



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): SANDRA LUZ

APELLIDOS: ALBA RUBIO

NOMBRE(S): LUZ OLAYA

APELLIDOS: PARRA CARDENAS

FACULTAD: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LUISA STELLA

APELLIDOS: PAZ MONTES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CARACTERIZACION DE LOS POSEEDORES DE
TARJETAS DE CREDITO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

RESUMEN

Actualmente la tarjeta de crédito, es un instrumento muy útil en todas las entidades financieras. De acuerdo al Banco de la República, éste modelo fue vital en la economía de la mayoría de países en el siglo XX. En éste país se introduce al consumidor el uso de las tarjetas de crédito cuando el Banco de Bogotá, inició negociaciones con Bank of América en 1.969 y comenzó a operar en 1.970, con la franquicia VISA.

PALABRAS CLAVE: CARACTERIZACION, POSEEDORES, TARJETAS, CREDITO

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 100 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1

**CARACTERIZACIÓN DE LOS POSEEDORES DE TARJETAS DE CRÉDITO
EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**SANDRA LUZ ALBA RUBIO
LUZ OLAYA PARRA CARDENAS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS POSEEDORES DE TARJETAS DE CRÉDITO
EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**SANDRA LUZ ALBA RUBIO
LUZ OLAYA PARRA CARDENAS**

**Trabajo de Grado presentada para optar al título de
Administración de Empresas**

**DIRECTORA
LUISA STELLA PAZ MONTES
Docente de la U.F.P.S.**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014**

San José de Cúcuta, 9 de mayo de 2014

www.ufps.edu.co

LUGAR: SÓTANO - CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "CARACTERIZACIÓN DE LOS POSEEDORES DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

FRANCISCO ESTEBAN RODRÍGUEZ ISIDRO

ENTIDAD: U.F.P.S.

JOSÉ RAMÓN VARGAS TOLOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

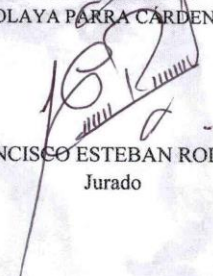
JOSÉ ÁNGEL CORONEL DUARTE

ENTIDAD: U.F.P.S.


DIRECTOR: LUISA STELLA PAZ MONTES


NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRAS	NÚMEROS	A - M - L
SANDRA LUZ ALBA RUBIO	0251397	TRES OCHO	3,8	X
LUZ OLAYA PARRA CÁRDENAS	0251577	TRES OCHO	3,8	X


FRANCISCO ESTEBAN RODRÍGUEZ ISIDRO
Jurado


JOSÉ RAMÓN VARGAS TOLOZA
Jurado


JOSÉ ÁNGEL CORONEL DUARTE
Jurado

V°B° 
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Luisa P.

Agradecimientos

Como estudiantes universitarias, sabemos que el sacrificio y la constancia para concluir los estudios no solo se debe al esfuerzo, también a esas personas que con su apoyo nos motivaron para que lográramos terminar un escaño en nuestras vidas.

Aprovechamos esta oportunidad para agradecer a todas aquellas personas que de una forma u otra nos han apoyado durante este largo trayecto.

Primero a Dios, nuestro gran maestro por inquietarnos a estudiar Administración de Empresas. Además Porque siempre ha estado presente en cada toma de decisiones especialmente en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Gracias a Dios por no abandonarnos nunca sobre todo en las circunstancias especiales que implorábamos ánimo y concentración porque se nos hacía difícil continuar el trabajo.

A nuestros maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarnos como personas de bien y prepararnos para los retos que pone la vida.

Los más sinceros agradecimientos, a nuestra tutora Luisa Stella Paz Montes por ser nuestra guía y brindarnos su apoyo incondicional en todo momento, a Karen Paola Quintero Alba, hija de Sandra Luz Alba, por motivarme siempre y por creer en mis ideales, María Cárdenas madre de Luz Parra Cárdenas, por su incondicional apoyo.

A todos ellos, con la verdad e intensidad del lenguaje del alma, les dedicamos cada una de estas páginas de nuestra tesis.

CONTENIDOS

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMA	16
1.1 TÍTULO	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 JUSTIFICACIÓN	18
1.6 DELIMITACIONES	19
1.6.1 Delimitación conceptual	19
1.6.2 Delimitación espacial	19
1.6.3 Delimitación temporal	20
1.7 ALCANCES	20
2. REFERENTE TEÓRICO	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Análisis del sistema financiero colombiano actual	22
2.2.2 Teoría financiera	25
2.3 MARCO CONCEPTUAL	27

2.4 MARCO CONTEXTUAL	30
2.5 MARCO LEGAL	32
3. METODOLOGIA	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACIÓN	35
3.3 LA MUESTRA	35
3.4 TECNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	36
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36
4. RECOPILAR INFORMACIÓN UNIFICADA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	38
4.1 A NIVEL DE NORTE DE SANTANDER	38
4.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	43
4.3 CARACTERISTICAS DEL SECTOR DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	44
5. REALIZACIÓN DEL USO MÁS COMÚN QUE SE LE DA A LA TARJETA DE CRÉDITO POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	54
5.1 GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN	54
6. CARTERA O PORTAFOLIO DE TARJETA DE CRÉDITO EN COLOMBIA	74
6.1 GENERALIDADES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA	74
6.2 TIPOS DE TARJETAS DE CRÉDITOS EXISTENTES	74
6.2.1 Bancolombia	74

6.2.2 Colpatria	78
6.2.3 Davivienda	79
6.2.4 BBVA	81
6.2.5 Banco de Bogotá	82
6.2.6 Éxito	83
6.2.7 B. Falabella	84
6.2.8 Carrefour	84
6.3 INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	86
7. ANALIZAR LAS DISTINTAS POLÍTICAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, PARA EL OTORGAMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	87
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	99