uso para el cual se es utilizado y por lo tanto este debe ser protegido. El citado artículo en su primer apartado dice:

Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de tarjeta de pago, su titular podrá exigir inmediata anulación del cargo. En el caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y re-abono en las cuentas del proveedor y del titularse se efectuarán a la mayor brevedad. (Pou, 2006)

2.2.5 Instituciones Financieras que emiten Tarjetas de Crédito

Entre las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito tenemos:

- Banco Agrícola S.A
- Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.
- Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.
- Citibank, N.A., Sucursal El Salvador
- Banco G&T Continental El Salvador, S.A
- Banco Promerica, S.A.
- Scotiabank El Salvador, S.A.
- Banco de América Central, S.A

La presencia de varios bancos emisores que compiten entre sí debería traducirse en una caída de las comisiones, aplicadas para acceder al uso de tarjetas de pago, y de las tasas de interés cobradas a los tarjetahabientes que utilizan las tarjetas de crédito. Sin embargo, esto no parece ocurrir en la experiencia internacional, ya que tanto comisiones como tasas de interés presentan una fuerte rigidez a la baja. De ahí que se hace indispensable introducir en el debate el concepto de costo de cambio. (Superintendencia del Sistema Financiero, 2011)

2.2.6 Ranking de tarjetas de crédito

Tabla 1. Tarjetas de crédito, según tramos de tasas de interés anual efectiva, febrero 2018 (%)

	<20	20-40	41-60	61-70	Total
BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A.	1	39	41	-	81
BANCO PROMERICA S.A.	-	14	14	-	28
BANCO AGRÍCOLA S.A.	-	12	9	-	21
SCOTIABANK EL SALVADOR S.A.	-	10	9	-	19
BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.	-	6	7	5	18
BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO S.A.	-	7	4	-	11
COMEDICA DE R.L.	2	4	-	-	6
PRIMER BANCO DE LOS TRABAJADORES	-	6	-	-	6
MULTIINVERSIONES MI BANCO	-	2	3	-	5
SISTEMA FEDECRÉDITO	-	2	3	-	5
CREDISIMAN, S.A. DE C.V.	-	2	2	-	4
BANCOVI	-	3	-	-	3
SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y MICROCRÉDITO DE R.L. DE C.V.	-	2	-	1	3
ENTIDAD CORPORACIÓN DE TIENDAS INTERNACIONALES S.A. DE C.V.	-	2	-	-	2
Total	3	111	92	6	212

Fuente: Elaboración propia a partir de las publicaciones realizadas por los Bancos en los periódicos: El Diario de Hoy, La Prensa Gráfica, El Mundo, Más.

(Defensoría del Consumidor, 2018)

2.3 Educación Superior

La población universitaria de El Salvador es relativamente joven ya que está comprendida entre las edades de 17 a 26 años, con mayor partición estudiantil del sexo femenino, según datos de (La Educación Superior en El Salvador, 2012) el desarrollo de la educación superior es de 8.81% La educación superior crece lentamente y la calidad como sector sigue cuestionada. Se ubica en las tendencias latinoamericanas de expansión del número de estudiantes, concentrándose en el sistema privado, un aumento de la mercantilización y creciente heterogeneidad. Asimismo, los niveles de inversión estatal son bajos y perpetúa las desigualdades y asimetrías, persiste la ausencia de investigación científica y conexión con el sector productivo, nulo impacto de las nuevas tecnologías y poco desarrollo de nuevas carreras y áreas de conocimiento.

Sigue el debate en cuanto a la orientación hacia la productividad y competitividad, los sistemas de aseguramiento de la calidad y con ello la evaluación y acreditación de universidades, el nivel de exclusión y la política de ampliación de la oferta pública, entre otros. (Villatoro, 2012)

2.3.1 Universidades

El (Resultados de la Información Estadísticas de Instituciones de educación superior año 2017, 2018) presenta anualmente un estudio de las universidades existentes en el territorio Salvadoreño, bajo este estudio se obtienen datos de las universidades que están destacadas en el área metropolitana de San Salvador con ellas se contara para el desarrollo de la investigación que se enfoca en la población estudiantil de nivel superior.

1. Universidad de El Salvador
2. Universidad Cristiana de las Asambleas de Dios
3. Universidad Don Bosco
4. Universidad Dr. Andrés Bello
5. Universidad Evangélica de El Salvador
6. Universidad Francisco Gavidia
7. Universidad Luterana Salvadoreña
8. Universidad Modular Abierta
9. Universidad Panamericana
10. Universidad Pedagógica de El Salvador
11. Universidad Politécnica de El Salvador

12. Universidad Nueva San Salvador
13. Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer
14. Universidad Tecnológica de El Salvador

(Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 2018).

2.3.2 Población

La población que será objeto de estudio bajo la investigación se relacionó con las diferentes universidades públicas y privadas de la zona metropolitana de San Salvador, contando con datos estadísticos poblacionales de cada institución que de acuerdo al estudio de (Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 2018) hay un total de 105917 estudiantes de los cuales la muestra fue un total significativo para el objeto de estudio.

DATOS ENTRE 2016-2018	POBLACION
1. Universidad de El Salvador	33,555
2. Universidad Cristiana de Las Asambleas de Dios	573
3. Universidad Don Bosco	8,790
4. Universidad Dr. Andrés Bello	4,643
5. Universidad Evangélica de El Salvador	4,784
6. Universidad Francisco Gavidia	11,038
7. Universidad Luterana Salvadoreña	1,793
8. Universidad Modular Abierta	2,408
9. Universidad Panamericana	581
10. Universidad Pedagógica de El Salvador	5,196
11. Universidad Politécnica de El Salvador	1,111
12. Universidad Nueva San Salvador	909
13. Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer	4,917
14. Universidad Tecnológica de El Salvador	25,619
TOTAL	105,917

(Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 2018)

2.3.3 Perfil de estudiantes

Pedir un crédito bancario hoy en día no es tarea fácil ya que se requiere cumplir requisitos de los cuales se evalúa de acuerdo a la capacidad de pago que tenga la persona que lo solicite ya sea jurídica o natural.

(Expansión, 2016) La entidad bancaria estudiará el sueldo, estabilidad laboral, el patrimonio que tenga, la situación familiar, si el nombre figura en alguna lista de morosos, o si ya tiene créditos concedidos, ya que no pueden superar el 35% o 45% de los ingresos, en función del salario. Todas estas variables las analizan y las tienen en cuenta.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Diseño de la Investigación

El desarrollo y diseño de la investigación está basada en el método cuantitativo que es definido por aludido al ámbito estadístico, qué se fundamenta en el enfoque, de analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado (Sampieri, 2014) y se trata de una investigación y análisis sobre las políticas para el otorgamiento de tarjetas de crédito clásica a estudiantes de nivel superior, el objetivo de esta evaluación es la de examinar el nivel de conocimiento que poseen y examinar el nivel de dificultad que posee al obtenerla y mantenerla a la vez tener una visión aproximada de los objetivos a alcanzar.

Esta evaluación no experimental, solamente observa las situaciones ya existentes, ya que no se influyen y no se manipulan las variables independientes ya que estas ya ocurrieron.

El tipo de investigación que se realizó es de carácter exploratorio descriptivo ya que se recolectan datos sobre los estudiantes de nivel superior en que desean obtener una tarjeta de crédito clásica.

3.2 Participante

Los participantes en la investigación son los estudiantes de nivel superior de las Universidades del área Metropolitana de San Salvador que poseen una tarjeta de crédito clásica, o que tengan el interés de adquirir una.

3.3 Método

El método utilizado para la recolección de datos es la encuesta, ya que permite realizar un análisis de los resultados obtenidos con el fin de lograr los objetivos de esta investigación con la permitiendo que los datos obtenidos sean relevantes para los estudiantes de nivel superior, entidades bancarias y la población en general.

3.4 Instrumento

El cuestionario a utilizar es la encuesta como herramienta para la recopilación de datos la cual servirá para obtener información de parte de los estudiantes nivel superior de las diferentes universidades del Área Metropolitana de San Salvador, además el cuestionario está estructurado con preguntas para el perfilamiento del nivel de conocimiento que pose sobre las políticas de otorgamiento de tarjeta de crédito clásica y generar información útil para la investigación.

3.5 Tamaño de la Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, es decir, el número de encuestas que se realizadas, se tomó en cuenta la siguiente información:

Los encuestados son los estudiantes de las universidades del área metropolitana de San Salvador en donde se consideraron todas las universidades haciendo un total de 105,917 sujetos a evaluar.

El nivel de confianza de 50% y un grado de error de 6.9% en la fórmula de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{105,917 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.069)^2 * (105,917 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{105,917 * (3.8416) * (0.50) * (0.50)}{(0.004761) * (105916) + 3.8416 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{101,722.6868}{505.226476}$$

$$n = 201.39140764$$

$$n = 202 \text{ persnas}$$

3.6 Técnicas

Se diseñó una encuesta la cual está conformada por 19 preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiples; mediante la cual se abordó a los estudiantes de educación superior de las universidades del área metropolitana de San Salvador; con el fin de obtener información valiosa sobre el nivel conocimientos que poseen los estudiantes de nivel superior de las políticas de otorgamiento de tarjetas de crédito clásica y así lograr mayor credibilidad en la investigación.

3.7 Procedimiento

Durante la investigación se realiza el procedimiento para la recolección de los datos sobre la evaluación de las políticas para obtener una tarjeta de crédito y estos son:

- En primer lugar, se identifica a los estudiantes de las diferentes universidades del área metropolitana de San Salvador que trabajan y estudian a la misma vez también aquellos desean una tarjeta de crédito.
- Se aborda para conocer si dichos sujetos se ajustan al perfil para aplicar la encuesta y así conocer a detalle el conocimiento que tiene sobre las políticas de una tarjeta de crédito clásica.
- Se identifica el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes sobre una tarjeta de crédito clásica.

3.8 Estrategia de Análisis de Datos

Para el análisis de datos se presentará en forma ilustrativa, en la cual se darán las cifras y resultados obtenidos, bajo un desarrollo de gráficos de barra y de pastel, así como la aplicación de tabulaciones mediante el uso de tablas y cuadros, para mayor desarrollo se extenderá su respectivo comentario por cada gráfico.

Capítulo IV

Análisis de Resultados

4.1 Hallazgos de la Investigación

Interpretación de resultados según gráficos obtenidos con el cuestionario realizado a los estudiantes de las universidades del área metropolitana de San Salvador.

Pregunta N°1 ¿Tiene una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer e identificar aquellas personas poseen una tarjeta de crédito que pertenece al segmento clásico.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	42%
No	117	58%
Total	202	100%

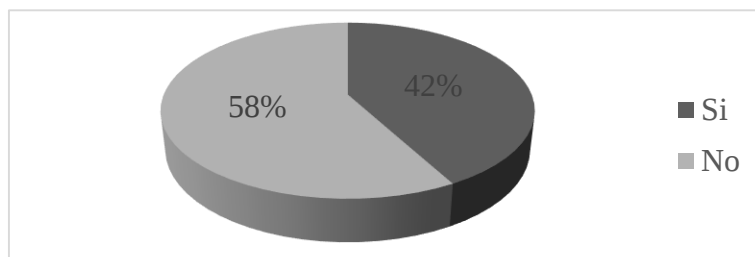


Figura 1.

En la gráfica de la Figura 1 detalla que, El nivel de penetración de mercado de las tarjetas clásicas es de 42% de la población estudiantil lo que demuestra que hay un porcentaje crecimiento negativo del 58% de los encuestados.

Pregunta N°2 ¿Cuál tarjeta de crédito posee?

Objetivo: Identificar cual tarjeta de crédito clásica es la más usada o solicitadas por los estudiantes de nivel superior del área metropolitana de San Salvador.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Selectos	40	20%
Wal-Mart	45	22%
Gasolinera Puma	17	8%
Cash-back	17	8%
Uno	14	7%
PriceSmart	21	10%
Farmacia san Nicolás	22	11%
Otra	26	13%
Total	202	100%

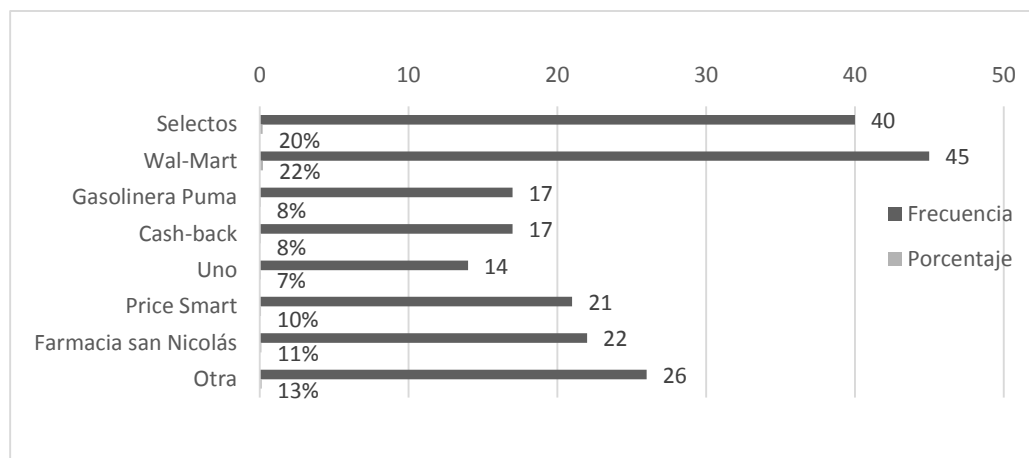


Figura 2.

Los resultados obtenidos demuestran que la tarjeta de mayor demanda o de mayor preferencia para los estudiantes son aquellas que tienen directamente beneficios de consumo sobre todo en supermercados ya que la tarjeta Selectos ya que su nivel de preferencia es del 27% y la de Wal-Mart tiene un 30% de preferencia.

Pregunta N°3 ¿Cuáles son las razones que lo motivaron a tener una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer la motivación que poseen los jóvenes estudiantes de nivel superior a obtener o solicitar una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Estatus	23	11%
Promociones	40	20%
Cash-Back	4	2%
Seguridad.	12	6%
Evitar manejar mucho efectivo.	23	11%
Beneficios a la hora de comprar.	48	24%
Compras con tasa cero intereses.	25	12%
Son aceptadas a nivel nacional e internacional	27	13%
Total	202	100%

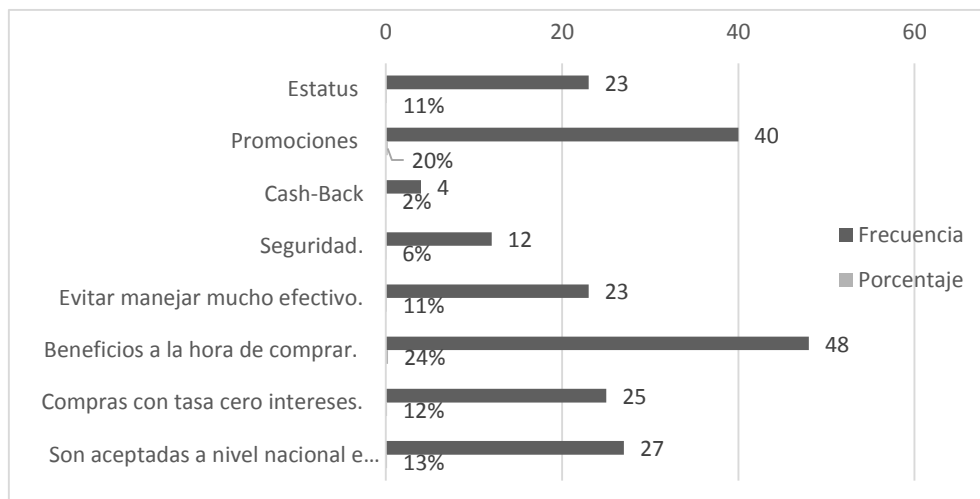


Figura 3.

Según análisis la información de la pregunta 3 se muestra que el principal factor que impulsa la adquisición de las tarjetas de crédito clásica son principalmente los beneficios obtenidos al comprar con un 23% y las promociones con 19%.

Pregunta N°4 ¿La falta de récord crediticio ha sido un factor para no obtener una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer si al no tener un récord crediticio los afectados para la obtención de una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	29%
No	94	47%
No me informaron	50	25%
Total	202	100%

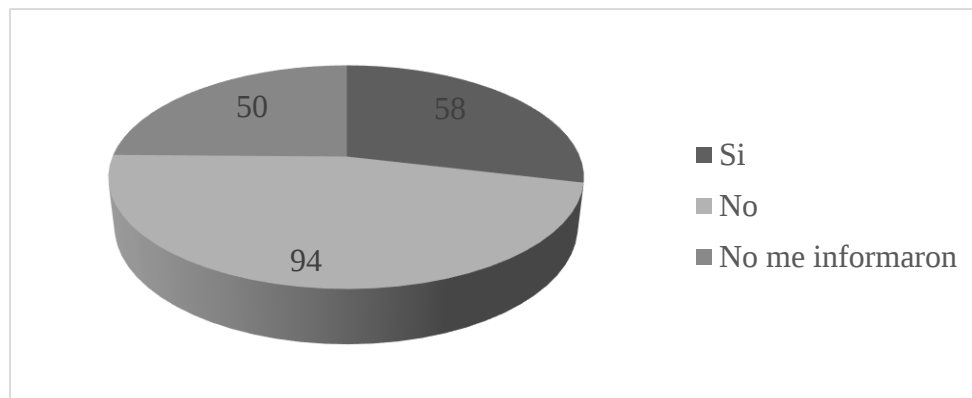


Figura 4

La falta de un récord crediticio no es un factor que influye fuertemente en la determinación de asignar una tarjeta de crédito por parte de la banca nacional según muestran los resultados que un 62% no tuvo problemas con su récord crediticio y el 24% dice que sí.

Pregunta N°5 ¿Su récord crediticio ha sido una limitante al solicitar una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer si tener o no tener un récord crediticio afecta a los estudiantes para la obtención de una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	26%
No	97	48%
No me informaron	52	26%
Total	202	100%

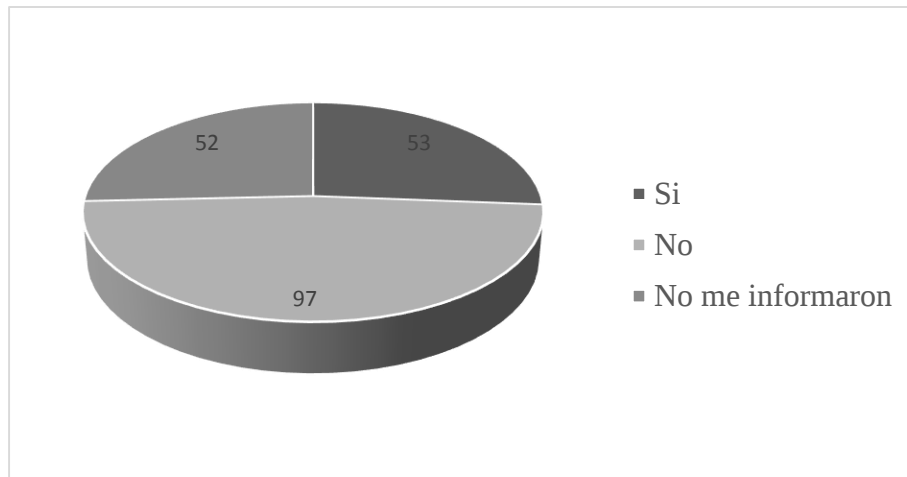


Figura 5.

Al igual que la pregunta anterior tener un récord la mayoría de los jóvenes universitarios que han solicitado una tarjeta de crédito clásica no obtuvieron inconveniente alguno generado por su récord crediticio exactamente un 64% no tuvieron problemas y el 18% dijeron que sí.

Pregunta N°6 ¿Ha solicitado alguna vez tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer si alguna vez ha solicitado una tarjeta de crédito.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	99	49%
No	103	51%
Total	202	100%

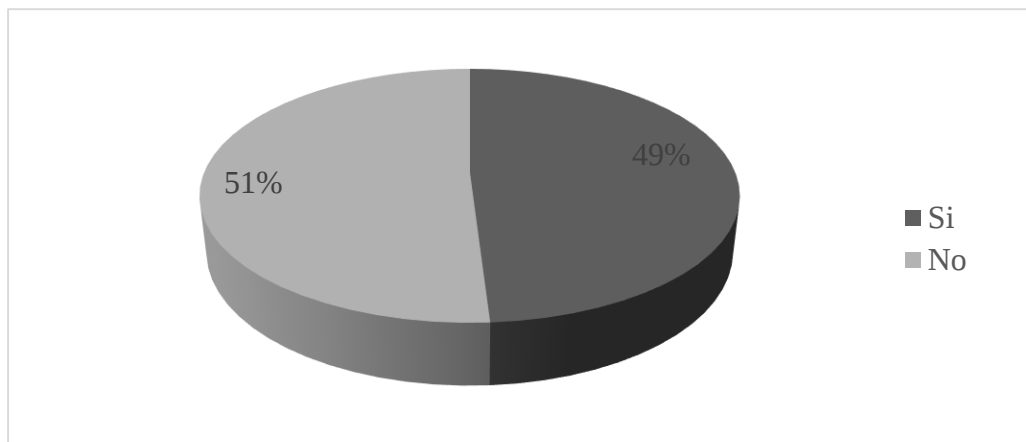


Figura 6.

Según el análisis de la pregunta 6, Del 51% de los estudiantes encuestados indican que han sido motivados a solicitar una tarjeta de crédito clásica y mientras el 49% no ah solicita una tarjeta de crédito.

Pregunta N°7 ¿Para qué le gustaría tener una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer el motivo para poseer una tarjeta de crédito clásica

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Gastos personales.	76	38%
Gastos universitarios.	33	16%
Crear récord crediticio.	29	14%
Emergencias.	40	20%
Compras con tasa cero intereses	24	12%
Total	202	100%

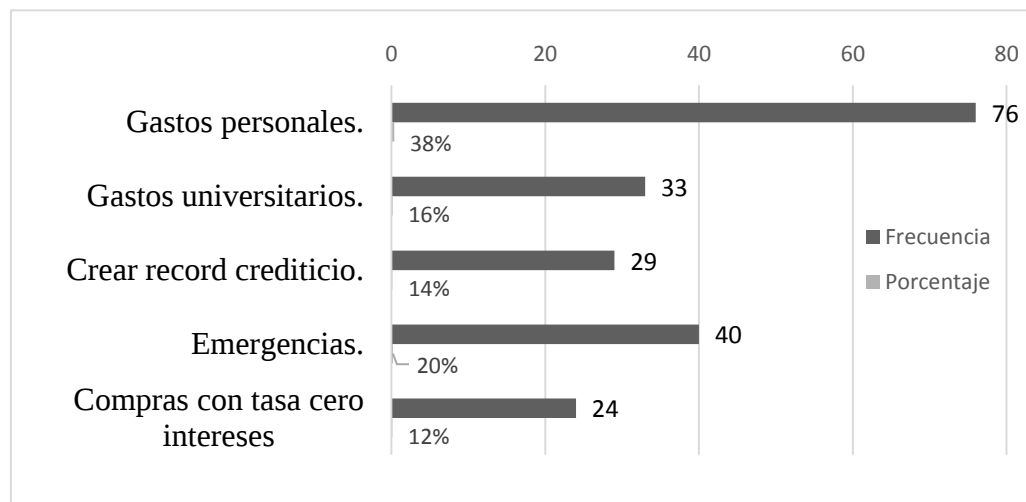


Figura 7.

El principal factor de motivación que impulsa a obtener una tarjeta de crédito clásica es principalmente para la utilización de gastos personales en donde, el 38% de los estudiantes universitarios la utilizan para gastos personales y para emergencias con el 20%.

Pregunta N°8 ¿Le gustaría que existiera una tarjeta de crédito clásica con una tasa especial para estudiantes universitarios?

Objetivo: Conocer si existe un interés por tener una tarjeta de crédito con tasa preferenciales a estudiantes universitarios.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	184	91%
No	18	9%
Total	202	100%

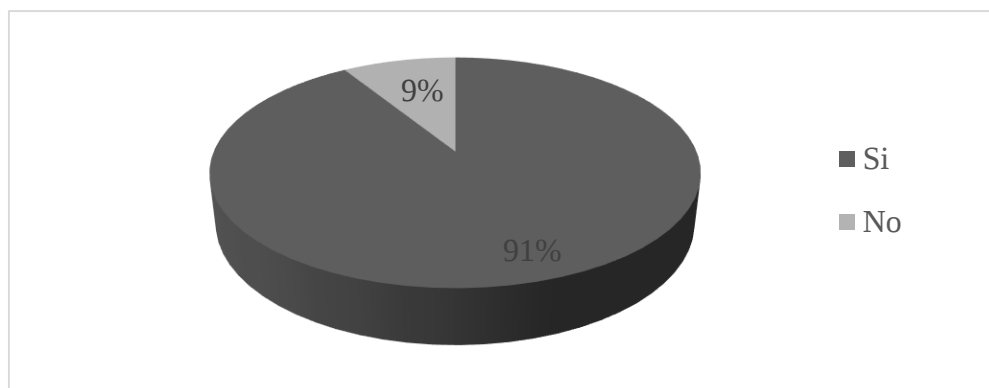


Figura 8.

El 91% de los estudiantes desean que exista una tarjeta de crédito con tasa de interés preferencial que pueda cubrir sus necesidades mientras que el 9% no están interesados que exista una tarjeta de crédito con tasa preferencial.

Pregunta N°9 ¿Cuál de las siguientes marcas le da mayor motivación para solicitar una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer si existe un interés por tener una tarjeta con tasas especiales a estudiantes universitarios.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Visa.	125	62%
MasterCard.	48	24%
American Express.	24	12%
Diners Club International.	5	2%
Total	202	100%

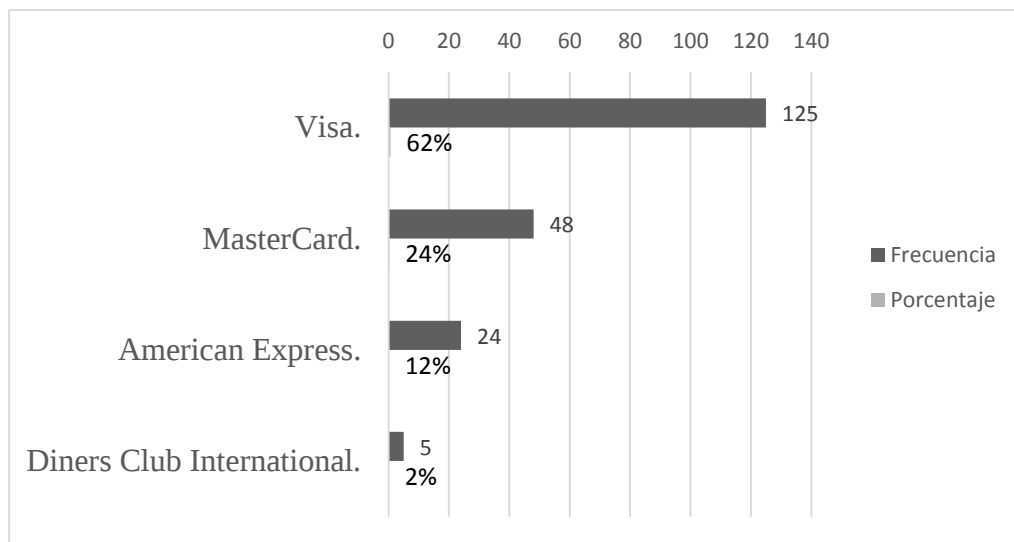


Figura 9.

El nivel de penetración de las principales marcas de tarjetas de crédito en el país se mantiene Visa con un 62%, seguida de MasterCard con un 24%.

Pregunta N°10 ¿Con cuál de estas entidades financiera le gustaría solicitar una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer el banco de preferencia al momento de solicitar una tarjeta de crédito clásica, además de saber cuál banco ofrece mayores beneficios para sus usuarios.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Bco. Agrícola	65	32%
Bco. Cuscatlán	18	9%
Bac Credomatic	49	24%
Bco. Promerica	28	14%
Bco. Scotiabank	22	11%
Bco. Davivienda	11	5%
Cooperativas	9	4%
Total	202	100%

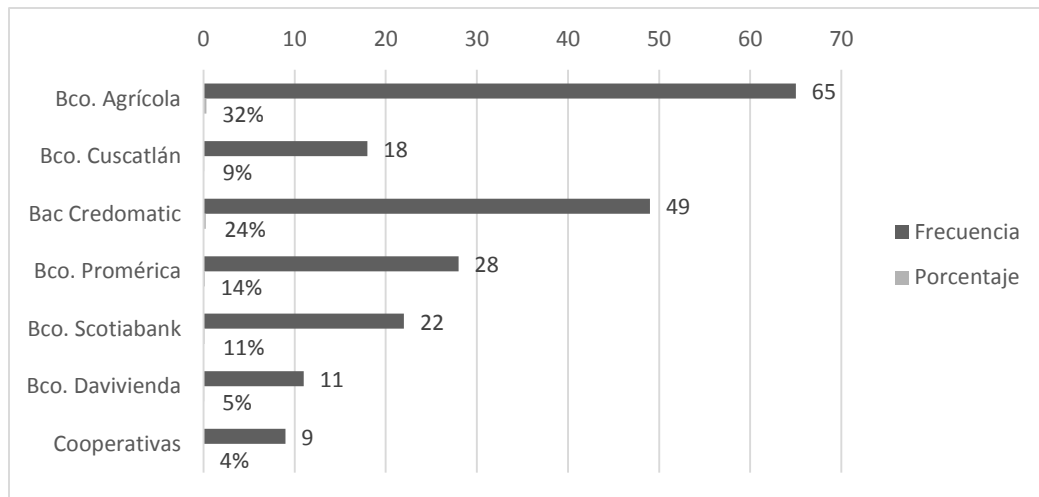


Figura 10.

La entidad financiera con mayor preferencia en el mercado de jóvenes universitarios es el Banco Agrícola con un 32%, seguida del Banco de América Central con un 24%, cabe destacar que las entidades con menor porcentaje son Banco Davivienda y las cooperativas de ahorro y préstamos.

Pregunta N°11 ¿Ha sido su edad un factor de rechazo al solicitar una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer si la edad del solicitante es una política que afecta o contribuye para el otorgamiento de una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Sí	72	36%
No	130	64%
Total	202	100%

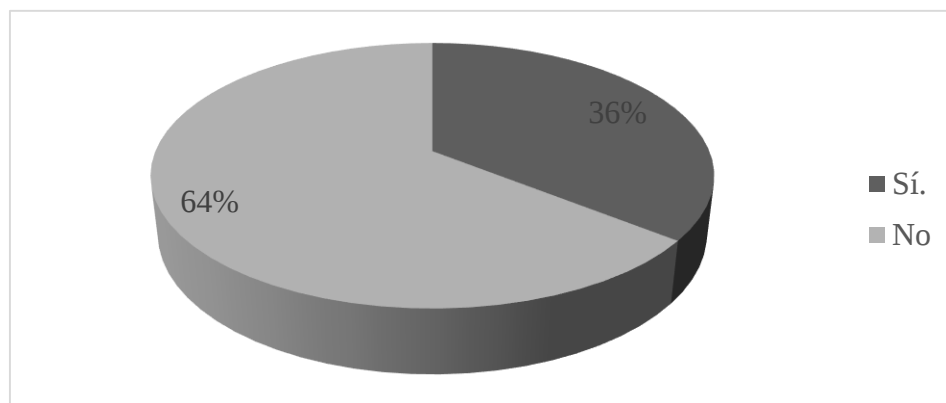


Figura 11.

El 64% de estudiantes universitarios dice que su edad no ha sido motivo de rechazo al solicitar una tarjeta de crédito y el 36% contesto que sí fue motivo de rechazo.

Pregunta N°12 ¿Alguno de estos factores lo llevaron a dejar de utilizar su tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer el factor que más motiva a los estudiantes para dejar de usar una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
El límite de crédito.	33	16%
Transacciones no realizadas.	23	11%
Tasa de interés alta.	72	36%
Cobranza ofensiva.	18	9%
Falta de información para su buen uso.	56	28%
Total	202	100%

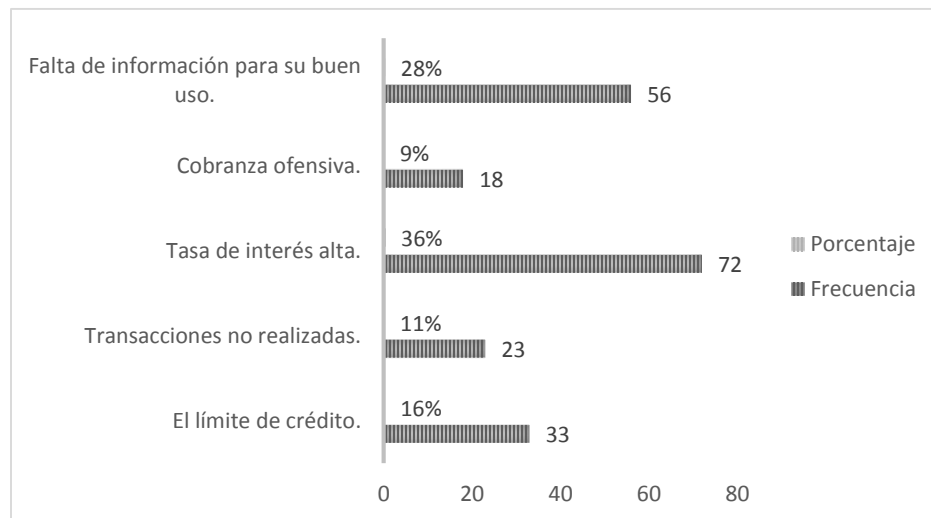


Figura 12.

Los principales factores que motivan el desuso de las tarjetas de crédito son la tasa de interés alta y a su vez la falta de información para el buen uso, no ha si el tipo de cobranza aplicado ni el límite de crédito de las mismas.

Pregunta N°13 ¿Considera que su nivel de ingresos es una limitante o fue motivo de rechazo al solicitar una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer por medio de los encuestados si sus ingresos fueron una limitante al solicitar una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	43%
No	115	57%
Total	202	100%

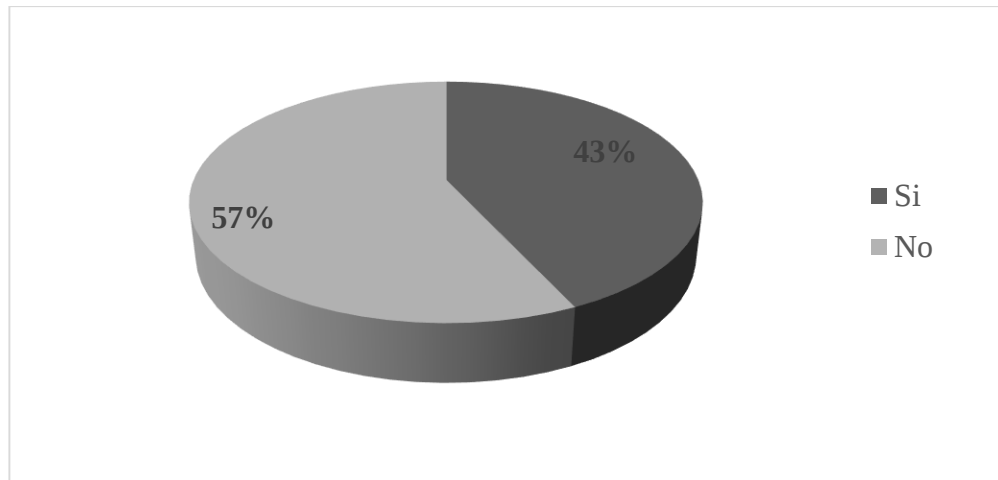


Figura 13.

El 57% de estudiantes consideran que su nivel de ingreso no es una limitante para solicitar una tarjeta de crédito clásica pero el 43% consideran su nivel de ingresos como una limitante.

Pregunta N°14 ¿Sabe usted que es una tarjeta de crédito segmento clásica?

Objetivo: Indagar si los estudiantes de nivel superior conocen o reconocen una tarjeta de crédito del segmento clásico.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	45%
No	112	55%
Total	202	100%

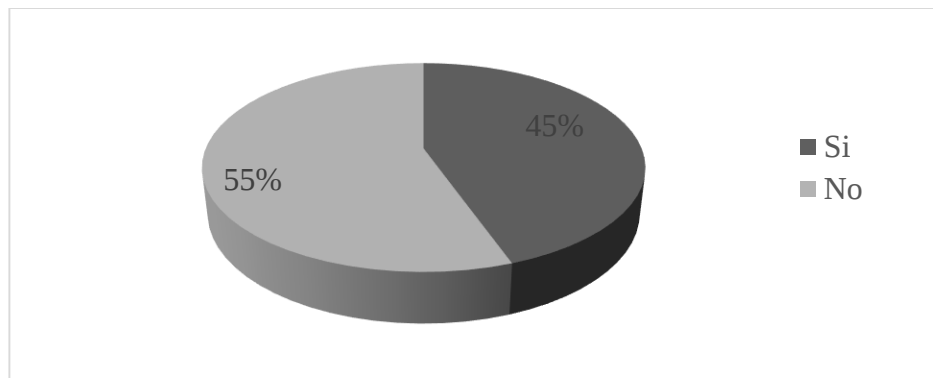


Figura 14.

El 55% de jóvenes universitarios desconoce que es una tarjeta de crédito segmento clásica y el 45% conoce que es una tarjeta de crédito clásica.

Pregunta N°15 ¿Conoce usted cuáles son los requisitos que debe cumplir para aplicar a una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Indagar si los estudiantes de nivel superior conocen o reconocen una tarjeta de crédito del segmento clásico.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Ingresos mínimos de \$400.00.	82	41%
Trabajar para una empresa reconocida.	29	14%
Tener buen récord crediticio.	50	25%
Salario con retenciones de ley (seguro, AFP o ISR).	41	20%
Total	202	100%

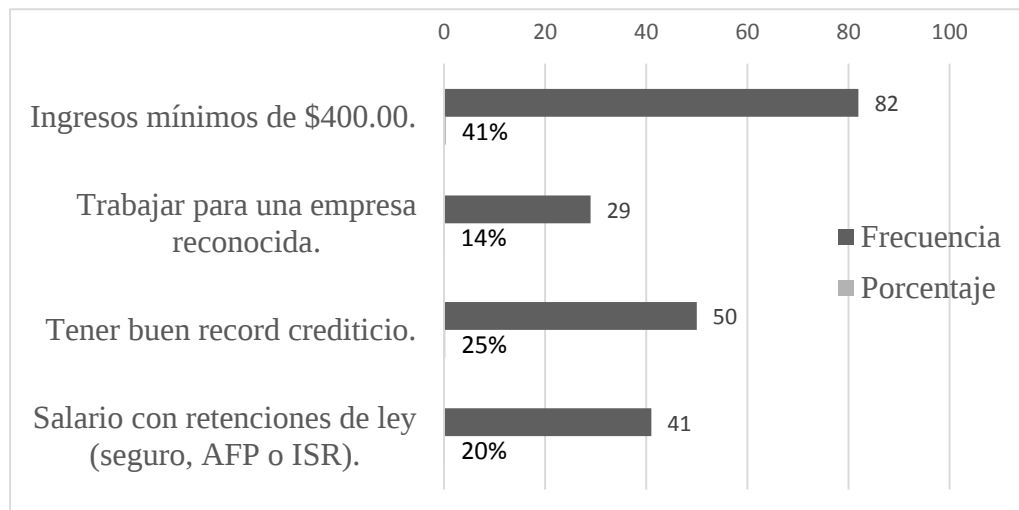


Figura 15.

Un 41% de los jóvenes estudiantes conoce los requisitos de ingresos para la obtención de una tarjeta de crédito clásica, mientras que un 25% reconoce como requisito tener un buen récord crediticio.

Pregunta N°16 ¿Conoce usted el porcentaje máximo de endeudamiento que puede tener para solicitar una tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Indagar si los estudiantes de nivel superior tienen debidamente claro los niveles de endeudamiento con una tarjeta de crédito.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	32%
No	138	68%
Total	202	100%

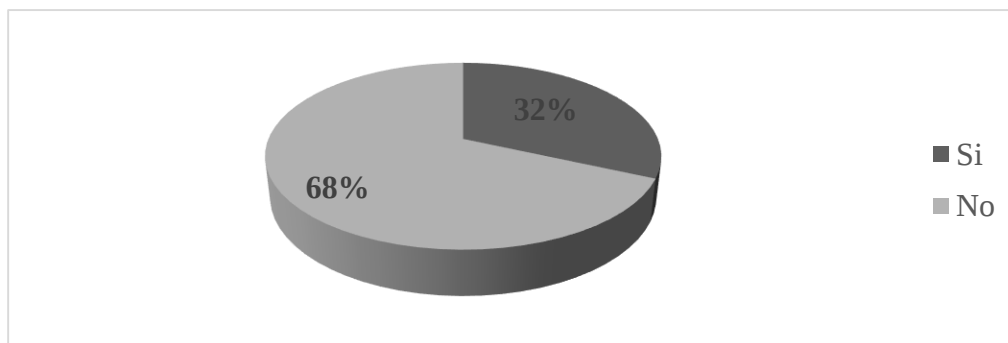


Figura 16.

Un 68% de los estudiantes universitarios desconocen el porcentaje máximo de endeudamiento de una tarjeta de crédito clásica mientras el 32% demuestra lo contrario al saber el máximo porcentaje de endeudamiento que posee una tarjeta de crédito clásica.

Pregunta N°17 ¿Conoce la diferencia entre fecha de pago y fecha de corte de una tarjeta de crédito?

Objetivo: Evaluar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes para diferenciar la fecha de pago y fecha de corte de una tarjeta de crédito clásica.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	124	61%
No	78	39%
Total	202	100%

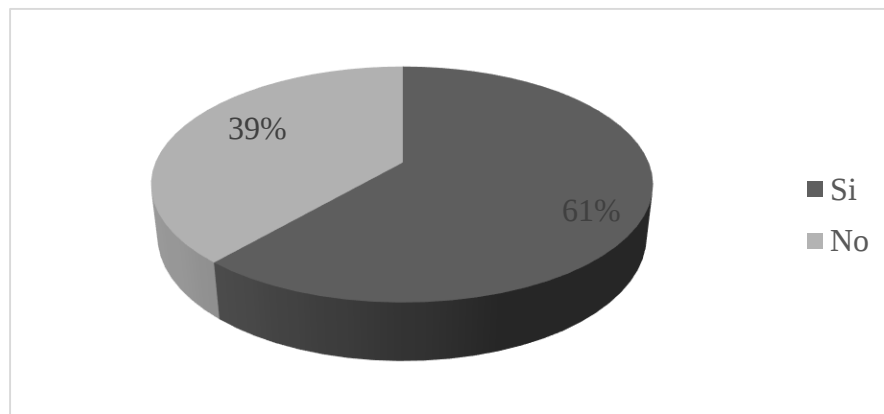


Figura 17.

El 61% de los estudiantes universitarios conoce la diferencia entre fecha de pago y corte de una tarjeta de crédito clásica mientras el 39% desconocen estas diferencias lo cual indica un alto porcentaje de desconocimiento.

Pregunta N°18 ¿Conoce el cargo que tiene hacer un retiro de efectivo de la tarjeta de crédito clásica?

Objetivo: Conocer el nivel reconocimiento que tienen los jóvenes sobre el uso manejo una tarjeta en cuanto al retiro de efectivo de la misma.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	44%
No	113	56%
Total	202	100%

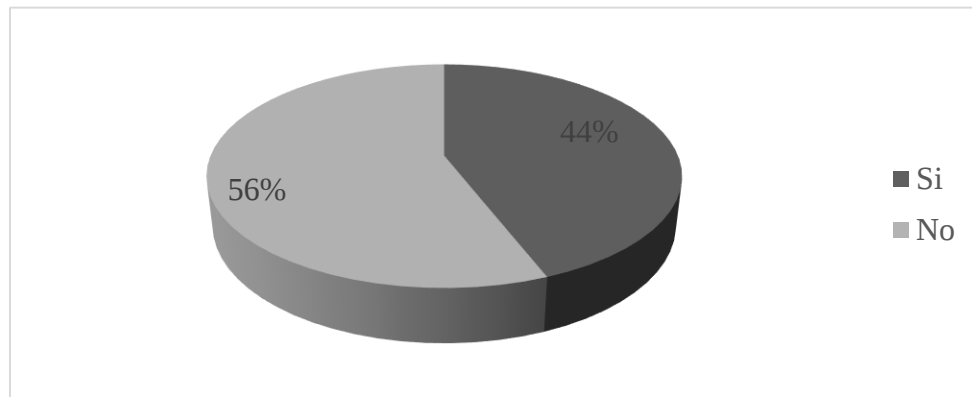


Figura 18.

Un 56% de los estudiantes universitarios no conocen el cargo que se genera al momento de retirar efectivo de la tarjeta de crédito mientras el 44% de los evaluados conocen dichos cargos.

Pregunta N°19 ¿Conoce la diferencia que hay entre tasa de interés nominal y efectiva?

Objetivo: Conocer el nivel reconocimiento que tienen los estudiantes de nivel superior sobre la tasa de interés que posee una tarjeta de crédito del segmento clásico.

Alternativas viables	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	45%
No	112	55%
Total	202	100%

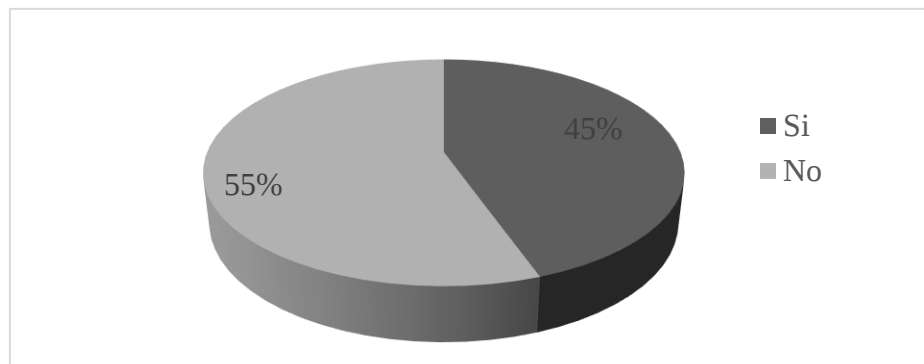


Figura 19.

Se observa que el 55% de la muestra conoce la diferencia entre la tasa de interés nominal y efectiva mientras el 45% desconoce la diferencia de dichos términos.

Capítulo V

Conclusiones

- a. El nivel de penetración de tarjetas de crédito clásica a nivel de estudiantes universitarios se encuentra por debajo del nivel del 42%, quiere decir, que actualmente las tarjetas de crédito no tienen un posicionamiento considerable en esta población.

En adición a ello, se logra identificar que las tarjetas de crédito que están directamente asociadas con los supermercados son las tarjetas de preferencia de aquellos jóvenes que ya poseen una tarjeta de crédito pudiéndose determinar que el principal motivante para su uso son los beneficios que se obtiene al momento de comprar y las promociones asignadas a las tarjetas.

- b. No se logró identificar que la falta de un récord crediticio o récord preexistente de los candidatos sea limitante que afecte considerablemente ya que el 63% tiene acceso a la obtención de una tarjeta de crédito clásica.
- c. El principal motivante para la adquisición de una tarjeta de crédito en el segmento joven de estudiantes universitarios es la utilización de tarjetas de crédito para cubrir sus gastos personales.

- d. Las principales razones que motivan a tener una tarjeta de crédito a los jóvenes es el beneficio a la hora de comprar y las promociones asignadas a la misma. Además, se logra identificar que existe una aceptación del 91% de los jóvenes para la existencia de tarjeta de crédito que fuera exclusivamente para uso universitario.
- e. Dentro de las tarjetas que están mejor posicionada a nivel nacional es Visa ya que se mantiene como la principal seguida de MasterCard y las instituciones bancarias relacionadas a las mismas en la preferencia de los estudiantes se encuentra muy por encima Banco Agrícola con un 32% seguido únicamente de Banco Credomatic. Las entidades menos posicionadas en los jóvenes son Davivienda y las Cooperativas Financieras con el 4% respectivamente.
- f. La edad no es considerablemente un problema ya que un 64% de los estudiantes detallan que no es factor de rechazo para solicitar una tarjeta de crédito clásica.
- g. En la investigación se identifica que los factores son principalmente motivadores a dejar de usar una tarjeta de crédito clásica son las tasas de interés seguido de la falta de información del buen uso, también, se denota que la cobranza ofensiva es únicamente del 7% lo cual, no es un factor importante al momento de dejar de utilizar una tarjeta de crédito.

- h. En relación a lo anterior se denota que el mercado de jóvenes universitarios tiene un desconocimiento arriba del 50% de las principales diferencias de las tarjetas, así como los intereses, los requisitos y los porcentajes de endeudamiento para adquirir una tarjeta de crédito.

Referencia

- AFIGE. (s. f.). *El departamento de crédito*. Recuperado de <http://aulavirtual.afige.es/webafige/visordoc.aspx?doc=531143&a=0&dmo=GI>
- Asociación Bancaria Salvadoreña, ABANSA. (2019). *Categoría de calificación de riesgo*. Recuperado de <https://abansa.net/servicio-al-cliente/categoria-de-calificacion-de-riesgo>
- BAC Credomatic. (2019). *¿Qué es la fecha de corte?*. Recuperado de <https://aprendiendo.baccredomatic.com/sobre/que-es-la-fecha-de-corte>
- BAC International Bank. (2019). *Políticas de privacidad*. Recuperado de <https://www.baccredomatic.com/es-sv/politica-de-privacidad>
- BAC International Bank. (2019). *Tarjeta visa clásica*. Recuperado de <https://www.baccredomatic.com/es-pa/tarjetas/credito/personas/acumula-puntos/tarjetas-visa-credomatic-clasica#beneficios>
- Banco Agrícola de El Salvador. (s. f.) *Descubre la tarjeta que necesitas*. Recuperado de <https://www.bancoagricola.com/tarjetas>
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2019). *Tasas de interés promedio ponderado semanal: Últimos 8 períodos porcentaje anual*. Recuperado de <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?x21=52&lang=es>
- Ceron Menjívar, J. B. (2011). *Estructura y control financiero del usuario de tarjetas de crédito*. [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MFE/ADMAECE0001392.pdf>

- Chavarría Galeano, J. P., Navarrete Gutiérrez, F. D. y Chavarría Palacios, J. M. (2017). *Efectos del endeudamiento de los clientes que tienen tarjetas de crédito en BANPRO sucursal Estelí, en el año 2016* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4793/1/17801.pdf>
- Davis, J. (2019). *¿Cómo afecta a su historial crediticio los avances con tarjeta de crédito?*. Recuperado de <https://www.msn.com/es-us/dinero/noticias/%C2%BFc%C3%B3mo-afecta-a-su-historial-crediticio-los-avances-con-tarjeta-de-cr%C3%A9dito/ar-AABZuYa?li=AAggFp8>
- Defensoría del Consumidor, Gobierno de El Salvador. (2019). *Observatorio de tarjetas de crédito*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.sv/observatorio-tarjetas-credito/>
- Defensoría del Consumidor. (2018). *Ranking de tarjetas de crédito* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/228443/download>
- Defensoría del Consumidor. (2018). *Ranking de tarjetas de crédito* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.sv/wpcontent/uploads/2015/04/noviembre-1.pdf>
- Dinero Bancario Keynes. (2018). *Políticas de crédito de un banco* [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://dinerocugor.weebly.com/blog/politicas-de-credito-de-un-banco>

- El Universo. (2012). *Nuevas tarifas y clasificación rigen para tarjetas de crédito*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/2012/01/24/1/1356/nuevas-tarifas-clasificacion-rigen-tarjetas-credito.html>
- Expansión. (2016). *¿Qué mira tú banco cuando le pides un crédito?*. Recuperado de <https://www.expansion.com/ahorro/2016/04/23/5719f6f8468aebfc458b466a.html>
- Fedecrédito. (2019). *Tarjeta de crédito clásica*. Recuperado de <https://www.fedecredito.com.sv/producto/tarjeta-de-credito-clasica>
- García, P. (2014). *Circulan 650 mil tarjetas de crédito en El Salvador*. Recuperado de <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/circulan-650-mil-tarjetas-de-credito-en-el-salvador/124735/2014/+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=sv>
- Grupo Promerica. (2018). *Educación financiera*. Recuperado de <https://www.promerica.com.sv/quienessomos/responsabilidadsocial/educaci%C3%B3n-financiera/qu%C3%A9-es-una-tarjeta-de-cr%C3%A9dito/>
- Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Decreto No. 181, Diario Oficial No. 241, Tomo No. 385 (2009). Recuperado de <https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/346>
- Mejía Gutiérrez, T. A. (2005). *Estructura presupuestal de un proyecto económico* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Universidad de Santo Tomás.
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2018). *Resultados de la información estadística de instituciones de educación superior 2017* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.mined.gob.sv/index.php/2015-05-12->

15-29-13/send/713-informacion-estadistica-de-educacion-superior/6638-resultados-de-la-informacion-estadistica-de-instituciones-de-educacion-superior-2017

Molina, K. (2018). *Más salvadoreños tienen tarjetas de crédito y su deuda supera los \$1,078 millones*. Recuperado de <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/mas-salvadorenos-tienen-tarjetas-de-creditos-y-su-deuda-supera-los-1078-millones/548203/2018/>

Morales Castro, J. A. y Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Recuperado de <https://books.google.com.sv/books?id=gtXhBAAQBAJ&pg=PR9&dq=el+credito+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwin0fChb3hAhUqrlkKHcGDNUQ6AEIPjAE#v=onepage&q=el%20credito%20es&f=false>

Parkin, M. (2004). *Economía*. Recuperado de https://books.google.com.sv/books?id=31L6QKGRFtEC&pg=PA693&dq=tasa+de+interes+nominal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikxri0_r7hAhUEuVvKHdEuCUUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=tasa%20de%20interes%20nominal&f=false

Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2010). *Tasa nominal*. Recuperado de <https://definicion.de/tasa-nominal/>

Porto, J. P. y Merino, M. (2017). *Crédito*. Recuperado de <https://definicion.de/credito-bancario/>

Pou, M. A. (2006). *Manual práctico de comercio electrónico*. Madrid, España: La ley.

Rivas, E. y Gallegos, Á. (2011). *Estudio sobre condiciones de competencia en el sector de tarjetas de crédito y débito en El Salvador* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de http://www.sc.gob.sv/uploads/est_15_inf.pdf

- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Significados. (2019). *Crédito*. Recuperado de <https://www.significados.com/credito/>
- Superintendencia de Competencia. (2011). *Estudio sobre condiciones de competencia en el sector de tarjetas de crédito y débito en El Salvador* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de http://www.sc.gob.sv/uploads/est_15_inf.pdf
- Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. (2014). *Tasas de interés, comisiones, recargos y cargos a cuentas de terceros* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/ssf/documents/62560/download>
- Superintendencia del Sistema Financiero. (2018). *Panorama financiero* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads//ssf2018/Revista%20Panorama%20Financiero/2018/edicion13.pdf>
- Superintendencia del Sistema Financiero. (2019). *Tasas de interés, comisiones, recargos y cargos a cuentas de terceros* [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de https://ssf.gob.sv/descargas/tasas_int/tasas_0319.pdf
- Vega, J. (2018). *Crédito*. Recuperado de https://diccionario.leyderecho.org/credito/#Como_se_define_Creacutedito
- Villatoro, F. R. (2012). *La educación superior en El Salvador*. Recuperado de <https://sinparciales.wordpress.com/2012/05/15/la-educacion-superior-en-el-salvador/>

Anexos

Anexo 1: Tabla de contenido de la mora crediticia

Categoría	Días Créditos Vivienda	Días Créditos Empresa	Días Créditos Consumo incluye Tarjetas de Crédito
A1	Hasta 7 días en mora	Hasta 7 días en mora	Hasta 7 días en mora
A2	De 8 a 30 días	De 8 a 14 días	De 8 a 30 días
B	De 31 a 90 días	De 14 a 30 días	De 31 a 60 días
C1	De 91 a 120 días	De 31 a 90 días	De 61 a 90 días
C2	De 121 a 180 días	De 91 a 120 días	De 91 a 120 días
D1	De 181 a 270 días	De 121 a 150 días	De 121 a 150 días
D2	De 271 a 360 días	De 151 a 180 días	De 151 a 180 días
E	Más de 360 días	Más de 180 días	Más de 180 días

(Asociación Bancaria Salvadoreña, ABANSA, 2019)

Anexo 2: Escala de la banca con mayor otorgamiento de tarjetas de crédito

Tabla 1. Cantidad de Tarjetas de crédito disponibles para Consumidores, según tramos de tasas de interés anual efectiva, noviembre 2018

Nombre de la institución financiera	<20	20-40	41-60	61-70	Total
Banco de América Central, S.A.	1	39	41		81
Banco Promerica S.A.		14	14		28
Banco Agrícola S.A.		12	11		23
Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A.		6	8	5	19
Scotiabank El Salvador S.A.		10	9		19
Banco Davivienda Salvadoreño S.A.		7	4		11
COMEDICA DE R.L.	2	6	1		9
BANCOVI	1	3	1		5
MultilInversiones MI BANCO		2	3		5
Sistema Fedecrédito		2	3		5
CREDISIMAN, S.A. de C.V.		2	2		4
Primer Banco de los trabajadores		3			3
Sociedad Cooperativa de Ahorro y Microcrédito de R.L. de C.V.		2		1	3
Entidad Corporación de Tiendas Internacionales S.A. de C.V.		2			2
Total	4	110	97	6	217

Fuente: Elaboración propia a partir de las publicaciones realizadas por los Bancos en los periódicos: El Diario de Hoy, La Prensa Gráfica, El Mundo, Más.

(Defensoría del Consumidor, 2019)

Anexo 3: Datos de la población activa de las Universidades del área metropolitana de San Salvador

DATOS ENTRE 2016-2018	POBLACION
1. Universidad de El Salvador	33,555
2. Universidad Cristiana de Las Asambleas de Dios	573
3. Universidad Don Bosco	8,790
4. Universidad Dr. Andrés Bello	4,643
5. Universidad Evangélica de El Salvador	4,784
6. Universidad Francisco Gavidia	11,038
7. Universidad Luterana Salvadoreña	1,793
8. Universidad Modular Abierta	2,408
9. Universidad Panamericana	581
10. Universidad Pedagógica de El Salvador	5,196
11. Universidad Politécnica de El Salvador	1,111
12. Universidad Nueva San Salvador	909
13. Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer	4,917
14. Universidad Tecnológica de El Salvador	25,619
TOTAL	105,917

(Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 2018)

Anexo 4: Formula para el cálculo de la muestra evaluada

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{105,917 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.069)^2 * (105,917 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{105,917 * (3.8416) * (0.50) * (0.50)}{(0.004761) * (105916) + 3.8416 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{101,722.6868}{505.226476}$$

$$n = 201.39140764$$

$$n = 202 \text{ persnas}$$

Anexo 5: Diseño de instrumento aplicado para la recolección de datos

Universidad Tecnológica De El Salvador

Facultad De Ciencias Empresariales



Encuesta Para Optar Al Grado De Técnico En Mercadeo Y Venta 2019

Tema: Evaluación de Las Políticas para El Otorgamiento de Tarjetas de Crédito Clásica de La Banca Nacional a Estudiantes de Educación Superior.

Sexo: ☐ F ☐ M

Carrera: _____

1. ¿Tiene una tarjeta de crédito clásica?

☐ Sí ☐ No

Si su respuesta es No, responda de la pregunta 6 en adelante.

2. ¿Cuál tarjeta de crédito posee?

☐ Selectos. ☐ Wal-Mart. ☐ Gasolinera Puma. ☐ Cash-back.
☐ Uno. ☐ Price Smart. ☐ Farmacia san Nicolás. ☐ Otra.

3. ¿Cuáles son las razones que lo motivaron a tener una tarjeta de crédito clásica?

- ☐ Estatus
- ☐ Promociones
- ☐ Cash-Back
- ☐ Seguridad.
- ☐ Evitar manejar mucho efectivo.
- ☐ Beneficios a la hora de comprar.
- ☐ Compras con tasa cero intereses.
- ☐ Son aceptadas a nivel nacional e internacional.

4. ¿La falta de record creditico ha sido un factor para no obtener una tarjeta de crédito clásica?

☐ Sí. ☐ No. ☐ No Me Informaron.

5. ¿Su record crediticio ha sido un factor limitante al solicitar una tarjeta de crédito clásica?

☐ Sí. ☐ No. ☐ No Me Informaron.

6. ¿Ha solicitado alguna vez tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Sí ☐ No
7. ¿Para qué le gustaría tener una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Gastos personales.
☐ Gastos universitarios.
☐ Crear record crediticio.
☐ Emergencias.
☐ Compras con tasa cero intereses.
8. ¿Le gustaría que existiera una tarjeta de crédito clásica con una tasa especial para estudiantes universitarios?
- ☐ Sí ☐ No
9. ¿Cuál de las siguientes marcas le da mayor motivación para solicitar una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Visa.
☐ MasterCard.
☐ American Express.
☐ Diners Club International.
10. ¿Con cuál de estas entidades financiera le gustaría solicitar una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Bco. Agrícola. ☐ Bco. Cuscatlán. ☐ Bac Credomatic. ☐ Bco. Promerica.
☐ Bco. Scotiabank. ☐ Bco. Davivienda. ☐ Bco. Cooperativas.
11. ¿Ha sido su edad un factor de rechazo al solicitar una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Sí. ☐ No. ☐ No Me Informaron.
12. ¿Alguno de estos factores lo llevaron a dejar de utilizar su tarjeta de crédito clásica?
- ☐ El límite de crédito.
☐ Transacciones no realizadas.
☐ Tasa de interés alta.
☐ Cobranza ofensiva.
☐ Falta de información para su buen uso.
13. ¿Considera que su nivel de ingresos es una limitante o fue motivo de rechazo al solicitar una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Sí ☐ No

14. ¿Sabe usted que es una tarjeta de crédito segmento clásica?
- ☐ Sí ☐ No
15. ¿Conoce usted cuáles solo son requisitos que debe cumplir para aplicar a una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Ingresos mínimos de \$400.00.
- ☐ Trabajar para una empresa reconocida.
- ☐ Tener buen record crediticio.
- ☐ Salario con retenciones de ley (seguro, AFP o ISR).
16. ¿Conoce usted el porcentaje máximo de endeudamiento que puede tener para solicitar una tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Sí ☐ No
17. ¿Conoce la diferencia entre fecha de pago y fecha de corte de una tarjeta de crédito?
- ☐ Sí ☐ No
18. ¿Conoce el cargo que tiene hacer un retiro de efectivo de la tarjeta de crédito clásica?
- ☐ Sí ☐ No
19. ¿Conoce la diferencia que hay entre tasa de interés nominal y efectiva?
- ☐ Sí ☐ No