UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE MARKETING

Principales criterios de decisión en los jóvenes de 18 a 25 años del Nivel Socioeconómico B y C de Lima Metropolitana que recién ingresa a la población económicamente activa, en la elección de la entidad bancaria para la apertura de su primera cuenta de haberes

TESIS

Para optar el título profesional de : Licenciado en Marketing

AUTORES

Agüero Soto, Erika Giuliana (0000-0002-8236-585X)

Camarena Reyes, Caterina Ross (0000-0001-9109-9912)

ASESOR DE TESIS

Berdejo Chávez, Pedro Rubén (0000-0002-3859-7346)

Lima, 07 de julio de 2018

A mi familia, quienes siempre me brindan su apoyo y son mi ejemplo a seguir y a todas aquellas personas que de un modo u otro fueron de gran ayuda para concluir con éxito este gran reto.

Erika Agüero Soto

A mi hijo, quien es mi motor y fuerza día a día, a mi esposo por su apoyo y confianza y finalmente a mis padres por estar conmigo en todo momento y por apoyarme siempre.

Caterina Camarena Reyes

AGRADECIMIENTO

A nuestra casa de estudios por brindarnos todas las herramientas posibles para lograr nuestros objetivos, a todas las personas quienes nos brindaron su apoyo para concluir diversas etapas de nuestra investigación y a nuestra familia por su apoyo incondicional.

RESUMEN

Esta Tesis pretende conocer la existencia o ausencia de criterios de selección en los jóvenes de 18 a 25 años del Nivel Socioeconómico B y C, de Lima Metropolitana, que recién ingresan a la población económicamente activa, para elegir la institución bancaria en donde abrirán su primera cuenta sueldo.

Para poder cumplir este objetivo analizaremos dos grupos importantes, el primero de ellos es el conformado por los jóvenes entre 18 y 25 años (nacidos entre los años 1993 y 2000) del segmento elegido, conocer sus gustos, preferencias y expectativas respecto a una cuenta sueldo. El segundo grupo es el conformado por los bancos, analizar su interés en el segmento objetivo y acciones que este hace para captar su atención y retenerlo ya que estos jóvenes soportarán la economía de nuestro país en aproximadamente 15 años.

Para el levantamiento de información realizaremos entrevistas a profundidad las que nos permitirán conocer las opiniones y experiencias de expertos y conocedores del producto cuenta sueldo en relación a los jóvenes del segmento en estudio. En segundo lugar, realizaremos Focus Group para validar la información brindada por los Expertos y Especialistas y, finalmente, realizaremos encuestas para poder tener un detalle más cercano a la realidad del perfil de jóvenes perteneciente al segmento elegido respecto a lo que busca y espera de su primera cuenta de haberes.

Palabras clave : Cuenta sueldo, Criterios de selección, Jóvenes, Derecho del trabajador, Población Económicamente Activa, Bancos , Educación Financiera.

SUMMARY

The present Thesis project seeks to know the existence or absence of selection criteria in young people from 18 to 25 years of Socioeconomic Level B and C, Metropolitan Lima, who recently enter the economically active population, to choose the banking institution where they will open their first salary account.

In order to meet this objective we will analyze two important groups, the first one is formed by young people between 18 and 25 years (born between 1993 and 2000) of the elected segment, knowing their tastes, preferences and expectations regarding to a salary account. The second group is formed by the banks, analyzing their interest in the target segment and actions that banks make to capture and retain their attention as these young people will support the economy of our country in approximately 15 years.

For the gathering of information we will carry out in-depth interviews, which will allow us to know the opinions and experiences of experts and connoisseurs of the salary account product in relation to the young people of the segment under study. Secondly, we will carry out Focus Group to validate the information provided by the Experts and Specialists and, finally, we will conduct surveys to be able to have a closer detail to the reality of the profile of young people belonging to the chosen segment, what they are looking for and waiting for their first salary account.

Key words: Salary Account, Selection Criteria, Young people, Worker rights, Economically active population, Banks, Financial Education.

EPIGRAFE

“Haz un cliente, no una venta”, (Katherine Barchetti)

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Tema.....	11
1.2 Situación Problemática Inicial	11
1.2.1 Pregunta General	11
1.2.2 Preguntas Específicas	12
1.3 Hipótesis inicial.....	12
1.3.1 Hipótesis General	12
1.3.2 Hipótesis Específicas.....	12
1.4 Objetivo general	14
1.5 Objetivos específicos.....	14
1.6 Marco Teórico	14
1.6.1 Perfil de los jóvenes de entre 18 a 25 años de edad	18
1.6.2 Comportamiento de compra del público objetivo	19
1.6.3 Evolución del marco legal en Perú: Cuenta Sueldo	20
1.6.4 Educación Financiera en Perú	20
1.6.5 Cuenta sueldo en el mundo y en Perú	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1 Planteamiento de la investigación	24
2.1.1 Propósito de la investigación.....	24
2.1.2 Tipo de investigación	24
2.1.3 Preguntas de la investigación	27
2.2 Contexto	27
2.2.1 Descripción del contexto interno y externo.....	30
2.3 Muestra.....	31
2.3.1 Descripción de las Muestras.....	31
2.4 Diseño o abordaje principal.....	32
2.4.1 Identificación de la estructura de las entrevistas, focus y encuestas	32
2.4.2 Guía de preguntas	33

2.4.3. Segmentos	39
2.4.4 Categorías.....	39
El instrumento de la investigación	40
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS	41
3.1 Procedimiento: Procesamiento de la información.....	41
3.2 Discusión de resultados	51
CAPÍTULO IV. HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
4.1 Hallazgos	53
Conclusiones	54
4.3 Recomendaciones y Sugerencias	57
4.4 Limitaciones del Alcance	57
4.5 Lineamientos para próximas investigaciones.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de cuenta sueldo	23
Tabla 3. Características de los principales diseños cualitativos	25
Tabla 4 Guía de preguntas para expertos en Banca:	34
Tabla 5. Guía de preguntas para conocedores del producto Cuenta Sueldo	35
Tabla 6. Guía de preguntas para los jóvenes (Focus).....	36
Tabla 7 Guía de preguntas para las encuestas	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasifica los siguientes beneficios	48
Figura 2. Motivó a aperturar su cuenta sueldo	49
Figura 3. Responde las siguientes afirmaciones.....	50
Figura 4. Cambio de banco	51

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Tema

Principales criterios de decisión en los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresa a la PEA, en la elección de la entidad bancaria para la apertura de su primera cuenta de haberes.

1.2 Situación Problemática Inicial

Cuando una persona de 18 a 25 años de edad se inicia laboralmente, como no cuenta con experiencia previa en procesos financieros, pregunta a los padres y o familiares el lugar donde podría aperturar su primera cuenta de haberes. Por otra parte también sucede que, para “evitar inconvenientes” al momento de recibir su pago, el empleador (persona encargada del pago a los trabajadores) le sugiere al novato la institución financiera en la que debería abrir su cuenta sueldo, esto para evitarse, quizás, un proceso engorroso de realizar depósitos de los sueldos de sus trabajadores en distintas entidades bancarias, pero ¿Existe algún beneficio para el trabajador joven?. Lo común es que las instituciones bancarias tengan interés por aquellos clientes que van haciéndose de un historial crediticio (nivel adecuado de endeudamiento) pero, ¿Existe un programa de beneficios que fidelice a aquellos clientes que recién forman parte de la PEA para que cuando crezcan financiera mente, sigan incrementando sus productos con la misma entidad bancaria con la que se iniciaron? Al parecer, las entidades financieras no estarían tomando en consideración fidelizar a sus clientes desde los más jóvenes, considerando que en un futuro podrían representar a sus clientes potenciales.

Si las empresas bancarias quisieran fidelizar a los jóvenes mediante una cuenta sueldo, necesitarían conocer los criterios que los hacen decidirse por determinada entidad bancaria para la apertura de su cuenta sueldo, así como conocer qué personas y factores influenciarían en esa decisión.

1.2.1 Pregunta General

¿Cuáles son los criterios que los jóvenes consideran para la elección de la entidad bancaria al momento de abrir su primera cuenta sueldo y que personas /factores influyen en esa decisión?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?
- ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?
- ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo?
- ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?
- ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

1.3 Hipótesis inicial

1.3.1 Hipótesis General

Consideramos que los jóvenes tienen los siguientes criterios para la elección de la entidad bancaria al momento de aperturar su primera cuenta sueldo: Analizar cuáles son los beneficios que les brinda la entidad bancaria, el grado de accesibilidad (red de agencias y cajeros automáticos) y finalmente los canales de atención (presencial y/o virtual) los cuales serían los más concurridos por los jóvenes. Con respecto a qué personas o factores influyen en la decisión de elección, consideramos que la familia es el principal factor, como en otros productos bancarios, asimismo, consideramos que el posicionamiento del banco es un factor importante.

1.3.2 Hipótesis Específicas

- En relación a los beneficios, que influyen en la decisión de elección del banco para aperturar su primera cuenta de haberes, consideramos que los canales de atención virtuales como banca por internet y banca móvil con procesos sencillos, beneficios complementarios como promociones y descuentos, grado de accesibilidad en su red de agencias y cajeros automáticos (Asbanc, 2017), buena atención /servicio (Estudio realizado por Financiera del IESE – Barcelona donde hacen mención “Solo podrán sobrevivir las entidades bancarias que alcancen un buen nivel de digitalización, siendo eficientes y dando al cliente el servicio que quiere”).
- La familia y el posicionamiento del banco.

- Los beneficios que podrían estar dirigido a los jóvenes serían descuentos en entradas a conciertos musicales (Beneficios Cuenta Sueldo Interbank), descuentos en entradas para cines (Beneficios Cuenta Sueldo Interbank), viajes y dinero en efectivo (Beneficios Cuenta Sueldo Banbif), retiros sin costo en cajeros automáticos de otros bancos (Beneficios Cuenta Sueldo BBVA), entre otros.
- No existe en la actualidad cuentas sueldo diferenciadas para el segmento joven en el Perú (Portal del usuario - SBS).
- El joven del segmento elegido percibe que los bancos en general no tiene mucho interés en ellos puesto que todavía no cuentan con historial crediticio sumado a que, por ser nuevos en el mercado laboral, su salario no es muy alto (Foro comunidad financiera España - Rankia).

Para poder validar las hipótesis trazadas, será necesario indagar las siguientes variables que puedan ser pensadas por los jóvenes para la elección de la entidad bancaria al abrir su cuenta de haberes:

a. Variables independientes

- Alineamiento entre los beneficios ofrecidos por una cuenta sueldo y las necesidades y preferencias de los jóvenes entre 18-25 años de edad.
- Influencia de la familia y amigos.
- Influencia del empleador.
- Posicionamiento del Banco.
- Nivel de conocimiento del Decreto Supremo N° 003-2010-TR (Decreto Supremo lanzado el año 2010 que favorece a las personas naturales la libre elección de la entidad bancaria donde abrir su cuenta sueldo) en los jóvenes.

b. Variables dependientes

- Número de usuarios entre 18-25 años de edad que abren una cuenta sueldo en una entidad bancaria.

- Interés en los Bancos en ofrecer una cuenta sueldo que se encuentre dirigida para jóvenes.

1.4 Objetivo general

Con este trabajo pretendemos investigar cuáles son los principales criterios de decisión de la entidad bancaria en los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresa a la PEA y también el proceso para la apertura de su Cuenta de Haberes, éstos podrían servir como herramienta de fidelización para este segmento de la población y para el incremento del número de cuentas sueldo en las entidades bancarias.

1.5 Objetivos específicos

A continuación nombramos los siguientes objetivos específicos:

- Conocer a las entidades Bancarias que ofrecen Cuenta de haberes
- Buscar todos los tipos de cuentas de haberes que mantienen las entidades Bancarias.
- Analizar qué beneficios diferenciados brindan las entidades bancarias en sus cuentas sueldo.
- Indagar sobre el tipo de beneficio que buscarían obtener en una cuenta sueldo los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B de Lima Metropolitana que recién ingresa a la PEA.
- Investigar si la fidelización de este segmento de clientes (jóvenes) les es atractivo a las entidades del sector Bancario.

1.6 Marco Teórico

El marco teórico estará enfocado en investigar la existencia o ausencia de criterios de selección en los jóvenes de 18 a 25 años que recién forman parte de la PEA para elegir la institución bancaria en la que abrirán su cuenta de haberes. Para lograr nuestro propósito es necesario poder identificar las características y perfil de este segmento que, a su vez, pertenece a grupos generacionales más amplios como son La Generación Z y los Millennials. Asimismo, se revisará las propuestas vigentes en el sector bancario para que los usuarios confíen su cuenta sueldo en dichas instituciones y si existen propuestas diferenciadas para el grupo trabajador en estudio.

Se ha tomado como referencia la Tesis “Principales motivos de uso de los créditos personales adquiridos en la banca múltiple por los Millennials, económicamente activos de NSE B y C,

que residen en Lima Metropolitana” porque si bien no habla específicamente de cuenta de haberes para jóvenes del segmento que se ha elegido, si explica los criterios utilizados por los Millennials con respecto al uso de otro producto bancario: Créditos personales.

Perfil del grupo objetivo: Millennials y Generación Z

Para iniciar, se analizará al grupo que forma parte de nuestra investigación.

Si bien existen diferentes autores que tratan de explicar el perfil y estilos de vida según cada generación (Boomers, Generación X y Millennials), se desea dar énfasis al análisis realizado por la consultora internacional de estudio de mercado Nielsen (2015), ya que a diferencia de varios expertos, realiza la división de la generación Millennials en dos, considerando a la agrupación mas joven como Generación Z.

¿Quién o Qué es Nielsen?

Nielsen es una consultora global en medición de lo que los consumidores ven y compran, midiendo las compras y consumo de casi 10 millones de consumidores a nivel mundial.

Nielsen es líder global en medición de lo que los consumidores ven y compran, y se ha desarrollado estándares para la medición en todas las áreas en las que trabajamos, midiendo las compras y consumo de casi 10 millones de consumidores a nivel mundial. Cuenta con paneles, bases de datos, metodologías y tecnología que respaldan las mediciones; estas son las herramientas clave que utilizamos para conocer el pulso de los consumidores de todo el mundo.

El estudio global de Nielsen, “Estilos de Vida Generacionales” realizado en el año 2015, entrevistó a 30.000 personas en 60 países para ayudar a interpretar mejor las diferencias entre generaciones tomando en cuenta también las diferencias culturales, lo que permitió confirmar ciertas creencias y en otros casos romper con ciertos paradigmas.

Generación Z

Conformado entre las edades de 15 a 20 años, según los resultados arrojados en la encuesta Nielsen, el 32% son cautelosos porque ahorran para sus futuros gastos financieros, sin embargo, la mitad de este segmento necesita ayuda para que se le oriente en decidir qué hacer con su dinero ya que no confían en sus propias formas de ahorro. Entre sus actividades

preferidas se encuentran: Escuchar música (37%), leer (27%), ver televisión (23%) y contactarse con familiares y amigos (19%). Entre sus expectativas futuras se encuentran: generar dinero, conseguir el éxito laboral, cuidado personal y salud y, finalmente, contar con tiempo para asuntos personales (familia y amigos).

Millennials

Conformado entre las edades de 21 a 34 años, el 34% se encuentra interesado en ahorrar para su futuro, sin embargo, un 50% restante no sabe qué hacer con su dinero. Entre sus actividades preferidas se encuentran: Ver televisión (31%), contactarse con familiares y amigos (28%), escuchar música (27%) y leer (20%). Esta generación está 2 veces más predispuesta a dejar sus trabajos después de dos años a diferencia de quienes conforman la generación X (35 a 49 años).

Los Millenials son considerados como nativos tecnológicos, puesto que la tecnología actual los acompaña en todo momento.

Tanto la Generación Z y Millennials mantienen los valores tradicionales como casarse, tener hijos y adquirir una casa, no obstante, el 26% de los millenials encuestados indicó que prefiere vivir en los suburbios y el 22% indicó que prefiere poseer una casa propia. Asimismo, ambas generaciones se inclinaría en trabajar en profesiones relacionadas a la tecnología, sin embargo, la Generación Z se inclina también por la ciencia, ingeniería y matemáticas. Con respecto al tema del ahorro, ambas generaciones son quienes en mayor proporción ahorran su dinero para sus futuros financieros aun cuando no conozcan realmente qué hacer con su dinero.

Para complementar lo antes dicho, una publicación del diario “El Empresario” de México del 18 agosto 2015, refería lo siguiente;

“Las empresas apenas se están adaptando a los Millennials como fuerza laboral, y ahora los nativos digitales, agrupados en la Generación Z, están a poco tiempo de hacer su incursión en el mercado del empleo, y como sus antecesores vendrán a cambiar las reglas del juego en las organizaciones.”
(Diario El Empresario, 2015)

Asimismo, se hacía mención a que son personas que tienen gran frecuencia de reunirse con amistades y siempre están buscando en generar proyectos de empresas tipo starups (Negocios

con ideas innovadoras que sobresalgan en el mercado apoyadas por las nuevas tecnología.) en grupo o individualmente.

“7 de cada 10 vive con sus padres, entre los que piensan estudiar algo en el 2015, la mayoría desea una carrera técnica y universitaria y el 79% considera que se encuentran aptos para enfrentar el mundo laboral” (IPSOS, 2015, p.45)

“también conocidos como la Generación Y, o como los adultos jóvenes de hoy, son aquellas personas que nacieron entre los años 1980 y 2000, y que conocieron de primera mano todo lo concerniente a la evolución tecnológica de fines del siglo XX. Es decir, son usuarios de la tecnología, el Internet y dispositivos electrónicos porque nacieron y crecieron con estos durante el desarrollo de los mismos” (Publicación virtual “Buenos Tiempos” PUCP, 2015)

En esta publicación, se destaca que ésta generación debido a su grado de preparación que inicia tempranamente tiene más opciones de conseguir trabajo que las generaciones anteriores.

Según Juan Alcaide define a la fidelización como;

“...Una actitud positiva que supone la unión de la satisfacción del cliente (formada por elementos racionales, afectos y comportamientos) con una acción de consumo estable y duradera” (Alcaide, 2002)

La fidelización también se encuentra relacionada con El Servicio Al Cliente, según Vanesa Pérez en su libro Calidad Total en la Atención al Cliente, indica lo siguiente;

“...Toda estrategia de marketing se dirige a conocer al cliente, sus necesidades y expectativas para adaptar sus productos y servicios a estas características. Es importante que el objetivo de la planificación y organización de la atención al cliente sea lograr la satisfacción de sus expectativas” (Pérez , 2010)

En referencia a dicho concepto, para que las entidades Bancarias puedan analizar cómo influenciar en la decisión de afiliación en sus cuentas de haberes en los jóvenes y cómo mantenerlos fidelizados, deben conocer cuáles son las necesidades financieras y beneficios que este segmento estaría buscando.

Por lo tanto, se considera que la fidelización es un criterio de gran relevancia puesto que, es un elemento de gran importancia por los clientes para determinar con qué entidad bancaria trabajar.

1.6.1 Perfil de los jóvenes de entre 18 a 25 años de edad

Según la revista “Los Millennials Peruanos: Características y Proyecciones de Vida” publicada en Noviembre del 2015, si bien los Millennials son personas nacidas entre los años 1981 y 2000 (Al 2017 oscilan entre los 36 y 17 años de edad) han tenido un contacto muy cercano con la tecnología desde su niñez o adolescencia.

Por otra parte, los análisis realizados por medios como SEMANA ECONÓMICA e IPSOS APOYO, indican que a la generación peruana de Millennials si les interesa el dinero y la estabilidad laboral y buscan un trabajo de transcendencia y horarios flexibles y pueden cambiar de empresas si estas no se ajustan a sus expectativas.

“Los Millennials peruanos son grandes seguidores de las tecnologías, y uno de sus símbolos, incluso mayor que el portátil o la televisión, es su Smartphone. Lo utilizan para navegar por internet, los de mejor posición económica realizan compras online y generan contenido en sus redes sociales, etc. Siempre están deseando compartir sus experiencias, aquello que no se comparte no tiene valor ni ha existido nunca.” (Begazo & Fernandez, 2015)

Los consumidores Millennials en el Perú también se fijan en el precio y la calidad antes de elegir una marca, no obstante, existe un factor especial en este grupo que es la percepción de terceros por lo que las sugerencias y/o recomendaciones de especialistas son muy tomadas en cuenta.

Adaptado de Cervera, (2017). Un dato importante del grupo a analizar, es que existen varios informes estadísticos que indican que más del 70% de jóvenes tiene acceso a internet. El diario Gestión, en su publicación virtual del 26 de Diciembre del año pasado, indica

“El 30.5% accede a Internet desde su smartphones, según el INEI “Los que accedieron a Internet en mayor proporción fue la población joven de 19 a 24 años de edad con 79.4% y el grupo de 12 a 18 años de edad con 72%.”

Por otra parte, en una publicación virtual presentada por el diario La República (16 de febrero de 2018) en uno de sus párrafos indica:

“nuestro país tiene 22 millones (68%) de usuarios de internet, sobre los 32.3 millones de la población total. Los usuarios de redes sociales también alcanzan los 22 millones, y los usuarios únicos de celulares son 20.1 millones, de los cuales 20 millones los usan para acceder a social media”

1.6.2 Comportamiento de compra del público objetivo

Es importante poder analizar el comportamiento de compra de los jóvenes, según Lindstorm, sostiene que;

“Las marcas con las que se adornan reflejan absolutamente su forma de pensar y cómo quieren que los demás les vean. Usan las marcas para diferenciarse de la multitud, pero también para encajar con sus amigos. Usan las marcas para expresar su personalidad”. (Lindstorm, 2003, p. 13).

Este autor considera que los adolescentes son conscientes de la importancia que tiene una marca, lo cual los distingue de los demás y en algunas ocasiones la marca es mucho más importante que la ropa (modelo) que llevan.

En referencia a dicho concepto, se puede considerar que en la actualidad, el comportamiento de compra de los jóvenes se ve muy influenciada en las marcas (ropa, equipos tecnológicos, zapatos, etc), son los llamados marquistas.

Asimismo, según una radiografía del consumidor adolescente desarrollada en la cátedra de Keepunto con la Universidad Complutense de Madrid en su artículo “cultura del esfuerzo” los adolescentes gastan más en ropa, alimentación y tecnología, las chicas compran productos que les permitan diferenciarse del resto (detalles que marquen diferencias como artículos para su habitación, accesorios, etc) y los chicos prefieren comprar bienes que les proporcione movilidad como bicicletas, motos, patines.

Con respecto al análisis del consumidor peruano, según Gestión (2017), existen 5 tendencias que se deberían tomar en consideración siendo el consumo multicanal, por lo cual las marcas y los canales deben estar asociadas y representar una ventaja competitiva con el resto; El internet de las cosas, lo que implica que se da una gran importancia a los objetos que tengan conexión WIFI; Mayor consumo en E-commerce, permite a los usuarios tener una mayor facilidad en las transacciones; Mayor consumo de programas de recompensas, mediante el cual los clientes tratan de aprovechar todos los beneficios que se le pueda otorgar con estos programas y Tendencia del público Millennial, que son a quienes se está investigando, la mayoría de este sector ha comprado alguna vez a través de internet y ha publicado en las redes sociales lo que éstos consumen (Gestion, 2017).

1.6.3 Evolución del marco legal en Perú: Cuenta Sueldo

Con respecto a las aperturas de las cuentas de haberes, por tradición, el Banco por el cual se abría una cuenta de haberes era elegido por el empleador, lo cual no daba opción de la libre elección en los colaboradores, no obstante desde el año 2010, se incorporó un Decreto Supremo N° 003-2010-TR, en donde se indica que los trabajadores pueden elegir la entidad financiera mediante el cual pueden recibir los abonos de su sueldo, sin embargo, en la actualidad muchos jóvenes principalmente, desconocen este derecho, eligiendo entidad “sugerida” por el empleador o, en el menor de los casos, la entidad recomendada por los miembros de su familia.

Existen distintas maneras por las cuales miles de personas pueden comparar los tipos de cuentas sueldo que manejan las distintas entidades Bancarias, las mismas que se encuentran detalladas en sus respectivas páginas web, no obstante dicho procedimiento podría tornarse algo engorroso y podría terminar en no ser consultado. No obstante, todas las personas tienen a su libre disposición una herramienta otorgada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) mediante el cual pueden comparar rápidamente los beneficios y costos que las entidades bancarias pueden generar en sus respectivas cuentas sueldo. Esta herramienta lamentablemente no es muy conocida, aunque se encuentre disponible en la página web de la SBS gratuitamente.

1.6.4 Educación Financiera en Perú

En el año 2015 el estado diseñó una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para promover la inserción financiera y con ello contribuir con el desarrollo económico, con la participación de los sectores público y privado, en búsqueda de la estabilidad financiera.

En una de sus páginas habla de las condiciones de vulnerabilidad basada en la edad y, coincidente mente dice:

“Tanto la población menor de 25 años, como los adultos mayores (de 65 a +) enfrentar diferentes dificultades relacionadas a pobreza, ubicación de residencia, etc. El caso específico de los jóvenes entre 18 y 25 años es crítico porque se encuentran en una etapa en la cual recién ingresan al mundo laboral y comienzan a tomar contacto con el sistema financiero, la seguridad social y el sistema de salud y, a pesar de no estar lo suficientemente familiarizados con estos sistemas, las decisiones que tomen en esa etapa afectarán su situación futura. En ese sentido, para los jóvenes el no contar con las capacidades financieras adecuadas tendrá consecuencias negativas más importantes a lo largo del tiempo”(MIDIS, 2015).

En relación al comportamiento del joven Peruano entre 18 y 25 años del Nivel B y C cuando ingresa al sistema financiero, no se ha encontrado información específica de este rango; sin embargo, una publicación de la empresa Argentina PWC de consultoría e investigación de mercados, analiza un rango de edades entre 18 y 30 años indicando que los medios de pagos más usados en este grupo son el dinero en efectivo, las tarjetas de débitos y algunos servicios online; sin embargo, es creciente en este segmento las transacciones no bancarizadas como PayPal. Otros medios de análisis económico como el diario Gestión (2017), indica que los jóvenes entre los 18 y 30 años de edad en su mayoría vive con sus padres y por este motivo sus responsabilidades económicas están enfocadas específicamente en cubrir sus propias necesidades. Asimismo, según indica esta diario la mayoría de jóvenes del rango a analizar, cuando cuentan con tarjeta de crédito, suelen exceder su capacidad de endeudamiento, es por eso que, por ejemplo, un reporte del diario Gestión (2017), indica que en ese año había más de 180 mil jóvenes (18 a 25 años) con créditos castigados.

Al ser el perfil del análisis parte de los Millennials los mismos que, como se ha explicado anteriormente es un grupo bastante dinámico y ligado a la interacción vía online y en redes sociales, muy apegado a su equipo móvil (celular) para comunicarse con sus pares e informarse de lo que pasa en el mundo, no son muy simpatizantes de pasarse muchos minutos encerrado en un banco para realizar una operación, por este motivo, si los bancos quieren captar la atención de esta población que recién incursiona en el sector laboral, deben dinamizar sus páginas web y aplicativos móviles.

Se considera que por la variada información analizada que los siguientes podrían ser factores determinantes en los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C que recién ingresan a la PEA, para elegir el banco donde abrirá su cuenta sueldo: Aplicativo móvil fácil de usar, beneficios como descuentos en cine y viajes y banca dinámica (menos burocracia).

1.6.5 Cuenta sueldo en el mundo y en Perú

Para fines de este proyecto, se define la Cuenta de Haberes, como aquella cuenta de ahorros por la cual los empleados reciben el pago de sus remuneraciones de sus empleadores.

El Comercio (2017), publicó que el analista financiero S&P Global Market Intelligence reveló los 50 bancos más grandes por activos en 13 países de América Latina y el Caribe. Los bancos, Banco de Crédito del Perú (BCP), BBVA Banco Continental, Interbank y Scotiabank, formaron parte de esta importante lista.

El banco Santander de Chile (que también forma parte de la relación presentada por el analista financiero S&P Global Market Intelligence) si verificamos no cuenta con una cuenta sueldo dirigida al segmento a analizar, cuenta con variadas y atractivas propuestas para jóvenes mayores de edad pero menores de 30 años.

Tomando en referencia a Perú, se conoce que desde el año 2010 los trabajadores pueden elegir la entidad financiera donde desean recibir en pago de su sueldo, esto ha generado que la competencia en las entidades financieras se incremente y ya no sólo se enfoquen en captar a los empleadores sino en atraer a los empleados, ofreciéndoles diversos beneficios.

Al ingresar a las páginas web de los bancos indicados en el párrafo anterior, se verifica que, si existe información de las cuentas sueldos, pero estas no están diferenciadas por preferencias ni segmentadas, en líneas generales, ponen una relación de beneficios pero poco o casi nada de información de interés para el segmento que analizado.

A continuación, se detalla los tipos de cuenta sueldo de las 05 principales entidades Bancarias en el Perú:

Tabla 1: Tipos de cuenta sueldo

TIPOS DE CUENTA SUELDO			
BANCO	NOMBRE ESPECIFICO	BENEFICIOS	PREMIOS
Cuenta Sueldo BCP	<ul style="list-style-type: none"> *No pagas mantenimiento. *Realiza operaciones ILIMITADAS en cajeros automáticos BCP a nivel nacional. *Adelanta tu sueldo con CERO intereses. Accede a descuentos de hasta 70% en los mejores establecimientos a nivel nacional. *Disfruta de condiciones preferenciales en tu CTS, crédito efectivo, crédito vehicular e hipotecario. 	Ninguno adicional a los beneficios
Cuenta Sueldo	<ul style="list-style-type: none"> *Retiros ilimitados en cajeros del BBVA Continental. *Descuentos en los mejores restaurantes y carretillas recomendados por Gastón Acurio. *Retiros libres en todos los cajeros de la red VISA, dependiendo de tu sueldo neto mensual. *Atención preferencial en ventanilla. 	Ninguno adicional a los beneficios
Cuenta Sueldo	<ul style="list-style-type: none"> *Más de 7,000 cajeros a nivel nacional. Todos los cajeros son tus cajeros. *Descuentos de hasta 70% en restaurantes, entretenimiento y más (Club Scotiabank). *Retiros ilimitados de efectivo a nivel nacional sin costo en los cajeros del BCP, BBVA e Interbank* 	Ninguno adicional a los beneficios
Cuenta Sueldo	<ul style="list-style-type: none"> *Descuentos restaurantes, viajes, tdas, etc. *2,100 cajeros Globalnet sin costo. Adelanto sueldo. Operaciones libres sin costo. Ahorra sin costos, sin comisiones, sin plazos y a súper tasas con un swipe desde el App Interbank. 	Con el App de Cuenta Sueldo puedes recibir hasta 70% de descuento en restaurantes, cuidado personal, bares y cafeterías.
TIPOS DE CUENTA SUELDO			
BANCO	NOMBRE ESPECIFICO	BENEFICIOS	PREMIOS
Cuenta Sueldo Genial	<ul style="list-style-type: none"> *Retiros ilimitados en todos los cajeros BanBify Global Net a Nivel Nacional. * Los clientes Sueldo Genial podrán conocer sus descuentos visitando PROMOS SUELDO APP o ingresando a www.mispromossueldobanbif.com. *Pago gratuito de servicios (luz, agua y teléfono) a través de Banca por Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> *Premio Genial: Sorteo donde el ganador recibe 3 fabulosos premios: una Camioneta BMW X1, un Viaje a Aruba para 2 personas y S/40,000 en efectivo. *Premio Grati: Todos los meses participas en el sorteo de una grati hasta por S/ 10,000.

Fuente: Elaboración: Propia

Para cerrar nuestro marco teórico, en la página principal del BBVA (2015), “**Cómo atraer a la generación del milenio con servicios bancarios**” habla de que la banca tiene que cambiar de estrategia para captar el interés de esta nueva generación pues, la creencia de que estos jóvenes al igual que sus generaciones predecesoras adoptarán la banca tradicional, ya no se aplica. Esta nueva generación espera servicios que vayan más allá que la banca online y la banca móvil.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento de la investigación

Nuestro planteamiento de investigación pretende servir, de alguna manera, como una ayuda inicial para que los bancos puedan realizar estrategias que permitan captar la atención de los jóvenes que recién se inician en la banca y que, en su mayoría, comienza con estas instituciones a través de una cuenta de haberes. Contrastar la percepciones del banco versus las verdaderas necesidades de los jóvenes del segmento en cuestión podría servir para fidelizar a este segmento que, en una década aproximadamente, soportará la economía del país.

2.1.1 Propósito de la investigación

El objetivo de la presente investigación es identificar la existencia y cuáles son los criterios de decisión de la entidad bancaria en los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresan a la PEA para la apertura de su Cuenta de Haberes.

En esta etapa, la recolección de la información se hará a través de técnicas de investigación que permitan explicar el problema basándonos en los hallazgos relacionados con la banca y los jóvenes que recién ingresan a la PEA.

Lo que se busca es conocer qué factores incluyen y también si tienen conocimiento del tema legal, interesa conocer cómo se da ese proceso más que analizar los resultados.

2.1.2 Tipo de investigación

El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico (Marshall, 2011 y Preissle, 2008). El tipo de investigación será cualitativa, con enfoque en la teoría fundamentada, es un método de investigación en el que la teoría emerge de los datos (Glaser y Strauss, 1967).

Por lo antes mencionado y de acuerdo a Hernandez Sampieri (2014), se detalla a continuación los sustentos de la elección metodológica, los mismos que nos han servido de guía en el desarrollo de la presente Tesis:

Tabla 2. La pregunta de investigación

Pregunta de investigación	Diseño, marco o abordaje	Información que proporciona
Preguntas sobre procesos y relaciones entre conceptos que conforman un fenómeno.	Teoría fundamentada	Categorías del proceso o fenómeno y sus vínculos. Teoría que explica el proceso o fenómeno (problema de investigación).

Fuente: Extracto tabla 15.1 Preguntas de investigación cualitativas, diseños cualitativos e información que se obtiene al implementarlos. “Metodología de la Investigación” (Hernandez Sampieri, 2014)

Tabla 3. Características de los principales diseños cualitativos

Característica	Teoría fundamentada	Etnográficos	Narrativos	Fenomenológicos	Investigación/ acción
Tipo de problema de investigación más apropiado para ser abordado por el diseño	Cuando no disponemos de teorías o son inadecuadas para el contexto, tiempo, casos o muestra, circunstancias, etcétera.	Cuando se pretende describir, entender y explicar un sistema social.	Cuando las historias detalladas ayudan a comprender el problema.	Cuando se busca entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de éste.	Cuando una problemática de una comunidad necesita resolverse y se pretende lograr el cambio.

Fuente: Extracto tabla 15.2 Características de los principales diseños cualitativos “Metodología de la Investigación” (Hernandez Sampieri, 2014)

Característica	Teoría fundamentada	Etnográficos	Narrativos	Fenomenológicos	Investigación/ acción
Objeto de estudio	Proceso, acción o interacciones entre individuos.	Sistema social (como un todo).	Uno o más individuos y sus historias. Varias historias de un evento.	Individuos que hayan compartido la experiencia o el fenómeno.	Problemática de un grupo o comunidad (académica, social, política, etcétera).
Instrumentos de recolección de los datos más comunes	Entrevistas y grupos de enfoque.	Observación participante, notas de campo, entrevistas, documentos (de toda clase) y artefactos.	Entrevistas y documentos (escritos, audio y video).	Observación, entrevistas y grupos de enfoque.	Entrevistas, reuniones grupales (grupos de enfoque, foros de discusión, reuniones de trabajo) y cuestionarios (preguntas abiertas y cerradas).
Estrategias de análisis de los datos	Codificación abierta, axial y selectiva (en primero y segundo planos).	Triangulación (integración de las evidencias).	Cronología de eventos e historias, ensamblaje de elementos que integran la historia, recuento de la historia por parte del investigador.	Unidades de significado, categorías, descripciones del fenómeno y experiencias compartidas.	Involucrar a la comunidad en las decisiones sobre cómo analizar los datos y el análisis mismo.
Producto (en el reporte)	Una teoría que explica un fenómeno o responde al planteamiento.	La descripción y explicación de un sistema social.	Una historia secuencial que integra varias narrativas.	La descripción de un fenómeno y la experiencia común de varios participantes con respecto a éste.	Diagnóstico de una problemática y un programa o proyecto para resolverla (soluciones específicas).

Lo antes indicado respalda el enfoque cualitativo para esta investigación ya que la finalidad de este estudio de teoría fundamentada es conocer los **criterios** de los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C que recién ingresan a la PEA para elegir el banco en el cual abrirán su cuenta de haberes. Se entrevistará a expertos en temas de Banca, quienes pueden ser integrantes directos de este sector o analistas. También se hará conversaciones con participantes potenciales que estén en la etapa de inserción o que se hayan recientemente insertado a la PEA. Para la recolección de datos se realizarán entrevistas a profundidad para los expertos así como también Focus Group para el grupo a analizar y Encuestas.

2.1.3 Preguntas de la investigación

- ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?
- ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?
- ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo?
- ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?
- ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

2.2 Contexto

A continuación se detalla cómo fueron efectuadas las entrevistas a profundidad, los Focus Group y las encuestas online:

Entrevistas a profundidad

Las entrevistas a profundidad (las cuales van dirigidas a expertos y conocedores) se desarrollaron dentro de las instalaciones bancarias indicadas líneas abajo y/o en el lugar que eligió el entrevistado, considerando los accesos permitidos en dichas instituciones (grabadoras, equipos de celular, entre otros)

En primera instancia, se intentó tener acercamiento con algún experto de cuenta sueldo comunicándonos con la Sedes Centrales de los bancos Interbank, BBVA, BCP, Banbif y Banco Financiero, sin embargo, como no brindaron el acceso, se decidió ir por las sedes para una rápida atención.

Éstas entrevistas fueron realizadas a profesionales de entre 30 y 46 años de edad, funcionarios de Bancos, Jefes de producto y a expertos en el rubro de la Banca en Lima Metropolitana, considerando los conocimientos que mantienen en el producto de Cuenta Sueldo, el grado académico y el puesto que representan en sus instituciones.

Banco BBVA - Sede Chacarilla

Se eligió la sede Chacarilla, y para acceder a algún ejecutivo con expertis en cuenta sueldo, se envió un documento formal al Gerente de Tienda, quien designó al sr. Wagner Angulo, ejecutivo de banca personal, para que brinde el apoyo resolviendo las preguntas, no obstante, dejó en claro que solo responderían aquellas preguntas que no tuvieran involucramiento con información clasificada de la institución.

El 12 de marzo se concretó la entrevista con el Sr. Angulo en una cafetería ubicada cerca del Banco. No se realizó la reunión dentro de la institución financiera por las restricciones que tienen en el ingreso de grabadoras y materiales audiovisuales. Ya en el restaurant, se realizaron las preguntas y la conversación fluyó de manera satisfactoria, el entrevistado respondió con claridad.

Banco BCP - Sede Chacarilla

Al igual que en el BBVA, para poder acceder a algún conocedor en cuenta sueldo se envió un documento formal a la Gerente de Tienda, para realizar a ella o a quien considere conveniente, una serie de preguntas que permitirían conocer los criterios de los jóvenes del rango y NSE elegido, para la apertura de su primera cuenta sueldo. A diferencia del BBVA la Gerente de esta sucursal, pidió revisar primero las preguntas antes de la realización de la entrevista y, después de algunos días, designó a la señora Beth Herrera para que responda el cuestionario.

Se planeó realizar la entrevista en una oficina del banco, sin embargo, por motivos de salud de la entrevistada, se realizó la entrevista vía telefónica el 16 de Marzo. A pesar de la situación, la señora Herrera tuvo la mejor de las actitudes durante la entrevista telefónica el cual brindó información relevante para el desarrollo del cuestionario.

Banco Interbank - Sede Caminos del Inca

Se solicitó a la Gerente de Tienda, la señora Claudia Andrade, nuestro requerimiento y mostró inmediata disposición en ayudarnos respondiendo a la entrevista de profundidad, sin embargo, esta reunión tenía que ser realizada en otra locación por un tema de reglamento del banco.

Por un tema de tiempo, la entrevista se realizó en un café ubicado en el distrito de La Molina el sábado 23 de Marzo.

Banco Banbif- Sede Central San Isidro

En esta entidad se concretaron 02 entrevistas (un experto y un conocedor) las cuales se realizaron en el comedor de dicho banco gracias a que uno de nuestros integrantes trabaja en el Banco Banbif y obtuvo las facilidades para realizar las entrevistas en el mismo centro. La primera entrevista se realizó el 06 de marzo al jefe de producto de cuenta de ahorro y CTS y la segunda entrevista se realizó el día 20 de marzo a una analista.

Banco Interbank - Sede Central Santa Catalina

La primera entrevista se realizó en un café-bar muy cerca a la sede central del Banco Interbank, donde se entrevistó a un conocedor del tema (coordinador de soporte de canales) el cual se realizó el día 06 de marzo. Inicialmente se le detalló las preguntas planteadas de las cuales indicó no tener tanto conocimiento al respecto de las cuentas sueldo más que la experiencia que obtuvo cuando trabajó en las oficinas del banco interbank (las cuales son conocidas como tiendas) donde trabajó directamente con los clientes, motivo por el cual fue considerado como un conocedor.

Banco Interbank - Agencia Centro Bancario

Asimismo, muy cerca al centro bancario ubicado en el distrito de Santa Anita, se entrevistó a un ejecutivo de cuentas la Srta Sócola, quien fue catalogada como conocedora, considerando que trabaja directamente con los clientes ofreciendo los diversos productos del banco, entre ellos la cuenta sueldo, que a su vez nos menciona que también realiza convenios con empresas para afiliar a sus trabajadores a las cuentas sueldo.

Banco Financiero- Agencia San Isidro

Finalmente, la última entrevista se realizó a un experto en el tema (analista de producto cuenta sueldo) el cual se concretó con fecha 02 de abril a las 14:12:00 horas en el distrito de San Isidro, muy cerca a la agencia San Isidro del Banco Financiero a la Srta Mercado.

Focus Group

Se realizaron cuatro (04) Focus Group, los cuales fueron dirigidos a los jóvenes de nuestro segmento elegido.

El primer Focus Group, se realizó el 28 de abril de 2018 a las 15:00 horas en el distrito de San Luis donde reunimos a cinco jóvenes de entre 22 a 25 años de edad del NSE B. El segundo Focus se realizó también el 28 de abril de 2018 a las 17:00 horas en el distrito de San Luis convocando a cinco jóvenes de entre 18 a 21 años de edad del NSE C.

El tercer Focus se realizó el día 29 de abril en el distrito de San Isidro a las 16:00 horas a cinco jóvenes de entre 22 a 25 años de edad del NSE C, que actualmente se encuentran estudiando en institutos y universidades y también trabajan.

Finalmente, el cuarto Focus se realizó el día 02 de mayo a las 20:00 horas en el distrito de La Molina, reuniendo a 07 jóvenes de entre 18 a 23 años de edad del NSE B.

Las preguntas realizadas en las Encuestas a Profundidad y el Focus Group nos permitieron definir y pulir las preguntas que se realizaron en las encuestas presenciales y on line.

Encuestas Presenciales y On Line

Respecto a las encuestas, se desarrollaron 23 preguntas que se formularon de manera presencial a un total de 25 jóvenes del rango de 18 a 25 años en los siguientes centros comerciales: C.C. Salaverry, C.C. Plaza San Miguel, C.C. Jockey Plaza, C.C. Comercial La Rambla, C.C. Megaplaza. Parte de la pregunta filtro para esta encuesta presencial era constatar que estos encuestados cuenten con Smartphones (Gestión, 2017), ya que por ese medio, cada uno invitaría a cinco de sus coetáneos (amigos, compañeros de estudios, de trabajo, etc) a responder el mismo cuestionario que se les hizo pero vía on line en base al formulario de Monkey Survey. Por el método presencial y Online se obtuvieron 106 encuestas válidas de un total de 130 encuestas resueltas, considerando que no todos los participantes pasaron el filtro.

2.2.1 Descripción del contexto interno y externo

La investigación será enfocada entonces al segmento que tiene parte del grupo de Millennials y Generación Z: Personas entre 18 y 25 años, de nivel socioeconómico B y C de la PEA, de Lima Metropolitana. Así mismo, el producto a estudiar será Cuenta Sueldo.

Actualmente los Bancos ofrecen el producto de Cuenta Sueldo, los cuales a través de la página de la SBS pueden acceder fácilmente a una tabla que les permite comprar fácilmente los costos que las cuentas pueden generar y compararla entre bancos. (SBS, 2017)

2.3 Muestra

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

En relación a los tipos de investigación, estamos usando Muestreo No Probabilístico, considerando que realizaremos Entrevistas a Profundidad y Focus Group, las mismas que utilizan técnicas cualitativas y las encuestas on line será la perspectiva cuantitativa.

2.3.1 Descripción de las Muestras

Entrevistas a profundidad

Para las entrevistas a profundidad se convocarán a expertos (profesionales que se desempeñan trabajando con el producto de Cuenta Sueldo) y conocedores (profesionales que manejan información sobre el producto de cuenta sueldo en el sector Bancario). Por lo tanto, las entrevistas serán dirigidas a un perfil de entre ejecutivos, analistas, gerentes y jefes de productos en la Banca, los cuales se considera que podrán brindar la información más cercana a la requerida, por lo que el tipo de muestreo no probabilístico elegido, es el Muestreo Discrecional o por Juicio.

Se realizarán entrevistas a profesionales:

- Banco Interbank, Coordinador de Soporte de Canales
- Banco Banbif, Jeje de producto Cuenta Sueldo
- Banco BCP, Gerente Tienda Chacarilla
- Banco Banbif, Oficial de Conducta de Mercado
- Banco Babif, Analista de Producto Cta Sueldo y CTS
- Banco Financiero, Analista de Producto
- Banco Continental, Ejecutivo Cuenta Sueldo

Focus Group

La segunda herramienta cualitativa es la de Focus Group, para este grupo, el tipo de muestreo no probabilístico es el Muestreo Por Cuotas, donde realizaremos preguntas a cuatro (04) grupos de individuos divididos en dos rangos de edades, entre los niveles escogidos B y C, mediante el cual buscaremos obtener información sobre las preferencias del segmento al momento de la elección de una entidad bancaria para la apertura de su cuenta sueldo y de las preferencias de los beneficios otorgados por dichas entidades.

Los Focus Group estarán divididos del siguiente modo:

-Jóvenes de 18 a 21 años del NSE B

-Jóvenes de 18 a 21 años del NSE C

-Jóvenes de 22 a 25 años del NSE B

-Jóvenes de 22 a 25 años del NSE C

Encuestas

El tipo de muestra a utilizada para las encuestas es no probabilística por conveniencia, en la que se realizaron un total de 130 encuestas (25 presenciales y 105 virtuales) al segmento elegido de las cuales 106 fueron válidas.

2.4 Diseño o abordaje principal

2.4.1 Identificación de la estructura de las entrevistas, focus y encuestas

Entrevistas a profundidad:

Para las entrevistas a profundidad se seleccionarán a 07 profesionales, de los cuales 05 son personas que trabajan en Banca y 02 son conocedores del sector, se elaboraron 02 tipos de cuestionarios con una estructura diseñada de acuerdo a su campo de desarrollo (dentro o fuera del sector Bancario) y con ello poder obtener la mayor información respecto al producto de cuenta sueldo y cómo se segmenta actualmente en nuestro país.

Las preguntas fueron estructuradas tomando en cuenta las siguientes dimensiones: Influencias, tipos de cuentas de haberes, beneficios directos y colaterales, registro de

captación, estrategias de reclutamiento, preferencias del segmento en cuestión, participación y estrategias de fidelización.

Focus Group:

Con los 04 Focus Group se buscará validar las hipótesis sobre cuáles son las principales influencias en los jóvenes para la elección de la entidad bancaria al momento de abrir una cuenta sueldo, adicionalmente se buscará conocer cuáles son sus gustos y preferencias y si se encuentran interesados en adquirir una cuenta sueldo que se encuentre dirigida sólo para jóvenes.

Encuestas

Las encuestas serán realizadas posteriormente a las entrevistas a profundidad y los Focus Group, con la finalidad de recabar la mayor información sobre nuestro segmento elegido y con ello ahondar un poco más sobre los gustos y las preferencias de los jóvenes y qué puede influir en ellos en la elección de la entidad bancaria.

Se realizarán un total de 100 encuestas con un total de 23 preguntas, las cuales se desarrollarán en base a la información obtenida a través de las entrevistas a profundidad y los Focus Group. Las encuestas al igual que los Focus Group, contienen preguntas con mayor detalle sobre los canales que los jóvenes frecuentan con mayor número en las entidades bancarias, se busca conocer qué operaciones son las que realizan, cuántas veces frecuentan las entidades bancarias y si se mostrarían interesados en abrir una cuenta sueldo en una entidad bancaria que brinde una cuenta sueldo dirigida al segmento de los jóvenes dónde se les brinde beneficios específicos.

2.4.2 Guía de preguntas

Se desarrollarán en total de cuatro guías de preguntas enfocadas en los expertos en Banca, en los conocedores de la Cuenta Sueldo, las preguntas para los participantes del focus y las preguntas para las encuestas.

Tabla 4 Guía de preguntas para expertos en Banca:

CONCEPTO	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Criterios de decisión de las entidades bancarias para dirigirse al segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad	Influencias	Qué creen que puede influenciar en los jóvenes en la toma de decisión de la elección de la entidad Bancaria? ¿Recomendaciones de familia, amigos, etc? ¿La publicidad lanzada? O el empleador.
Indagar sobre las entidades bancarias que ofrezcan ctas de haberes	tipos de ctas de haberes	Manejan cuentas de haberes diferenciadas por segmento? Si (Ejemplos), No (porqué)
	beneficios de ctas de haberes	Cuales son los beneficios que otorgan a los empleados Cuales son los beneficios que otorgan al empleador
	beneficios colaterales	Que productos son otorgados con mayor facilidad al adquirir una cuenta sueldo
Segmento elegido	Registro de captación	Porqué sería importante enfocarse en el segmento de jóvenes... Si la respuesta fuese negativa ¿Porqué no tiene interés en este segmento que, según expertos, será n quienes soporten la economía en los próximos 05 o 07 años?
		¿Con qué producto se iniciaron estos jóvenes como clientes en su banco?
	Estrategias de reclutamiento	¿Qué estrategias son utilizadas para captar la atención de este segmento? ¿Es una estrategia diferenciada o es general para todos los segmentos? ¿Utilizan las redes sociales y aplicativos en este labor?
		¿Cómo captarían a este segmento?
	preferencias	¿Qué productos manejan estos jóvenes?
Fidelización	Estrategias de fidelización	¿El segmento en cuestión, qué porcentaje representa del universo de clientes en su banco?
		¿por qué creen que sería importante aumentar la participación de este segmento?
		¿Les es atractivo mantener fidelizados a este segmento de clientes? ¿Por qué?
		¿Qué beneficios otorgan a este segmento?
		¿Qué beneficios otorgarían a este segmento?
		¿Considerarían importante una cuenta sueldo dirigida solamente a este segmento?¿Porqué?
		¿Qué servicios reforzarían para atender los requerimientos de los clientes jóvenes?
		¿Creerían necesario la creación de una cuenta sueldo que sólo esté dirigida a este segmento?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Guía de preguntas para conocedores del producto Cuenta Sueldo

CONCEPTO	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Criterios de decisión de las entidades bancarias para dirigirse al segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad	Influencias	Qué crees que puede influenciar en los jóvenes en la toma de decisión de la elección de la entidad Bancaria? ¿Recomendaciones de familia, amigos, etc? ¿La publicidad lanzada? O el empleador.
Segmento elegido	Registro de captación	Porqué consideras que sería importante captar un nuevo segmento (en este caso el segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad) para el producto de cuenta sueldo.
		¿con qué producto consideras que se inicia una persona en la Banca?
	Estrategias de reclutamiento	¿Qué estrategias consideras que podrían ser utilizadas en los Bancos para captar la el segmento de jóvenes?
	preferencias	¿Qué productos consideran que manejan estos jóvenes?
		¿Qué canales de atención utilizan para este segmento?
		¿Qué estilos de atención emplean con estos jóvenes?
		¿Los canales de comunicación empleados con este grupo son los mismos que utilizan para otros segmentos? Especificar
		¿Conocen las gustos y estilos de vida del grupo objeto de este análisis?
	Participación	¿El segmento en cuestión, qué porcentaje representa del universo de clientes en su banco?
		¿Consideras que la creación de una cuenta sueldo para este segmento marcaría la diferencia con respecto a las otras entidades bancarias en el nivel de participación del producto de cuenta sueldo?
CONCEPTO	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Fidelización	Estrategias de fidelización	¿Les es atractivo mantener fidelizados a este segmento de clientes? ¿Por qué?
		¿Qué beneficios otorgan a este segmento?
		¿Qué beneficios otorgarían a este segmento?
		¿Considerarían importante una cuenta sueldo dirigida solamente a este segmento? ¿Por qué?
		¿Crearías necesario la creación de una cuenta sueldo que sólo esté dirigida a este segmento?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Guía de preguntas para los jóvenes (Focus)

CONCEPTO	DIMENSIONES	PREGUNTAS
Conocer del segmento de jóvenes de entre 18 - 25 años de edad de Lima Metropolitana del NSE B y C	PERFIL DEL PÚBLICO OBJETIVO	¿Qué edad tienen?
		¿Cuáles son tus gustos?
		¿Cuáles son tus expectativas laborales?
		¿Qué carrera estudias o estudiaste y por qué la elegiste?
	INSERCIÓN AL SISTEMA BANCARIO	¿A qué edad abriste tu primera cuenta de ahorro /crédito?
		¿Por qué abriste tu primera cuenta?
		En la actualidad, ¿continúas con el banco en el que abriste tu primera cuenta sueldo? Si la respuesta es positiva ¿Qué es lo que te hace permanecer en ella? Si la respuesta es negativa ¿Por qué te cambiaste?
	INFLUENCIAS	¿Quién o qué te motivó a afiliarte a tu primer banco para abrir tu cuenta sueldo? Si fue un familiar ¿Qué te dijo a favor de dicho banco?
		¿La publicidad del banco influye en tu decisión de afiliación? Si tu respuesta es afirmativa, especificar los factores que influyeron en ti
	GRADO DE CONOCIMIENTO DEL DERECHO DEL TRABAJADOR	Cuándo recién ingresaste a laborar, ¿Conocías tus derechos como trabajador?
		¿Sabías que el trabajador es quien decide dónde abrir su cuenta sueldo y el empleador no debe ejercer presión alguna para influir en esta decisión?
	EDUCACIÓN FINANCIERA	¿Sabes organizar tu economía?
		¿Llevas un control de ingresos Vs gastos?
		¿En alguna oportunidad has tenido inconvenientes por haber realizado préstamos excesivos?
		¿Sabes que los préstamos excesivos pueden traerte problemas?
	BENEFICIOS REQUERIDOS	¿Qué beneficios buscas en una cuenta Sueldo? Detallar (ejemplo: descuentos en establecimientos, premios, etc)
		¿Qué opinarías si existiera una cuenta sueldo dirigida exclusivamente para jóvenes?
		¿Qué consideras que aún no se ha brindado como beneficio en una cuenta sueldo?
		¿Qué tanto les gustaría que su primera cuenta sueldo les brindara esa asesoría o facilidades de organizarse y controlar? ¿Lo ven como un beneficio importante? ¿Lo desean?
		¿Les gustaría que las tarjetas de débito sean personalizadas? ¿Sería el motivo por el cual optarías abrir una cuenta sueldo en una entidad bancaria determinada? ¿Porque?
		¿Cuáles son los canales que más utilizas en la entidad Bancaria?
	MODALIDAD DE TRANSACCIONES BANCARIAS	¿Cuán seguido vas al banco?
		¿Qué Operaciones realizas en las visitas al banco?
		¿Consideras importante la atención/servicio que se brindan en las agencias bancarias?
		¿Cuál es su canal de atención de preferencia?
		¿Qué tipos de operaciones realiza?
		¿Realizas compras por internet con tu tarjeta?
		¿Realizas transacciones con cargo a tu tarjeta o en efectivo?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Guía de preguntas para las encuestas

CONCEPTO	DIMENSIONES	PREGUNTAS
	Perfil de encuestados	<p>1 ¿Qué edad tienes?</p> <p>a. Entre 18 y 21 años b. Entre 22 a 25 años</p>
		<p>2 ¿Manejas una cuenta Sueldo en una entidad Bancaria?</p> <p>a. Si b. No</p>
		<p>3 ¿En que banco abriste tu primera cuenta sueldo?</p> <p>a. BCP b. BBVA c. BIF</p> <p>d. Scotiabank e. Caja Rural f. Otro _____</p>
		<p>4a En la actualidad, ¿continúas con el banco en el que abriste tu primera cuenta sueldo?</p> <p>a. Si b. No</p>
		<p>4b. Si la respuesta es positiva ¿Qué es lo que te hace permanecer en ella?</p> <p>a. No de Agencias y Agentes</p> <p>b. Calidad de Atención</p> <p>c. Aplicaciones On Line</p> <p>d. Beneficios</p> <p>e. Otra razón _____</p>
		<p>4c. Si la respuesta es negativa ¿Porqué te cambiaste?</p> <p>a. Falta de Agencias y/o Agentes</p> <p>b. Mala calidad de Atención</p> <p>c. Plataforma On line poco amigable</p> <p>d. Carencia o Insuficiencia de Beneficios</p> <p>e. Otra razón _____</p>
	Inserción en sistema bancario	
		<p>5 ¿Quién o qué te motivó a abrir tu cuenta sueldo en el banco indicado en la pregunta 3?</p> <p>a. Familiar /Amigo b. Empleador c. Publicidad del banco</p> <p>d. Otro _____</p>
		<p>6 Si la respuesta fue un familiar ¿Qué te dijo a favor de dicho banco?</p> <p>a. Calidad de servicio</p> <p>b. Prestigio del banco</p> <p>c. Otra razón _____</p>
		<p>7 Si la respuesta fue el empleador ¿Qué te dijo a favor de dicho banco?</p> <p>a. Calidad de servicio</p> <p>b. Prestigio del banco</p> <p>c. Otra razón _____</p>
	Influencias	<p>8 Si la publicidad del banco indicado en tu respuesta 3 influyó en tu decisión de afiliación ? Indicar que factores influyeron</p> <p>a. # de Agencias b. Afinidad con el segmento joven</p> <p>b. Aplicativos o servicios virtuales para realizar transacciones</p> <p>c. Otros _____</p>
		<p>9 Cuando recién ingresaste a laborar, ¿Conocías tus derechos como trabajador?</p> <p>a. Si b. NO</p>
		<p>10 ¿Sabías que el trabajador es quien decide dónde abrir su cuenta sueldo y el empleador no debe ejercer presión alguna para influir en esta decisión?</p> <p>a. Si b. NO</p>

	<p>Responde a las siguientes afirmaciones afirmaciones con el número de escala del 1 al 5 que se aproxime mas a tu realidad, siendo 1</p> <p>11 Yo sé organizar muy bien mi economía:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> 1 2 3 4 5 </div> <p>12 Llevo un control formal de mis ingresos versus mis gastos:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> 1 2 3 4 5 </div> <p>13 Nunca he tenido inconvenientes por haber tomado prestamos o créditos excesivos:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> 1 2 3 4 5 </div> <p>14 Pienso que la correcta gestión financiera es clave para mi éxito:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> 1 2 3 4 5 </div>
EDUCACIÓN FINANCIERA	<p>15 Clasificar los siguientes beneficios en la escala del 1 al 5 que se aproxime mas a tu realidad, siendo 1 "el más preferido" y 5 "el menos importante"</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Promociones/dctos en establecimientos de tu preferencia { __ } b. Acceso a tasas de créditos (automotriz/hipot) preferenciales { __ } c. Asesoría, capacitación y apps en gestión financiera e inversiones en instrumentos financieros{ __ } d. Sorteos constantes de grandes premios { __ } e. Otro: _____ { __ } <p>16 ¿Te gustaría una cuenta sueldo exclusivamente para jóvenes?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> 1 2 3 4 5 </div> <p>17 ¿Qué tanto les gustaría que su primera cuenta sueldo les brindara esa asesoría o facilidades de organizarse y controlar sus gastos?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> 1 2 3 4 5 </div>
Beneficios requeridos	<p>18 Con lo que actualmente conoces de cuentas sueldos ¿ Cual sería el motivo por el que aperturarías una cuenta en determinada entidad bancaria?, clasifique empezando con 1 como el más importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Prestigio del Banco { __ } b. Recomendación de un familiar/amigo { __ } c. Tasa de interés que me paga { __ } d. Cantidad de agencias disponible { __ } e. Canal web muy bueno { __ } f. Me brinda buena asesoría financiera { __ } g. Atención en agencia muy buena { __ } h. Beneficios complementarios muy buenos (Promociones, premios, etc.) { __ } i. Acceso a otros productos financieros con tasas preferenciales { __ } j. Otro: _____ { __ } <p>19 ¿Cuáles son los canales que mas utilizas en la entidad Bancaria?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Agencias bancarias b. Agentes (bodegas, minimarkets) c. App b. Portal web <p>20 ¿Cuán seguido vas al banco?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 1. Una vez al mes 2. Dos veces al mes </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 3. De tres a mas veces al mes 4. Nunca </div> <p>21 ¿Qué Operaciones realizas en las visitas al banco?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Depósitos /retiros 2. Pagos de cuentas

	MODALIDAD DE TRANSACCIONES BANCARIAS	<p>22 ¿Consideras importante la atención/servicio que se brindan en las agencias bancarias? Conteste del 1 al 5 siendo, siendo 1 "Nada importante y 5 "Muy Importante"</p> <table border="1" data-bbox="911 271 1102 304"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>23 ¿Qué tipos de operaciones realizas con tu tarjeta de débito?</p> <p>a. Compras Online</p> <p>b. Pagos de servicios</p> <p>c. Pagos de estudios</p> <p>b. compras en tiendas y supermercados físicos</p>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Segmentos

En este punto se realizará dos divisiones principales:

Segmento Bancario

Especialistas trabajadores en banca

Especialistas o analistas externos (consultores, investigadores de mercado)

Este segmento será analizado a través de las entrevistas a profundidad.

Segmento jóvenes

Jóvenes de 18 a 25 años del NSE B

Jóvenes de 18 a 25 años del NSE C

Este segmento será analizado a través de Focus Group y las encuestas.

2.4.4 Categorías

Se determinaron las siguientes categorías:

Entrevistas a Profundidad

- Falta de cuentas de haberes diferenciadas por segmentos.
- Poco interés en el segmento de los jóvenes para la adquisición de productos bancarios
- El perfil de clientes jóvenes que recién se bancarizan.
- La importancia del prestigio de una entidad Bancaria.
- Alternativas de fidelización.
- El uso de la tecnología para las transacciones bancarias.

Focus Group

- La falta de conocimiento del derecho del trabajador.
- Motivación para la permanencia en la institución bancaria donde se abrió la primera cuenta.
- Influencia de la familia, empleador y medios de comunicación en la elección de la entidad bancaria.
- Baja de educación financiera.
- Uso de canales tradicionales versus canales virtuales.

Encuestas Presencial y On line

- Factores decisivos para la permanencia o deserción del banco en el que se abrió la primera cuenta de haberes.
- Motivación para la permanencia en la institución bancaria donde se abrió la primera cuenta.
- Influencia de la familia, empleador y medios de comunicación en la elección de la entidad bancaria
- Importancia de las asesorías que se brindan en las agencias bancarias como una herramienta para un mejor control de sus gastos.
- Conocimiento en el Decreto Supremo N°003-2010-TR.
- Promociones y beneficios como factores que influyen en el proceso de decisión de la elección de la entidad bancaria.

El instrumento de la investigación

- Entrevista a profundidad y guía de indagación
- Focus Group, guía de indagación y cuestionario filtro
- Encuestas, cuestionario de las encuestas

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

3.1 Procedimiento: Procesamiento de la información

Entrevistas a profundidad

- Contactar a los expertos y conocedores en Banca, que tengan información relevante sobre el producto cuenta sueldo.
- Crear la guía de preguntas para los entrevistados.
- Concretar las entrevistas con los expertos y conocedores.
- Analizar la información recabada en las entrevistas y comparar las respuestas dadas por los expertos versus las respuestas de los conocedores.

A continuación, se analizará la información obtenida con las Entrevistas a Profundidad, en relación a la pregunta inicial y preguntas específicas de nuestra investigación.

Pregunta 1: ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?

A través de las entrevistas realizadas a los expertos y conocedores, manifestaron que uno de los beneficios que consideran los jóvenes es la accesibilidad de la red de agencias y cajeros automáticos que cuentan las entidades bancarias, ya que suponen que es uno de los canales más usados en los jóvenes (cajeros automáticos) y red de agencias. Asimismo, manifestaron que son personas que siempre están pendientes de la tecnología motivo por el cual consideran que uno de los canales de atención (la banca por internet) es una herramienta muy útil para ellos, sin embargo esperan que dicho canal sea sencillo de usar.

“Lo que yo considero que más influye en los jóvenes es la presencia que tiene la marca de un producto, es decir, número de agencias que tiene por todo el país, número de cajeros, horarios de atención, entre otras cosas...” Jeffrey Iturrizaga, 42 años, Jefe de Producto Cuenta de Ahorro y CTS del BanBif, Entrevista 3

“los jóvenes son más tecnológicos y siempre están buscando una entidad financiera donde se les brinde mayores herramientas y alternativas que le den soluciones” Beth, 43 años, Asesora de banca personal BCP, Entrevista 6

“... consideramos que más que todo hay que brindarles soluciones sencillas [...] que no involucren acercarse a la oficina ya que este rubro juvenil detesta hacer las cosas presencialmente, pueden hacer cosas por internet, de forma online, pueden hacer transferencias” Jeffrey Iturrizaga, 42 años, Jefe de Producto Cuenta de Ahorro y CTS del BanBif, Entrevista 3

Conclusión: Los jóvenes buscan que la entidad bancaria donde podrían abrir su cuenta sueldo, cuente con un amplio número de agencias, cajeros automáticos en diversos centros y que sean fácilmente ubicables así como un canal de atención sencillo a través de la banca por internet o aplicativos móviles.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?

La información brindada por los expertos, coinciden en su gran mayoría que las personas que más influyen en los jóvenes para la elección de la entidad bancaria al momento de abrir una cuenta sueldo son su familia, debido al conocimiento previo que ya cuentan sus familiares y por lo cual los jóvenes terminan optando por elegir la misma entidad bancaria donde sus padres tendrían sus cuentas de ahorros. No obstante, algunos de los entrevistados mencionaron que el empleador también logra influenciar en los jóvenes en su decisión de la elección de la entidad.

“...considero bueno, por experiencia propia, que lo que más influye en los jóvenes sobre todo si se trata de una primera cuenta sueldo, es la recomendación y esa recomendación tiene que ser por parte de la familia” Juan Herrera, 35 años, Coordinador Soporte de Canales Interbank, Entrevista 1.

“La familia o los amigos, por experiencia, más que por el tema de publicidad” Wagner Angulo, 32 años, Ejecutivo de Banca Personal BBVA, Entrevista 5.

“Muchas veces los jóvenes no están tan informados para elegir la primera cuenta sueldo, yo creo que se dejan influenciar mucho por la parte del empleador, porque preguntan por dónde pagan y se van de frente a esa entidad [...] si la empresa paga por cierta entidad, tengo que estar por ahí [...] no conocen bien las leyes” Claudia Andrade, 35 años, Gerente de Agencia Interbank, Entrevista 7

Conclusión: Las personas que más influyen en los jóvenes en su decisión de la elección de la entidad bancaria son su familia (sus padres), considerándose como una segunda opción a los empleadores.

Pregunta 3: ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo?

Los dos expertos entrevistados indicaron que las cuentas sueldo brindan diversos beneficios como descuentos en restaurantes (siendo uno de los beneficios más comunes entre todas las entidades bancarias), descuentos en gimnasios, descuentos en entradas para conciertos musicales, etc. Asimismo, los conocedores entrevistados, manifestaron que existen beneficios como viajes, dinero en efectivo, retiros ilimitados sin costo por sus propios cajeros automáticos y cero costos en mantenimiento de la cuenta.

“... los beneficios que brindamos en Banbif y en genreal creo otras entidades bancarias son descuentos en muchos establecimientos que estén afiliados a la marca de las tarjetas que manejamos, en nuestro caso trabajamos con la marca Visa para nuestras tarjetas de débito, también promociones eventuales por estacionalidad por ejemplo día de la madre, padre, etc, también se les brinda beneficios de no cobrarles por retiras en nuestros cajeros a nivel nacional y no cobramos mantenimiento de cuenta” Giuliana Cano, 34 años, Analista de conducta de mercado en el BanBif, Entrevista 4

Conclusión: Los beneficios que brindan las entidades bancarias no están dirigidos sólo para los jóvenes, siendo dirigidas para todos sus clientes en general (no existen beneficios segmentados). Entre los principales beneficios que se brindan a todos los clientes tenemos: los descuentos en diversos establecimientos, cero costo de mantenimiento de cuenta, retiros sin costo en cajeros automáticos, promociones de adelanto sueldo, etc.

Pregunta 4: ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?

Los expertos y conocedores, manifestaron que todas las entidades bancarias en el Perú sólo cuenta con un solo tipo de producto “Cuenta Sueldo” la misma que está dirigida en general para todos sus clientes, no existiendo cuentas sueldo diferenciadas.

“...actualmente ningún banco en el Perú brinda una cuenta de haberes segmentada, todos los bancos ofrecemos sólo un tipo de cuenta de haberes para todos los clientes...” Juan Herrera, 35 años, Coordinador Soporte de Canales Interbank, Entrevista 1

Conclusión: Ningún banco en el Perú en la actualidad brinda un producto de cuenta sueldo diferenciado.

Pregunta 5: ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

Los entrevistados indicaron que los jóvenes consideran que las entidades bancarias no tienen mucho interés por tenerlos como sus clientes debido a que estarían más enfocados en trabajar con otro segmento de clientes que tengan mayor solvencia económica.

“Nuestro target de clientes no se dirige exactamente a este segmento [...] bueno es importante mantener fidelizados a todos nuestros clientes” Jeffrey Iturrizaga, 42 años, Jefe de Producto Cuenta de Ahorro y CTS del BanBif, Entrevista 3

“Tendría que hacerse un análisis para ver si una cuenta sueldo solo dirigida a este segmento sería beneficioso para el banco” Jeffrey Iturrizaga, 42 años, Jefe de Producto Cuenta de Ahorro y CTS del BanBif, Entrevista 3

Conclusión: Los jóvenes consideran que las entidades bancarias se enfocan en fidelizar o captar clientes de otros segmentos, con mayores solvencias económicas o un mejor nivel de endeudamiento, a quienes pueden ofrecerles nuevos productos.

Focus Group

- Crear un cuestionario filtro para los participantes del Focus Group.
- Se enviará la ficha filtro a los postulantes del focus.
- Se verificará la información obtenida y quienes califican.
- Reunir a los participantes.
- Desarrollar los cuatro Focus Group por NSE y edad.
- Realizar la ficha de análisis de cada focus.
- Realizar las conclusiones.
- Detectar los hallazgos obtenidos.
- Desarrollar el informe final con las conclusiones de los cuatro Focus Group.

A continuación se analizará la información obtenida con los Focus Group, en relación a la pregunta inicial y preguntas específicas de nuestra investigación.

Pregunta 1: ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?

Los jóvenes entrevistados en los cuatro Focus Group realizados, coincidieron que buscarían optar por una entidad bancaria que cuente con cajeros automáticos cerca a sus centros de trabajo, a sus universidades o a su vivienda. Asimismo, comentaron que optan por entidades bancarias donde su familia ya tenga una cuenta de ahorro, debido a que suelen realizar transferencias y les resulta más sencillo trabajar con el mismo banco para que la operación se registre en el momento.

“Elegí el Banco de la Nación porque está más cerca donde yo vivo y puedo hacer transferencias a mis papás” Isaac, 19 años de edad NSE C, Focus Group N°2.

Conclusión: Los jóvenes consideran con gran importancia optar por una entidad bancaria donde su familia ya tenga una cuenta, para poder realizar transferencias a sus familiares y que la operación se registre inmediatamente, asimismo, es importante para ellos que la entidad bancaria tenga cajeros automáticos en los lugares que más frecuentan como sus centros de estudios, trabajos o cerca a sus domicilios.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?

Los participantes manifestaron en su mayoría que sus empleadores fueron quienes influenciaron en la decisión de con qué banco abrir su cuenta sueldo, siendo aceptado por ellos.

“...la empresa donde trabajo me dijo que podía elegir entre el Banco Scotiabank o Banbif, y no me dio más opciones, terminé eligiendo Banbif” Crizia, 24 años NSE C, Focus Group N°3.

La publicidad también fue considerada como un punto que influyó en la decisión de la elección del banco.

“Yo elegí el BBVA porque siempre vi en su publicidad los beneficios que daban a sus clientes con una cuenta sueldo” Renato, 21 años de edad NSE C, Focus Group N°2.

Conclusión: Quienes influyen mayormente en la decisión de la entidad bancaria en los jóvenes son sus empleadores (RRHH), quienes finalmente eligen la entidad bancaria y sólo les informan a los jóvenes donde deben acercarse para abrir su cuenta sueldo.

Cabe indicar, que la mayoría de los entrevistados no conocía que los usuarios por ley tienen la libre elección de elegir la entidad bancaria con la cual abrir su cuenta sueldo, motivo por el cual siempre opta por aceptar la decisión de su empleador (RRHH) respecto a la entidad bancaria elegida. Éste es el principal motivo que influye en los jóvenes en relación a la elección del banco donde abrirán su cuenta sueldo.

Pregunta 3: ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo?

Los encuestados indicaron que al no existir una cuenta sueldo diferenciada en la actualidad en ninguna entidad bancaria en el Perú, los beneficios que se brindan en las cuentas sueldo serían los mismos para todos los clientes. No obstante, algunos beneficios que brindan y que pueden estar enfocados en los jóvenes serían los descuentos en conciertos (como los que brindan las Tarjetas Interbank, Cencosud y Ripley).

Pregunta 4: ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?

Los jóvenes coinciden en que las entidades bancarias manejan la misma cuenta sueldo para todos sus clientes. Asimismo, mencionaron que de existir una cuenta sueldo dirigida para jóvenes, les parecería innovador y según los beneficios adicionales que les pueda brindar la entidad bancaria, podrían optar por cambiar de banco.

“Si existiera un banco que tenga una cuenta sueldo sólo para jóvenes me parecería interesante tener mi cuenta ahí, pero antes averiguaría que otros beneficios me da, sino me conviene me quedo en el banco donde estoy” Renato, 21 años de edad NSE C, Focus Group N°2.

Conclusión: Los bancos no cuentan con el producto de cuenta sueldo diferenciado, siendo el mismo para todos sus clientes.

Pregunta 5: ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

De los entrevistados, la gran mayoría indicó que debido a su corta edad los trabajadores de las entidades bancarias no les dan un buen trato. Asimismo, mencionaron que no existen

productos que sean exclusivos para ellos, los cuales estarían más enfocados a sus clientes importantes (clientes preferentes)

“A veces siento que no me tratan bien en el banco por ser muy joven” Lizama, 18 años de edad NSE C, Focus Group N°2.

“Sentiría que los bancos nos dan mayor importancia si nos brindaran productos diferenciados” Renato, 21 años de edad NSE C, Focus Group N°2.

Conclusión: Los Bancos no les prestan la atención requerida debido a que son personas muy jóvenes. Por otra parte, no les brindan asesorías adecuadas para que puedan tener un mejor control de sus gastos.

Encuestas

- Desarrollar el formato filtro para las encuestas (verificar si trabajan o trabajaron en una entidad bancaria).
- Desarrollar las preguntas de las encuestas tomando en consideraron la información obtenida en las entrevistas a profundidad y el los Focus Group.
- Precisar la cantidad de encuestas a realizar.
- Desarrollo de las encuestas.
- Envío de encuestas.
- Análisis de las encuestas realizadas.

Se realizaron un total de 130 encuestas a jóvenes de entre 18 a 25 años de edad de Lima Metropolitana de NSE B y C que se encuentran en la PEA, de este gran total se omitieron 24 participaciones por no pasar el filtro respectivo. Finalmente se registró un total de 106 encuestas válidas.

A continuación se analizará la información obtenida con las Encuestas, en relación a la pregunta inicial y preguntas específicas de nuestra investigación.

Pregunta 1: ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?

CLASIFICA LOS SIGUIENTES BENEFICIOS UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “EL MAS PREFERIDO” Y 5 “EL MENOS IMPORTANTE”:

Figura 1. Clasifica los siguientes beneficios

Base 100% = 106 respuestas

Conclusión: El 29% de los encuestados, considera que los beneficios más buscados en un banco para la apertura de su cuenta sueldo son las Promociones y descuentos en establecimientos de su preferencia. En un segundo lugar con un 24% las asesorías, capacitación y apps en gestión financiera.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?

¿QUIÉN O QUE LO MOTIVÓ A APERTURAR SU CUENTA SUELDO EN EL BANCO INDICADO EN LA PREGUNTA N°3?

Figura 2. Motivó a aperturar su cuenta sueldo

Base 100% = 106 respuestas

Conclusión: El 63 % de los encuestados manifestó que el motivo de elección de su primera cuenta de haberes fue a sugerencia de su empleador.

Pregunta 3: ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo?

En las entrevistas a profundidad los expertos y especialistas indicaron que los bancos no cuentan con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes, es por este motivo que dicha pregunta se excluyó de la encuesta. Los beneficios son los mismos para todos sus clientes.

Pregunta 4: ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?

En las entrevistas a profundidad los expertos y especialistas indicaron que no había cuentas sueldos segmentadas por edades sino por salarios, por eso, se preguntó a los encuestados lo siguiente:

RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “ABSOLUTAMENTE FALSO” Y 5 “ABSOLUTAMENTE VERDADERO”: Te gustaría una cuenta sueldo exclusivamente para jóvenes.

Figura 3. Responde las siguientes afirmaciones

Base 100% = 106 respuestas

Conclusión: El 67% de los encuestados indicó que le gustaría que exista una cuenta sueldo dirigida para jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Pregunta 5: ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

Parte de la siguiente pregunta responde a nuestra consulta

¿PORQUÉ CAMBIASTE DE BANCO?

Figura 4. Cambio de banco

Base 100% = 32 respuestas

Conclusión: Aproximadamente el 31% de los encuestados manifiesta una mala atención por parte de la institución bancaria, lo que nos permitiría indicar que los jóvenes perciben que los bancos no tienen interés en ellos.

3.2 Discusión de resultados

Pregunta 1: ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?

Las respuestas obtenidas en las entrevistas, Focus Group y encuestas coinciden en que los jóvenes consideran que el Banco con cual abrirían su cuenta de haberes debe contar con una amplia red de oficinas, cajeros automáticos y canales electrónicos como la banca por internet y banca móvil, que les permitan realizar sus operaciones de manera más sencilla.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?

En el Focus Group y las encuesta, los jóvenes consideran que los empleadores son quienes influyen en ellos para la elección de la entidad bancaria; sin embargo, debemos tener en

cuenta que la gran mayoría de jóvenes desconoce que tienen derecho a la libre elección de la entidad bancaria y no optar necesariamente en abrir su cuenta sueldo con el Banco sugerido por sus empleadores. Por otro lado, según lo manifestado por los Expertos y Conocedores, los jóvenes serían influenciados por sus familiares para la elección de la entidad bancaria, refutando lo que realmente piensan los jóvenes.

Pregunta 3: ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo?

Las respuestas obtenidas en las Entrevistas, Focus Group y Encuestas, coinciden al indicar que actualmente los jóvenes cuentan con los mismos beneficios que todos los clientes de determinadas entidades bancarias, sin embargo aquellos beneficios que se encontrarían enfocados en sus necesidades son los siguientes: descuentos en entradas para conciertos, descuentos en entradas en cines, descuentos en diversas marcas de ropa juveniles y cero comisiones en operaciones de retiro de efectivo en cajeros automáticos.

Pregunta 4: ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?

Las respuestas obtenidas en las entrevistas, Focus Group y encuestas coinciden que en la actualidad ninguna entidad bancaria en el Perú cuenta con una cuenta sueldo diferenciada por segmentos, todas las entidades bancarias manejan sólo una cuenta sueldo la misma que es dirigida a todos sus clientes.

Pregunta 5: ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

Las entidades bancarias se encontrarían actualmente enfocadas en mantener clientes con un mejor nivel de endeudamiento o con mayor solvencia económica, a quienes podrían seguir ofreciendo otros productos, por lo tanto el segmento de “jóvenes” no es considerado como un segmento importante para las entidades bancarias, encontrándose más enfocadas en captar clientes con mayor edad y con mejor record crediticio.

CAPÍTULO IV. HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Hallazgos

Respecto a la pregunta 1 ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años de edad, del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo?

Adicional a lo indicado en la hipótesis inicial que responde tentativamente a esta pregunta, hallamos que los jóvenes buscarían que en las agencias bancarias se les pueda brindar asesorías en términos fáciles de entender para ellos.

“También pueden lanzar campañas de lenguaje un poco mas sencillo, porque para ellos el que les pongan Tasas de Intereses Efectiva, TEA, es como un poco complicado pero, si se lo decimos en un lenguaje un poco mas amigable creo que ellos van a poder entender” Gina Sócola, 44 años, Representante Financiero Interbank, Entrevista 2.

“Me gustaría que nos brinden asesorías para manejar mejor nuestros gastos”, Romy, 20 años de edad NSE C, Focus Group N° 2

Respecto a la pregunta 2 ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años de edad, del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo?

Algo muy interesante encontrado fue que nuestra hipótesis no fue validada con la respuesta del grupo objetivo, ya que los jóvenes entrevistados y encuestados manifestaron que sus empleadores son quienes influyen en la elección de la entidad bancaria, esto para no tener dificultades a la hora de recibir sus pagos.

“Mi empleador me dijo en qué banco debía abrir mi cuenta sueldo” Paola, 21 años de edad NSE B, Focus Group N°4

“Mi empleador me dijo que tenía dos opciones para abrir mi cuenta, en el Banco de la Nación o en una Caja Rural” Romy, 20 años de edad NSE C, Focus Group N° 2.

Respecto a la pregunta 3 ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo? No se encontró hallazgos que varíen nuestra hipótesis ya que las respuestas coincidieron al indicar que no hay beneficios dirigidos explícitamente a este segmento.

Respecto a la pregunta 4 ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven?

Nuestra hipótesis fue respaldada con las respuestas brindadas en las entrevistas a profundidad ya que no existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven.

“El banco cuenta con cuentas de haberes solamente la cuenta sueldo GENIAL, no es que haya algo diferenciado o un producto para este segmento como tal [...]” Giuliana Cano, 34 años, Analista de conducta de mercado en el BanBif, Entrevista 4

Respecto a la pregunta 5 ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos?

Los hallazgos validaron nuestra hipótesis ya que los jóvenes perciben que al nuevos en el sector financiero, los bancos no tienen interés aún en ellos pues sus salarios y experiencia crediticia todavía no son atractivos.

4.2 Conclusiones

Haciendo un análisis de la información recabada a través del Focus Group, Entrevistas a profundidad y Encuestas, podemos concluir con lo siguiente:

Objetivo General: Principales criterios de decisión de la entidad bancaria en los jóvenes de 18 a 25 años de edad del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresan a la PEA.

Actualmente, la mayoría de jóvenes apertura su cuenta sueldo en la entidad bancaria que fue elegida por sus empleadores, siendo aceptado por ellos debido al desconocimiento sobre el Decreto Supremo lanzado en el año 2010 donde se informa sobre el derecho que cuentan todos los peruanos a la libre elección de la entidad bancaria, no obstante, en algunos casos es aceptado por ellos para evitar cualquier problema con sus empleadores.

En aquellos jóvenes que sí eligieron en qué entidad bancaria abrir su cuenta de haberes, los principales criterios de decisión fueron: Números de canales físicos disponibles (red de

agencias, cajeros automáticos y agentes), calidad de atención y finalmente aplicativos y servicios virtuales amigables.

Objetivo Específico 1: Conocer a las entidades bancarias que ofrecen cuentas de haberes.

De acuerdo a la relación detallada en la página del Banco Central de Reserva del Perú (BCR) al 2018, son 16 empresas bancarias que trabajan en nuestro país, de dicho listado sólo nueve (09) cuentan con el producto de cuenta de haberes, siendo las siguientes:

- Banco de Comercio
- Banco de Crédito del Perú
- Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)
- Banco Financiero
- BBVA Continental
- Interbank
- Scotiabank Perú
- Banco GNB Perú
- Banco Falabella

Objetivo Específico 2: Buscar todos los tipos de cuentas de haberes que mantienen las entidades bancarias.

A excepción del Banco del Comercio (dirigido a personas naturales de las FFAA y PNP), todas las entidades antes detalladas cuentan con un solo tipo de cuenta sueldo para trabajadores dependientes. No existen cuentas sueldos diferenciadas por rango de edades, basadas en gustos y preferencias.

Objetivo Específico 3: Analizar qué beneficios diferenciados brindan las entidades bancarias en sus cuentas sueldos.

La mayoría de las entidades bancarias que cuenta con el producto de cuenta sueldo brindan los siguientes beneficios:

- Cero costo de mantenimiento

- Operaciones ilimitadas sin costo en cajeros automáticos propios
- Descuentos en restaurantes
- Adelanto sueldo
- Condiciones preferenciales en CTS
- Acceso a créditos con tasas preferenciales

Por otra parte, la cuenta sueldo del banco Banbif es la única que hasta el momento brinda un beneficio diferenciado (premio genial) a través de un sorteo cada cuatro (4) meses que consta de: una camioneta, un viaje fuera del país para dos (2) personas y dinero en efectivo para un solo ganador.

Objetivo Específico 4: Indagar sobre el tipo de beneficio que buscarían obtener en una cuenta sueldo los jóvenes de 18 a 25 años de edad del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresan a la PEA.

Los beneficios mas buscados por la mayoría de jóvenes son las promociones y descuentos en establecimientos de su preferencia, las asesorías y capacitaciones en educación financiera por parte de los funcionarios bancarios. Asimismo, los jóvenes esperan que su cuenta no cobre comisiones por uso de cajeros automáticos en otras redes locales y que además su tarjeta sea diferenciada (tarjetas personalizadas).

Objetivo Específico 5: Investigar si la fidelización de este segmento de clientes (jóvenes) les es atractivo a las entidades del sector bancario.

No hay un interés palpable por las instituciones bancarias (al menos en las principales del ranking indicado en la sección 1.7.5 del capítulo 1) en realizar estrategias para captar al segmento de jóvenes que recién forma parte de la PEA. Esto se debe a que como todo trabajador tiene que aperturar su cuenta de haberes para recibir su salario, las instituciones bancarias se sienten seguras de que siempre contarán con clientes por cuenta sueldo.

No obstante, las investigaciones arrojan que los funcionarios de las entidades bancarias, si bien consideran que los clientes del segmento joven no son clientes a quienes los bancos actualmente aspiran, podrían tomarse en consideración para un futuro.

4.3 Recomendaciones y Sugerencias

- Los bancos deberían mejorar sus esfuerzos para estudiar mejor al segmento de jóvenes para ofrecer beneficios que estén dentro de lo buscado por este grupo, de esta manera lograrían fidelizarlos.
- Los bancos pequeños podrían enfocarse en este segmento de jóvenes para incrementar su número de clientes y diferenciarse del resto.
- Las entidades bancarias deben considerar que un fuerte motivo de elección de una cuenta sueldo en los jóvenes es que su cuenta no cobre tantas comisiones por uso de sus cajeros automáticos.
- Para reforzar la información plasmada en el presente documento, sugerimos a los próximos investigadores aumentar el tamaño de la muestra lo que permitirá contar con información enriquecida y quizás hallazgos no plasmados en esta tesis.

4.4 Limitaciones del Alcance

- Realizar una encuesta con una muestra probabilística de 400 personas.
- Búsqueda de jóvenes del segmento elegido, considerando que por su edad muchos de los citados a los Focus Group no asistieron, algunos informándolo a pocas horas de inicio del focus o algunos no atendiendo sus teléfonos celulares, a pesar que se les brindó facilidades en su transporte.
- Recaudar información de los expertos en el producto Cuenta Sueldo de cada entidad bancaria, con el fin de conocer con mayor profundidad cómo piensa en general todo el sistema bancario respecto a la alternativa de crear una cuenta sueldo dirigido para el segmento de los jóvenes.
- Recaudar información de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad del NSE A en Lima Metropolitana, para validar en base a los resultados arrojados en los focus y en las encuestas, si hay una concordancia en los gustos y preferencias y en qué los influenció en la elección de la entidad bancaria al abrir su primera cuenta sueldo.

4.5 Lineamientos para próximas investigaciones

- Realizar una investigación en el sector bancario, en relación a la creación de otros productos que también puedan ir dirigidos al segmento de los jóvenes.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencias (2017) ¿Qué deben hacer los bancos para atraer Millennials'? (5 de enero de 2017). Recuperado de <http://www.estrategiaynegocios.net/finanzas/1032484-330/qu%C3%A9-deben-hacer-los-bancos-para-atraer-millennials> (Consulta : 12 de febrero de 2018)
- Alcaide, C. (2002). *Alta Fidelidad: Técnicas e ideas operativas para lograr la lealtad del cliente a través del servicio*. ESIC
- APEIM (2017). Niveles socioeconómicos 2017. Recuperado de [www.apecim.com.pe/wpcontent/themes/apecim/docs/nse/APEIM-NSE-2017.pdf](http://www.apeim.com.pe/wpcontent/themes/apecim/docs/nse/APEIM-NSE-2017.pdf) (Consultado: 15 de febrero de 2018)
- Arias, Á. (2015). *Las Nuevas Tecnologías y el Marketing Digital*. United States: black & white illustrations.
- BBVA (2015) “Cómo atraer a la generación del milenio con servicios bancarios” Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/atraer-generacion-milenio-servicios-bancarios/> (Consultado : 20 de marzo de 2018)
- Begazo J, Fernandez W (2015). Los millennials peruanos: características y proyecciones de vida. *G3M*. Vol. 18, Núm. 36 Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11699> (Consultado: 7 de marzo de 2018)
- Cervera, K. (2017). *Factores que influyen en la decisión de compra de departamentos por la generación millennial del distrito de Trujillo, año 2016* (tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo : Perú) Recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12483/Cervera%20Solis%20Kennedy%20Rodolfo.pdf?sequence=1> (Consultado : 22 de abril de 2018)
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y valores: su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 135-152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf> (Consultado: 22 de abril de 2018)
- Cobo, L. (2014). *Estrategia de Fidelización de Clientes* (tesis de grado, Universidad de Cantabria, Facultad de Administración de Empresas. Cantabria : España) Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4474/%5B2%5D%20Agüero%20Cobo%20L.pdf> (Consulta : 15 de marzo 2018)
- De la Barra, María. (2012). Jóvenes en la banca: "Edad promedio de los integrantes del sistema se ha reducido a 25 años". Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/jovenes->

- banca-edad-promedio-integrantes-sistema-reducido-25-anos-21201 (Consulta : 10 de abril de 2018)
- De la Barra, M. (2013). ¿Qué buscan los jóvenes profesionales peruanos en el mercado laboral? Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/que-buscan-jovenes-profesionales-peruanos-mercado-laboral-2060761> (Consulta : 10 de abril de 2018)
- De la Cruz, C. (2015). Millennials en el Perú: Una generación con grandes oportunidades laborales. Recuperado de <https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/millennials-en-el-peru-una-generacion-con-grandes-oportunidades-laborales/> (Consulta : 12 de abril de 2018)
- Edelberg, G. (2011). La Generación Y en el mundo del trabajo. Recuperado de <http://www.incae.edu/ES/blog/2011/06/13/la-generacion-y-en-el-mundo-del-trabajo/> (Consultado : 13 de marzo 2018)
- García, L. (2015). Educación financiera para niños y jóvenes (pág. 15). México: LID Editorial Mexicana.
- Gestión, 2017. Las cinco principales tendencias del consumidor peruano. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/cinco-principales-tendencias-consumidor-peruano-139597> (Consultado: 17 de abril de 2018)
- Gestión (2017). ¿Cómo se desempeñan los jóvenes en el sistema financiero peruano? (28 de junio de 2017). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/desempenan-jovenes-sistema-financiero-peruano-138226?foto=10> (Consultado : 17 de abril de 2018)
- Gestión (2015). Los Millennials marcarán la fuerza laboral en el Perú dentro de 10 años. Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/millennials-marcaran-fuerza-laboral-peru-dentro-10-anos-2125177> (Consultado : 25 de mayo 2018)
- MIDIS (2015). Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2015. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Vulnerabilidad basada en la edad, 53.
- Hernández Sampieri, (2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta Edición. España. McGraw Hill.
- INEI (2015). El 87% de jóvenes egresados universitarios menores de 30 años trabajan en su carrera. (5 de agosto de 2015). Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-87-de-egresados-y-egresadas-de-universidades-trabajan-en-su-profesion-8540/> (Consultado: 22 de abril de 2018)

- Marchand, E. (2014). Todo lo que necesitas saber sobre los Millennials peruanos. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-todo-que-necesitas-saber-sobre-los-millennials-peruanos-498836.aspx> (Consultado : 8 de marzo de 2018)
- Mardones, C, & Muñoz, D (2014). *Diagnóstico del nivel de la Educación Financiera y de Endeudamiento del adulto joven de la comuna de Chillán* (tesis de pregrado, Universidad Del Bio Bio, facultad de Ciencias Empresariales. Chillán : Chile). Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/564/1/Mardones%20Lagos%2c%20Caterin%20Gicel.pdf> (consulta : 20 marzo 2018)
- Nielsen, M. (2015). Estilos de vida generacionales. Recuperado de <https://www.nielsen.com/content/dam/nielsen-global/latam/docs/reports/2016/EstilosdeVidaGeneracionales.pdf> (Consultado: 22 de enero 2018)
- Universia (2017). En 14% aumentó el número de jóvenes entre 18 a 25 años que busca trabajo por Internet. (15 de agosto de 2017). Recuperado de : https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/proyeccion_laboral/en-14-aumento-el-numero-de-jovenes-entre-18-a-25-anos-que-busca-trabajo-por-internet-2483.html (Consultado : 11 de enero 2018)
- RPP (2017). Estos son los diez bancos que más ganaron en el 2016 (25 de enero de 2017). Recuperado de: <http://rpp.pe/economia/economia/estos-son-los-diez-bancos-que-mas-ganaron-en-el-2016-noticia-1026126> (Consultado : 20 de abril de 2018)
- Pérez, T. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideas propias
- Pineda, A. (18 de Agosto de 2015). Generación Z cambiará las reglas del juego. Recuperado de <http://elempresario.mx/management-mrkt/generacion-z-cambiara-reglas-juego> (Consultado: 22 de marzo de 2018)
- Portilla, I. y Izco, E. (2006) – Los adolescentes españoles y las marcas de ropa. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/238679881_LOS_ADOLESCENTES_ESPAÑOLES_Y_LAS_MARCAS_DE_ROPA (Consultado : 15 de abril de 2018)
- PuroMarketing (2012). Hábitos y tendencias de los más jóvenes que las marcas deberían tener en cuenta. Recuperado el 23 de octubre de 2013 de: <http://www.puromarketing.com/88/18395/habitos-tendencias-jovenes-marcas-deberian-tener-cuenta.html> (Consultado : 17 de enero de 2018)

- PWC (2016). Los jóvenes y el sistema financiera. Recuperado de <https://www.pwc.com.ar/es/publicaciones/assets/los-jovenes-y-el-sistema-financiero.pdf> (Consultado : 25 de enero de 2018)
- Salazar, L. (2015). América Latina: Millennials de bajos ingresos presentan grandes oportunidades de mercado. Recuperado de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/millennials-bajos-ingresos-presentan-grandes-oportunidades-mercado/212315> (Consultado: 16 de marzo de 2018)
- Semanaeconomica (2013). Los hábitos de la próxima generación. (28 de setiembre 2013). Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/management/gerencia/125980-los-habitos-de-la-proxima-generacion/> (Consulta : 22 de marzo de 2018)
- SBS, (2017). Cuentas de abono de remuneraciones en el sistema financiero 2017 Recuperado de: <http://www.sbs.gob.pe/app/SueldoTransferenciasSF/CuentaSueldo.aspx>. (Consultado : 11 de abril de 2018)
- Valdiviezo, C. (26 de Junio del 2014). La generacion y peruana: Los mayores se comportan como X, solo los jóvenes y adinerados, como Y. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/empresa/gerencia/139235-generacion-y-peruana-los-mayores-se-comportan-como-x-solo-los-jovenes-y-adinerados-como-y/> (Consultado : 11 de abril de 2018)

ANEXOS

ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD A EXPERTOS O CONOCEDORES DE PRODUCTO CUENTA SUELDO

Introducción a la entrevista

Buenos días / tardes, mi nombre es..... y me encuentro con el señor/la señor(ita).... quien forma parte del Banco con el puesto de , quien amablemente a accedido a esta entrevista que nos ayudará a conocer los criterios de selección de la primera cuenta de haberes de los jóvenes de 18 a 25 años

FICHA ENTREVISTA 1

1.1 Objetivo del estudio

- Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.
- Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.
- Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas a profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	N° de Entrevista
Juan Herrera	Masculino	01

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 06 de marzo del 2018 a las 14:00 horas a fueras de la Torre Interbank - Santa Catalina.

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca de 35 años, actualmente desempeñándose como coordinador de soporte canales, cuenta con cuatro 8 años de experiencia en el sector Bancario.

Ha laborado en diversas áreas dentro del Banco Interbank desde atención al cliente como representante financiero hasta viendo temas de soporte en la red de oficinas.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento jóvenes

La principal atracción son el uso de aparatos tecnológico.

Personas que gustan andar en grupo de amigos.

Les gusta estar a la moda

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

Recomendación por parte de la familia.

Imagen de la marca.

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento jóvenes

Brindar soluciones prácticas y dinámicas que se encuentren vinculadas a la parte tecnológica y que puedan facilitar a los jóvenes en transacciones que no requieran acercarse necesariamente a una oficina.

Brindar descuentos en establecimientos de ropas para jóvenes, en centros de diversión y en aparatos tecnológicos.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

El entrevistado confirma que las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

Influencia de familia y amigos

Es importante la recomendación que puedan obtener los jóvenes de este segmento de su familia, considerando que en su mayoría se inician con un producto bancario y prefieren pedir recomendación de sus padres o algún otro miembro de su familia.

Posicionamiento y Comunicación del Banco

Los clientes jóvenes suelen dar mucha importancia en la presencia que impone alguna entidad Bancaria, es decir verifican la cantidad de oficinas y cajeros automático que cuentan, disponibilidad de atención, etc.

Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

El colaborador del Banco Interbank considera que podría considerarse como una buena opción la creación de una cuenta sueldo para jóvenes las mismas lo cual permitiría diferenciarse de otras entidades Bancarias.

IV.- CONCLUSIONES

La principal influencia en los jóvenes es la recomendación que les brindan sus padres y la presencia que cuenta el Banco.

Podría considerarse como una opción innovadora la creación de una cuenta sueldo dirigida a jóvenes, las mismas que podrían brindar beneficios que se encuentren vinculados con los canales tecnológicos y con beneficios en descuentos en centros de diversión, en ropa juvenil, etc.

Los jóvenes suelen apostar mas por los aparatos tecnológicos, por visitar lugares de diversión como cines y conciertos y por contar con canales de atención más simples.

FICHA ENTREVISTA 2

1.1 Objetivo del estudio

Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.

Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas de profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo del grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	Nº de Entrevista
Gina Sócola	Femenino	02

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 17 de marzo del 2018 a las 10:30 horas a fueras de la Oficina Interbank - Centro Bancario Santa Anita.

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca de 44 años, actualmente desempeñándose como Ejecutiva de Cuentas del Banco Interbank, cuenta con cuatro 22 años de experiencia en el sector Bancario. Ha laborado en diversas entidades bancarias como Scotiabnk, BBVA Continental y actualmente en Interbank, en el área de atención al cliente y comercial.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento jóvenes

- Uso frecuente de aparatos tecnológicos como celulares, laptops, tablets, etc.
- Gustan de ver películas o videos musicales en internet.
- Les gusta salir en grupo al cine.

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

- Recomendación por parte de sus padres.

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento joven

- Brindar a través de su banca móvil operaciones sencillas de realizar cómo transferencia de dinero, pagos de universidades, pagos de servicios, etc.
- Brindarle información en un lenguaje sencillo, que puedan entenderlo fácilmente, evitando muchos papeleos.
- Brindarles descuentos en establecimientos que sean conocidos por ellos como centros de comida rápida, heladerías, cines, etc.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

El entrevistado confirma que las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

Influencia de familia y amigos

Ha podido notar que muchos de los jóvenes son acompañados por sus padres al momento de la apertura de una cuenta sueldo, siendo ellos su mayor influencia en la toma de decisión de la elección de la entidad Bancaria.

Posicionamiento y Comunicación del Banco

Los jóvenes toman los canales que son más frecuentes para ellos para comunicarse con el Banco como las redes sociales (facebook) así como las consultas realizadas a través de la Banca por internet.

Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

Es considerada como una opción viable, ya que se considera que a través de estos clientes a través de una adecuada fidelización podrán convertirse en potenciales clientes y lo que se buscaría es que no elijan el banco sólo como una posibilidad si no que sea su Banco principal, con el cual tengan muchos de sus productos a lo largo de su crecimiento profesional.

IV.- CONCLUSIONES

La principal influencia en los jóvenes es la recomendación que les brindan sus padres.

Podría considerarse como una opción muy viable la creciente de una cuenta sueldo sólo para jóvenes, y aportar por ellos para lograr su fidelización y contar con ellos cuando se conviertan en clientes potenciales.

Los jóvenes suelen utilizar frecuentemente sus celulares (ingresar a redes sociales, aplicaciones de fotografías, retoques), utilizar sus computadoras o laptops, ver películas y videos musicales a través de internet. Suelen salir en grupo frecuentemente a lugares de diversión (cine, fiestas, etc).

FICHA ENTREVISTA 3

1.1 Objetivo del estudio

Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.

Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas de profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo del grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	Nº de Entrevista
Jefrey Iturrizaga	Masculino	03

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 16 de marzo del 2018 a las 15:40 horas a el comedor del Banco Banbif.

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca de 42 años, actualmente desempeñándose como Jefe de producto Cuenta Sueldo y CTS, cuenta con cuatro 19 años de experiencia en el sector Bancario.

Ha laborado en diversas entidades bancarias como HSBC, Interbank, Banco Ripley y actualmente en Banco Banbif, en el área de producto Cuenta Sueldo y CTS.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento jóvenes

- Uso frecuente de aparatos tecnológicos.
- Los jóvenes son muy inestables, cambian continuamente de centro de trabajos, de gustos o preferencias (característico de los millenians).
- Les gusta salir en grupo (cine, conciertos, a centros comerciales, a la playa)

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

La presencia de la marca, según principalmente por qué Banco tiene más agencias y más cajeros automáticos los que se encuentra fácilmente a su disposición.

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento joven

- Brindarles campañas acorde a sus necesidades (ligadas a la parte tecnológica, herramientas sencillas y ágiles).
- Beneficios en descuentos para acceder a menor precio en programas como Netflix, Spotify, facebook.
- Brindarles descuentos a través de su APP Promo sueldo brindarles descuentos de hasta 50 % en cines o en conciertos.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

El entrevistado confirma que las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

Influencia de familia y amigos

No fue considerado como un elemento que pueda influir en los jóvenes.

Posicionamiento y Comunicación del Banco

Es considerado como la principal opción en los jóvenes al momento de decidir en qué entidad bancaria aperturarán su primera cuenta sueldo, ello a través de variable como el número de agencias con las que cuentan, la cantidad de cajeros automáticos y ubicación de los mismos, el renombre que tenga en Banco, etc.

Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

No existe mucho interés ya que este segmento no se encuentra en el target que manejan en el Banco Banbif. Sin embargo, podría ser considerado más adelante como una opción innovadora.

IV.- CONCLUSIONES

La principal influencia en los jóvenes es el posicionamiento del Banco.

Una cuenta sueldo dirigida sólo para este segmento no es considerada como posible opción en estos momentos ya que mantienen apuntando hacia otro segmento que les es más atractivo (no se encuentra en lo que actualmente está buscando el Banco).

Los jóvenes suelen utilizar frecuentemente sus aparatos tecnológicos, son personas muy cambiantes de gustos o también hablando de estabilidad laboral, utilizan mucho las redes sociales como medios de comunicación.

FICHA ENTREVISTA 4

1.1 Objetivo del estudio

Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.

Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas de profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo del grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	Nº de Entrevista
Giuliana Cano	Femenino	04

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 20 de marzo del 2018 a las 18:05 horas en Banco Banbif.

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca con 34 años de edad, actualmente desempeñándose como Analista de Conducta de Mercado , cuenta con cuatro 12 años de experiencia en el sector Bancario, a trabajo en el Banco BBVA y hace 9 años se encuentra trabajando para el Banco Banbif.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento jóvenes

- Uso frecuente de aparatos tecnológicos.
- Les gusta salir a lugares como: cine, conciertos,a centros comerciales,etc.
- Suelen utilizar frecuentemente las redes sociales.

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

La presencia de la marca, los beneficios que les brinda un banco en la cuenta sueldo (premios, tarifas atractivas, descuentos en establecimientos).

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento joven

Brindarles más beneficios que estén relacionados específicamente a sus necesidades como descuentos en centros de comida rápida, en cines, teatro. Estos beneficios pueden lanzarse a través de medios digitales como las redes sociales (facebook) ya que es frecuentemente

utilizados por los jóvenes en este segmento. También puede ser lanzado a través del APP Promo sueldo, ya que es un aplicativo que es bastante utilizado por los jóvenes.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

El entrevistado confirma alguna de las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

Influencia de familia y amigos

No fue considerado como un elemento que pueda influir en los jóvenes.

Posicionamiento y Comunicación del Banco

Es considerado como la principal opción en los jóvenes al momento de decidir la entidad Bancaria, ya que influye mucho en ellos los diversos beneficios que tienen sus cuentas de haberes los cuales son difundidos a través de diversos medios como facebook.

Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

Considera que sería una gran oportunidad trabajar con este segmento para el tipo de cuenta de ahorros (cuenta sueldo) ya que en el futuro serán considerados como clientes potenciales a los cuales se les podrá ofrecer otros productos como tarjetas de crédito (básicamente para los de menor edad) y créditos vehiculares (para aquellos que tienen más de 24 años en adelante) clientes que ya tienen cierta experiencia crediticia.

IV.- CONCLUSIONES

La principal influencia en los jóvenes son los beneficios que le otorgan los Bancos, entre premios, tasas, descuentos.

Una cuenta sueldo dirigida sólo para este segmento podría considerarse atractivo pensando en la rentabilidad que éstos clientes pueden representar para el Banco en un futuro, no obstante, no es una opción en estos clientes ya que el segmento al cual va dirigido la cuenta sueldo genial Banbif es la misma para todos sus clientes.

Los jóvenes suelen utilizar frecuentemente sus aparatos tecnológicos y están constantemente revisando sus redes sociales como facebook, el cual podría considerarse como el principal canal para dar a conocer las campañas o beneficios que les puede otorgar una cuenta sueldo en Banbif.

El Banco también otorga beneficios a los empleadores, los cuales van dirigidos para personas Jurídicas que son otros productos como líneas de crédito con montos altos y con tasas competitivas así como garantías.

FICHA ENTREVISTA 5

1.1 Objetivo del estudio

Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.

Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas de profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo del grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	Nº de Entrevista
Wagner Angulo	Masculino	05

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 12 de marzo del 2018

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca de 32 años, actualmente desempeñándose como Ejecutivo de Banca Personal del BBVA, cuenta con cinco años de experiencia en el sector Bancario. Ha laborado en diversos bancos ligado siempre a atención al cliente y banca personal.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento jóvenes

La principal atracción son el uso de aparatos tecnológico.

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

Recomendación por parte de la familia y amigos.

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento joven

Rapidez en la atención

Aplicaciones de banca por internet por ser nativos digitales

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

El entrevistado confirma que las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

Influencia de familia y amigos

- Es importante la recomendación que puedan obtener los jóvenes de este segmento de su familia, considerando que en su mayoría se inician con un producto bancario y prefieren pedir recomendación de sus padres o algún otro miembro de su familia.
- Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes
- El colaborador del banco considera que podría ser interesante contar con una cuenta sueldo diferenciada; sin embargo, eso todavía no ha sido considerado por el banco.

IV.- CONCLUSIONES

- La principal influencia en los jóvenes es la recomendación que les brindan sus padres y sus contemporáneos.
- Los jóvenes buscan rapidez en la atención, aplicaciones móviles que les permita ahorrar tiempo
- Podría considerarse como una opción innovadora la creación de una cuenta sueldo dirigida a jóvenes, las mismas que podrían brindar beneficios ligados a viajes y descuentos en restaurantes naturistas, veganos o descuentos por compras online.
- No existe una cuenta diferenciada de cuenta sueldo enfocada en este segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años.

FICHA ENTREVISTA 6

1.1 Objetivo del estudio

Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.

Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas de profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo del grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	N° de Entrevista
Beth Herrera	Femenino	06

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 16 de marzo del 2018

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca de 43 años, actualmente desempeñándose como Asesora de Banca Personal del BCP, cuenta con aproximadamente 17 años de experiencia en el sector Bancario.

Ha laborado en diversas instituciones bancarias dedicada a banca personal y atención al cliente.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento jóvenes

Les encanta la utilización de medios virtuales

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

Hay un porcentaje alto en el que los empleadores sugieren a sus empleados la entidad bancaria en la que deberían aperturar su cuenta sueldo para no tener que hacer tanto trámite al momento de realizar los pagos salariales.

Hay un porcentaje de jóvenes que elige su cuenta sueldo en el banco que les ofrece mayores alternativas tecnológicas

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento joven

- Plataforma de atención
- Números de cajeros
- Aplicativos

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

La entrevistada confirma que las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

- Influencia del empleador
- Para facilitar la gestión del pago de haberes, el empleador sugiere al nuevo trabajador joven abrir su primera cuenta sueldo en el banco con el que la mayoría de sus empleados ya trabaja.
- Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes
- No existe un interés tangible en la creación de una cuenta sueldo dirigido a este segmento
- Posicionamiento y comunicación del Banco

- Según la funcionaria del BCP, el posicionamiento que tiene el BCP ayuda a atraer a este segmento.

IV.- CONCLUSIONES

- Los jóvenes buscan rapidez en la atención, aplicaciones móviles que les permita ahorrar tiempo
- No existe una cuenta diferenciada de cuenta sueldo enfocada en este segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años.
- El banco sabe que este segmento es importante pero no tiene una estrategia específica para captar a este segmento.

FICHA ENTREVISTA 7

1.1 Objetivo del estudio

Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.

Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnicas cualitativas de entrevistas de profundidad las cuales fueron llevadas a cabo por el grupo del grupo de Tesis UPC.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Muestra:

Las herramientas que se utilizarán en nuestra investigación serán las entrevistas a profundidad con los conocedores (expertos) y Focus Group, las mismas que nos brindarán la perspectiva cualitativa y a través de las encuestas nos brindarán un enfoque cuantitativo.

Nombre	Género	Nº de Entrevista
Claudia Andrade	Femenino	07

Fecha de Campo

La entrevista se realizó el 19 de marzo del 2018

1.3 Perfil del ejecutivo

Profesional en Banca de 35 años, actualmente desempeñándose como Gerente de Agencia Interbank, cuenta con aproximadamente 10 años de experiencia en el sector Bancario y se desempeñó en diversas áreas como atención en ventanilla, asesora de banca personal y subgerente de agencia.

II.- HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida del segmento joven

- Les encanta la utilización de medios digitales
- Les encanta la comunicación por paginas sociales
- Compran a través de medios virtuales

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

Como no cuentan con experiencia laboral previa, aceptan las sugerencia del empleador para abrir su primera cuenta sueldo

Los jóvenes no tienen información para la elección de la cuenta sueldo. No conocen las leyes

2.3 Posibles estrategias para captar el segmento joven

Descuentos en establecimientos

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

La entrevistada confirma que las variables indicadas en la hipótesis son fundamentales para la elección de una cuenta sueldo.

Influencia del empleador

- Para facilitar la gestión del pago de haberes, el empleador sugiere al nuevo trabajador joven abrir su primera cuenta sueldo en el banco con el que la mayoría de sus empleados ya trabaja.
- Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes
- No cuentan con una cuenta sueldo dirigida a este segmento

IV.- CONCLUSIONES

- Los movimientos que realice el joven con su cuenta sueldo le permitirá contar con experiencia crediticia para acceder a otros productos del banco
- Si utilizan medios virtuales para comunicarse con los jóvenes
- Considera que el banco está preparando estrategias para captar a este segmento
- Los beneficios que otorgan en la cuenta sueldo no son por edades sino por rango de sueldos

ANEXO 20 CUESTIONARIO FILTRO FOCUS GROUP

/Saludo/

Buenos días(tardes), _____, me llamo _____ y me encuentro realizando un estudio de investigación acerca de cuáles serían los principales criterios de decisión en los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresa a la PEA, en la elección de la entidad bancaria para la apertura de su primera cuenta de sueldo.

/Motivo de la visita/

El motivo de nuestra visita es para invitarte a ser parte de una sesión de grupo el cual consistirá sobre las cuentas sueldos en el sistema bancario peruano. No obstante, en primer lugar, es necesario identificar a través de un cuestionario sencillo, si califica al tipo de personas requeridas para la sesión. Cabe indicar, que los datos que nos proporcione serán utilizados confidencialmente y con un fin académico, por lo tanto, ¿estarías dispuesto a participar?

/Si la respuesta es si se prosigue con la el cuestionario filtro y si la respuesta es no, se agradece y concluye la entrevista/

1. ¿Has participado alguna vez el algún estudio de investigación de mercado?

SI	NO

2. ¿Trabajas o haz trabajado alguna vez en alguna entidad bancaria?

SI	NO

3. ¿Cuál es tu edad?

Años	
-------------	--

4. ¿Cuál fue tu primer trabajo?

--

5. ¿En qué distrito de Lima Metropolitana reside?

6. ¿Tienes o haz tenido en los últimos 12 meses una cuenta sueldo?

SI	NO

7. ¿En qué banco tienes o haz tenido una cuenta sueldo?

/Preguntas de Test de NSE/

N1. ¿Cuál es el último año o grado de estudios y nivel que aprobó (E: mencione el nombre según pregunta 1)? (ACLARAR “COMPLETA O INCOMPLETA”)

Sin educación/ Inicial	Educación	0	Superior Completa	Técnico	3	Superior Completa	Univ.	5
Primaria incompleta/ completa/ incompleta	o Secundaria	1	Superior Incompleta	Univ.	4	Post-Grado Universitario		7
Secundaria Superior Incompleta	completa/ Técnico	2						

N2. ¿Cuál de estos bienes tiene en su hogar que esté funcionando?

	NO	SI
Computadora, laptop, tablet en funcionamiento	0	2
Lavadora en funcionamiento	0	2
Horno microondas en funcionamiento	0	2
Refrigeradora/ Congeladora en funcionamiento	0	2
SUMAR PUNTAJE		

N3. ¿Cuál de los siguientes bienes o servicios tiene en su hogar que esté funcionando?

	NO	SI
Auto o camioneta solo para uso particular (NO TAXI NI AUTO DE LA EMPRESA)	0	5
Servicio doméstico en el hogar pagado (MINIMO QUE VAYA AL HOGAR UNA VEZ POR SEMANA)	0	5
SUMAR PUNTAJES		

N4. ¿Cuál es el material predominante en los pisos de su vivienda? (CONSIDERAR ÁREA CONSTRUIDA.RESPUESTA ÚNICA)

Tierra / Otro material (arena y tablones sin pulir)	0	Laminado tipo madera, láminas asfálticas o similares	7
Cemento sin pulir o pulido / Madera (entablados)/ tapizón	3	Parquet o madera pulida y similares; porcelanato, alfombra, mármol	8
Losetas / terrazos, mayólicas, cerámicos, vinílicos, mosaico o similares	5		

N5. A qué sistema de prestaciones de salud está afiliado el jefe de hogar? (SI TIENE MÁS DE UNO CONSIDERAR EL DE MAYOR PUNTAJE. RESPUESTA ÚNICA.

No está afiliado a ningún seguro/ Seguro Integral de Salud (SIS)	0	Seguro Salud FFAA/ Policiales	4
ESSALUD	2	Entidad prestadora de salud (EPS)/ Seguro privado de salud	6

N6. Cuál es el material predominante en las paredes exteriores de su vivienda? (NO REVESTIMIENTO, ES EL MATERIAL. RESPUESTA ÚNICA.

Estera	0	Piedra o sillar con cal o cemento	4
Madera/ Piedra con barro/ Quincha (caña con barro)/ Tapia/ Adobe	2	Ladrillo o bloque de cemento	6

N7. El baño o servicio higiénico que tiene en su hogar está CONECTADO a:

NO TIENE O NO ESTÁ CONECTADO A UN DESAGUE (SIN RED PÚBLICA)		SÍ ESTÁ CONECTADO AL DESAGUE (CON RED PÚBLICA)	
No tiene baño	0	Baño compartido fuera de la vivienda. (Ejem: Baño compartido fuera de la vivienda.)	3
Baño que da a un pozo ciego, silo, letrina, pozo séptico, río, acequia o canal dentro o fuera del hogar	1	Baño dentro de la vivienda	5

N1		+		.12 puntos o menos	NSE E	8	.De 29 a 33 puntos	NSE B2	4
N2				.De 13 a 19 puntos	NSE D	7	.De 34 a 39 puntos	NSE B1	3
N3				.De 20 a 22 puntos	NSE C2	6	.De 40 a 47 puntos	NSE A2	2
N4				.De 23 a 28 puntos	NSE C1	5	. 48 puntos a más	NSE A1	1
N5									
N6									
N7									
Total									
N5									
N6									
N7									
Total									

(E: SI EL ENTREVISTADO PASA TODOS LOS FILTROS, ENTONCES HACERLE LA INVITACIÓN AL FOCUS GROUP)

Hora fin:

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

DIRECCIÓN (ANOTAR URBANIZACIÓN, AAHH, UNIDAD VECINAL, ETC):

TELÉFONO:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

ANEXO 3. INVITACIÓN AL FOCUS GROUP

Estimado (a) _____ tienes el perfil de consumidor que estamos buscando y por eso me gustaría invitarlo a formar parte de un FOCUS GROUP, este es un estudio que reúne a 8 o 10 personas para conocer sus opiniones sobre el producto de cuenta sueldo La reunión es este _____, a las _____ (hora exacta), en _____.

Por su participación le vamos a dar un regalo. Cuento con usted?

Nombre del participante: _____

Dirección del participante: _____

Teléfono celular: _____

Teléfono Fijo: _____

Estaré comunicándome días previos para hacerle recordar de su participación.

Muchas Gracias.

FICHA DE FOCUS GROUP 1

1.1 Objetivo del estudio

- Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.
- Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.
- Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnica cualitativa de Focus Group realizada por el grupo de Tesis UPC a los siguientes integrantes del grupo objetivo:

Nombre	Edad	Carrera
Ivonne	25	Derecho
Zunni	24	Psicología
Nayeli	22	Ingeniería Ind.
Fernando	23	Administración
Jefrey	25	Ingeniería Ind.

Se utilizó guía de indagación, elaborada por el grupo de Tesis, como instrumento para el levantamiento de información. Esta guía estuvo sujeta a la aprobación del profesor asesor.

Fecha de Campo

El Focus se realizó el día sábado 28 de abril del 2018 a las 15:00 horas en San Luis.

1.3 Perfil de los participantes

Jóvenes de entre 22 a 25 años de edad del NSE B pertenecientes a la PEA.

II.- HALLAZGOS DEL FOCUS

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida

- Salir de viaje
- Personas que gustan andar en grupo de amigos
- Practicar deportes

- Ver series por internet

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la primera entidad bancaria

Los jóvenes indicaron que las principales influencias para la elección de la entidad bancaria fueron sugerencias de sus empleadores y por su propia familia.

2.3 Beneficios que buscan en un banco

- Productos enfocados en los jóvenes, teniendo en cuenta sus gustos y estilos de vida.
- Le parece interesante una tarjeta personalizada y podría ser un motivo por el cual podrían cambiar de entidad bancaria ya que significaría para ellos reconocimiento y consideración como grupo diferenciado del resto.
- Asesorías y buena atención en sus oficinas.
- Que no se cobren tantas comisiones por retiro y consultas de saldos en cajeros.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

Los participantes confirmaron las siguientes hipótesis:

- Influencia del Empleador

La mayoría de los participantes indicó que la primera cuenta sueldo fue elegida por influencia de sus empleadores.

- Influencia de familia y amigos

Fue elegida como una segunda opción, considerando que su familia ya trabajaba con una entidad bancaria determinada y les era más fácil manejar la misma cuenta en el caso que deban realizar transferencias.

- Posicionamiento y Comunicación del Banco

No fue comentada por los participantes como una opción.

- Interés de que exista una cuenta sueldo dirigida sólo a jóvenes

Los participantes indicaron que sería interesante la existencia una cuenta sueldo dirigida para su segmento; sin embargo, investigarían que beneficios adicionales (a diferencia de una cuenta sueldo normal) brindaría la entidad bancaria para que determinen si se cambiarían de banco.

- Beneficios buscados en una cuenta sueldo.

Los entrevistados indicaron en su mayoría que uno de los beneficios mas buscados es que no se les cobre comisiones por retiros en cualquier cajero, consulta de saldos en cualquier cajero, comisiones por transferencias y por retiros de efectivo en provincias.

IV.- CONCLUSIONES

- La principal influencia en los jóvenes entrevistados fue sus empleadores y como segunda opción algunos miembros de su familia.
- Desconocimiento de las leyes laborales al momento de ingresar a su primer trabajo.
- Les atrae una cuenta sueldo para jóvenes que manejen tarjetas de débito personalizadas.
- Consideran que sí podrían encontrarse interesado por adquirir una cuenta sueldo solo para jóvenes.
- No suelen frecuentar las oficinas bancarias.
- Todos realizan compras por internet con su tarjeta débito.
- El canal más utilizado son los cajeros automáticos.
- Consideran importante que los bancos brinden mayores asesorías a los jóvenes.
- Sus principales gustos son salir con sus amigos y practicar algunos deportes.
- El grupo analizado indica que en el plano laboral buscan reconocimiento por parte de sus jefes inmediatos, que les brinden las herramientas necesarias para poder crecer profesionalmente y flexibilidad para poder continuar estudiando.
- Algunos encuestados variaron su cuenta sueldos inicial por encontrar la plataforma virtual poco amigable y otros porque no les brindaban beneficos como descuentos para conciertos o viajes que otros bancos si les brindaban.

FICHA DE FOCUS GROUP 2

1.1 Objetivo del estudio

- Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.
- Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.
- Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnica cualitativa de Focus Group realizada por el grupo de Tesis UPC a los siguientes integrantes del grupo objetivo:

Nombre	Edad	Carrera
Renato	21	Marketing
Lizama	18	Ing.Industrial
Erik	21	Economía
Isaac	19	Ing. Civil
Romy	20	Ing. Mecatrónica

Se utilizó como instrumento una guía preguntas de indagación, elaborada por el Grupo de Tesis la misma que pasó previamente por la aprobación del asesor.

Fecha de Campo

El Focus se realizó el día sábado 28 de abril del 2018 a las 17:00 horas en San Luis.

1.3 Perfil de los jóvenes

Jóvenes de entre 18 a 21 años de edad del NSE C, que se encuentran estudiando y trabajando actualmente.

II.- HALLAZGOS DEL FOCUS

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida

- Se pudo identificar que su principal atracción es salir con sus amigos.
- Les gusta practicar deportes físicos (fútbol y vóley)
- A uno de los encuestados le gusta el ajedrez
- Les gusta escuchar música.
- Les gusta leer.

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la primera entidad bancaria

- Algunos de los jóvenes nos indicaron que el banco elegido para abrir su primera cuenta sueldo fue en relación al banco que ya maneja su familia, ya que algunos de ellos tiene familia en provincia y suelen hacer operaciones (envío de dinero) a sus padres.
- Dos de los jóvenes indicaron que su empleador les indujo a trabajar con un banco en específico.
- Isaac mencionó que la elección del banco fue por la accesibilidad que le daba al existir varios cajeros cerca a su casa y también por influencia de su familia.
- Algunos eligieron al Banco por cuenta propia, por los beneficios que les brindaba
- La publicidad también fue mencionada como una fuente que los hizo optar por determinado banco, sin embargo sólo fue mencionado por un solo participante.

2.3 Beneficios que buscan en un banco

- Cero costos de operaciones de retiros por cajeros propios y de otros bancos, por consulta de saldos, por retiros en ventanilla, que no cobren por mantenimiento de cuenta.

- Brindar promociones (seguros y servicios adicionales).
- Descuentos en establecimientos.
- Tarjetas de débito personalizadas (son muy llamativas para los jóvenes).
- Que les brinden una buena atención, sin importar la edad que tengan ni los productos bancarios con los que cuenten.
- Valorarían la asesoría para manejar adecuadamente su dinero (control de ingresos versus sus gastos).

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

Los entrevistados:

- Influencia de familia y amigos

La mayoría indicó que, de alguna manera, la familia influyó en ellos para que puedan para la apertura de su primera cuenta de haberes.

- Empleador

Algunos indicaron que sus empleadores les sugirieron trabajar con Banco determinado, siendo aceptado por ellos.

- Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

Todos los participantes se mostraron interesados indicando que si llegara a existir una cuenta dirigida para jóvenes si tendrían bastante curiosidad en ver qué beneficios les podrían brindar adicionales a los que algunos bancos ya brindan (mejores tasas, mejores promociones).

- Canales más utilizados

El más utilizado por los entrevistados fue los cajeros automáticos y como segunda opción el uso de agentes. Alguno de ellos mencionaron que también realizan operaciones por internet y compras con el uso de la tarjeta. Sólo uno de ellos menciona no tener confianza en usar cajeros automáticos por lo cual retira todo su dinero en ventanilla y luego lo va distribuyendo según sus gastos.

IV.- CONCLUSIONES

- La principal influencia en los jóvenes es la familia y su empleador.
- Consideran que una cuenta sueldo dirigida sólo a jóvenes es algo innovador y les llamaría la atención saber qué beneficios les puede brindar la cuenta para que decidan si cambian de banco o no.
- Entre sus principales gustos o estilos de vida, indican que gustan de salir en grupo con sus amigos, practicar algún tipo de deporte y escuchar música.
- La mayoría mencionó que no conocían sobre la ley mediante el cual los trabajadores tienen la libre potestad de elegir con qué banco trabajar y no necesariamente trabajar con el banco que les indica sus empleadores.
- El buen servicio al cliente y asesorías fue considerado como una medida muy importante que deben manejar las entidades bancarias, ya que muchos mencionaron que a veces sienten no recibir un trato cordial por ser jóvenes y no tener ingresos “atractivos” para la entidad bancaria.
- Todos mencionaron no contar con otro producto en el Banco (sólo cuentas de ahorro).
- Entre los beneficios más esperados en una cuenta sueldo son: que no les cobren comisiones por uso de cajeros automáticos del mismo banco y de otros bancos, retiros en provincia, consulta de saldos, etc. Asimismo, les gustaría recibir promociones de descuentos en establecimientos.
- Entre los canales más utilizados, mencionaron que son los cajeros automáticos y agentes.
- Los entrevistados visitan estrictamente lo necesario un establecimiento bancario (una o dos veces por mes), considerando que prefieren realizar todas sus operaciones por sus canales.
- Dos de los entrevistados indicaron realizar compras u otras operaciones por internet, indicando el resto que no hace operaciones a través de la banca por internet ya que considera que la plataforma es algo tediosa.
- Los entrevistados indicaron que de conocer que un banco tenga tarjetas de débito personalizadas según lo que el cliente desee, sería uno de los motivos por el cual podrían elegir trabajar con ese banco.

- La mayoría de entrevistados aún continúa en el mismo banco que inició debido a que no han encontrado un beneficio adicional que les brinde otra entidad para que tomen la decisión de cambiar de banco.

FICHA DE FOCUS GROUP 3

1.1 Objetivo del estudio

- Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.
- Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.
- Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnica cualitativa de Focus Group realizada por el grupo de Tesis UPC a los siguientes integrantes del grupo objetivo:

Nombre	Edad	Carrera
Sofía	25	Administración
Fátima	22	Periodismo
Camila	22	Derecho
Dante	24	Comunicaciones
Crizia	24	Psicología

Se utilizó como instrumento una guía preguntas de indagación, elaborada por el Grupo de Tesis la misma que pasó previamente por la aprobación del asesor.

Fecha de Campo

El Focus se realizó el día domingo 29 de abril del 2018 a las 16:00 horas en el distrito de San Isidro.

1.3 Perfil de los jóvenes

Jóvenes de entre 22 a 25 años de edad del NSE C, que se encuentran estudiando en institutos y universidades y se encuentran trabajando actualmente.

II.- HALLAZGOS DEL FOCUS

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida

- La mayoría indicó salir en grupo de amigos.
- Ver series.
- Ir al cine.

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

- La mayoría indicó que la elección del banco de su primer trabajo fue en base a lo sugerido por su empleador y sólo uno de ellos lo eligió por accesibilidad.
- La publicidad también fue mencionada como una fuente que los haga optar por determinado banco.

2.3 Beneficios que buscan en un banco

- Una tasa de interés mayor y que tengan más opciones de retiro sin costo.
- La mayoría coincide en que buscan que un banco no les cobre tantas comisiones sobre todo cuando tengan que retirar en provincia, también por determinado número de depósitos.
- Premios, por ejemplo que les llegue a sus correos felicitándoles por haber ganado entradas a cine, sólo por tener una cuenta sueldo con ese banco.

- Las Tarjetas de débito personalizadas **no** serían un motivo por el cual cambiarían de banco pero si les parece un atributo atractivo.
- El servicio es una medida muy importante que consideran deben dar los bancos.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

Los entrevistados:

- Influencia de familia y amigos

Ninguno menciona que la familia lo haya influenciado en su decisión.

- Empleador

La mayoría indicó que fueron los empleadores quienes influyeron en la elección de la entidad bancaria, ya que se les dijo que debían trabajar con el banco que ellos también trabajan.

- Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

Todos los participantes se mostraron interesados, pero averiguarían que se les brinda, siendo lo más importante conocer qué tasa les ofrece.

- Canales más utilizados

Entre los canales más utilizados por los entrevistados fue: Cajeros automáticos y banca por internet. Alguno de ellos mencionó hacer operaciones en ventanilla para el pago de servicio y también usan los agentes.

- Frecuencia de visita a los bancos

El promedio de frecuencia con la que acuden los entrevistados a las agencias bancarias es de 3 veces al mes.

IV.- CONCLUSIONES

- La principal influencia en los jóvenes fue su empleador.
- Consideran que una cuenta sueldo dirigida sólo a jóvenes sería interesante pero averiguarían más sobre ello para tomar la decisión si cambian de banco o no.

- Entre sus principales gustos o estilos de vida, indican que gustan de salir en grupo con sus amigos y ver series de tv y en internet.
- La mayoría mencionó que no conocían sobre la ley mediante el cual los trabajadores tienen la libre potestad de elegir con qué banco trabajar y no necesariamente trabajar con el banco que les indica sus empleadores.
- Consideran que es importante que un banco les brinde mejores asesorías respecto cómo llegar un mejor control de sus gastos.
- 3 de los 5 entrevistados indicó contar con una tarjeta de crédito.
- Entre los beneficios más esperados por los que les pueda brindar una cuenta sueldo son: una tasa de interés alta, que no les cobren comisiones por uso de cajeros automáticos del mismo banco y de otros bancos, retiros en provincia, consulta de saldos, etc. Recibir promociones de descuentos en establecimientos.
- Entre los canales más utilizados, mencionaron que son los cajeros automáticos la banca por internet.
- Los entrevistados indicaron que en promedio visitan 3 veces al mes una agencia bancaria.
- Ninguno de los entrevistados conocía al momento de iniciarse laboralmente su derecho a elegir libremente con qué entidad bancaria trabajar y no optar necesariamente por el banco sugerido por empleador.
- La mayoría de los entrevistados indicó saber llevar un control de sus gastos, algunos utilizando herramientas como Excel o alguna aplicación.
- Alguno de los entrevistados indico contar con otro producto como tarjetas de crédito, sin embargo si indicaron tener cuentas de ahorro en otros bancos debido a que deben realizar operaciones en otras instituciones.

FICHA DE FOCUS GROUP 4

1.1 Objetivo del estudio

- Conocer qué influye en la decisión de la elección de la entidad Bancaria para la apertura de una cuenta sueldo en los jóvenes.
- Preferencias y comportamientos de los clientes del producto Cuenta Sueldo del sector Bancario del segmento de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.
- Conocer si la fidelización de este segmento de clientes les es atractivo a sector Bancario.

1.2 Metodología y muestra

Tipo de Investigación

Investigación de fuente principal, en la que se realiza el levantamiento de información directamente de especialistas y conocedores en el sector Bancario. Se utilizó la metodología de la investigación cualitativa.

Técnica e instrumento a utilizar:

Técnica cualitativa de Focus Group realizada por el grupo de Tesis UPC a los siguientes integrantes del grupo objetivo:

Nombre	Género	Edad
Juan	21	derecho
Paola	21	Literatura
Diego	21	Medicina
Claudia	23	Derecho
Fiorella	20	Hoteleria y Turis.
Jackeline	19	Derecho
Juan	22	Ing. Sistemas

Se utilizó como instrumento una guía preguntas de indagación, elaborada por el Grupo de Tesis la misma que pasó previamente por la aprobación del asesor.

Fecha de Campo

El Focus se realizó el día domingo miércoles 02 de mayo del 2018 a las 20:00 horas en el distrito de La Molina.

1.3 Perfil de los jóvenes

Jóvenes de entre 18 a 23 años de edad del NSE B, que se encuentran estudiando en universidades y se encuentran trabajando actualmente.

II.- HALLAZGOS DEL FOCUS

2.1 Acerca de los gustos y estilos de vida

- La mayoría indicó que hace deportes en sus ratos libres.
- Tocan algún instrumento musical (batería y piano).
- 02 de los 07 entrevistados indicaron que suelen salir con amigos.
- Todos indicaron usar redes sociales como facebook, alguno de ellos instagram y sólo uno twitter.

2.2 Lo que influencia en los jóvenes en la elección de la entidad Bancaria

- Lo que más influyó fue el empleador, seguido de la familia y solo dos de los 07 entrevistados indicó que lo eligió por ciertos beneficios que les mostraba como cajeros cerca de su domicilio o que ya habían tenido una cuenta de ahorros simple en dicho banco.
- La publicidad también fue mencionada como una fuente que los haga optar por determinado banco.

2.3 Beneficios que buscan en un banco

- Promociones en restaurantes, viajes, beneficios de vales de combustibles.
- Promociones de descuentos en telefonía.
- Consideran importante que los bancos deberían brindarles un buen servicio y mejores asesorías. Uno de los participantes mencionó acercarse a un banco a consultar sobre un

producto que vio en una publicidad y sólo le mencionaron que el producto no era para él y no le dio mayor importancia, lo que ha generado que ya no desee trabajar con dicha entidad bancaria. Asimismo, indicaron que al recibir un mal servicio lo que luego ocasiona en ellos es que divulguen a través de su familia o amigos la mala experiencia que llevaron, lo que también es perjudicial para el banco.

III.- VALIDACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

Los entrevistados:

- Influencia de familia y amigos

2 de los 7 entrevistados indicó que la familia lo influencio en la elección de la entidad bancaria.

- Empleador

La mayoría indicó que fueron los empleadores quienes influyeron en la elección de la entidad bancaria.

- Interés de una cuenta sueldo sólo para el segmento de los jóvenes

Todos los participantes se mostraron interesados, pero averiguarían que se les brinda, siendo lo más importante conocer qué tasa les ofrece.

- Canales más utilizados

Entre los canales más utilizados por los entrevistados fue: Agentes, cajeros automáticos y banca por internet.

- Frecuencia de visita a los bancos

El promedio de frecuencia con la que acuden los entrevistados a las agencias bancarias es de 1 veces al mes.

IV.- CONCLUSIONES

- La principal influencia en los jóvenes fue su empleador.

- Consideran que una cuenta sueldo dirigida sólo a jóvenes sería interesante pero averiguarían más sobre ello para tomar la decisión si cambian de banco o no.
- Entre sus principales gustos o estilos de vida, la mayoría indicaron que gustan de hacer deportes, de tocar algún instrumento de música y algunos realizan otras actividades. Todos indicaron utilizar facebook, algunos de ellos instgram y solo uno de ellos twitter.
- Consideran que es importante que un banco les brinde una buena atención para que sigan queriendo trabajar con el mismo banco.
- 2 de los 7 entrevistados indicó contar con una tarjeta de crédito.
- Entre los beneficios más esperados por los que les pueda brindar una cuenta sueldo son: promociones en diversos establecimientos y mas operaciones sin costo en cajeros.
- Entre los canales más utilizados, mencionaron que son los agentes, cajeros automáticos y la banca por internet.
- Los entrevistados indicaron que en promedio visitan 1 vez al mes una agencia bancaria.
- Ningún interesado conocía su el derecho a elegir libremente con qué entidad bancaria trabajar y no optar necesariamente por el banco sugerido por empleador.
- La mayoría de los entrevistados indicó saber llevar un control de sus gastos.

ANEXO 4. CUESTIONARIO FILTRO ENCUESTAS PRESENCIALES Y ON LINE

Pregunta 1: Rango de Edad

¿En qué rango de edad te encuentras?	Respuesta elegida	Consecuencia
Menor de edad	•	Fin de encuesta
Entre 18 y 21 años de edad	•	Continúa con encuesta
Entre 22 y 25 años de edad	•	
Mayor a 25 años de edad	•	Fin de encuesta

Pregunta 2: Grado de Instrucción

¿Qué grado de instrucción tienes?	Respuesta elegida	Consecuencia
Primaria incompleta o completa/ Secundaria incompleta		Fin de encuesta
Secundaria completa/ Superior Técnico Incompleta		Fin de encuesta
Superior Técnico Completa		Continúa encuesta
Superior Univ. Incompleta		
Superior Univ. Completa		
Post-Grado Universitario		

Pregunta 3: Tipo de Vivienda

¿Cuál es el material predominante en los pisos de tu vivienda	Respuesta elegida	Consecuencia
Tierra / Otro material (arena y tablones sin pulir)		Fin de encuesta
Cemento sin pulir o pulido / Madera (entablados)/ tapizón		Continúa encuesta
Losetas / terrazos, mayólicas, cerámicos, vinílicos, mosaico o similares		
Laminado tipo madera, láminas asfálticas o similares		
Parquet o madera pulida y similares; porcelanato, alfombra, mármol		

ANEXO 5. CUESTIONARIO ENCUESTAS PRESENCIALES Y ON LINE

1. ¿CUÁL ES TU ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS?

Base 100% = 106 encuestas

2. ¿QUÉ EDAD TIENES?

Base 100% = 106 encuestas

La mayor cantidad de encuestados (74%) tiene entre 22 a 25 años.

3. ¿EN QUÉ BANCO APERTURASTE TU PRIMERA CUENTA SUELDO?

Base 100% = 106 encuestas

El 44% de los encuestados indicó que su primera cuenta sueldo fue abierta en el banco BCP.

Dentro de quienes eligieron la opción de otros, el 60% indicaron el Banco de la Nación, el 20% Mi Banco y el 20% Caja Huancayo.

4. ¿EN LA ACTUALIDAD, CONTINUÁS CON EL BANCO EN EL QUE APERTURASTE TU PRIMERA CUENTA SUELDO?

Base 100% = 106 encuestas

5. ¿QUÉ ES LO QUE TE HACE PERMANECER EN DICHO BANCO?

Base 100% = 74 respuestas

Entre los que eligieron la opción de otros, se mencionó que mantienen la misma cuenta porque pueden realizar operaciones en las cuentas que también maneja su familia (mismo banco), porque hay varios cajeros en su universidad, porque su empleador trabaja con el mismo banco. Cabe destacar que un 58% indicó que se mantiene con su banco por el número de agentes y agencias con el que cuenta.

6. ¿PORQUÉ CAMBIASTE DE BANCO?

Base 100% = 32 respuestas

Base 100% = 12 respuestas

Del 37% que conforma la opción de “Otros” casi todos respondieron que el motivo de cambio fue por el empleador, por lo que creemos que al cambiar estos encuestados nuevamente de

centro laboral, el nuevo empleador les sugirió el cambio también de entidad bancaria para facilitarse sus operaciones al momento de realizar los pagos salariales.

7. ¿QUIÉN O QUE LO MOTIVÓ A APERTURAR SU CUENTA SUELDO EN EL BANCO INDICADO EN LA PREGUNTA N°3?

Base 100% = 106 respuestas

El 63 % de los encuestados manifestaron que el motivo de elección de su primera cuenta de haberes fue a sugerencia de su empleador.

8. SI LA RESPUESTA FUE UN FAMILIAR O AMIGO ¿QUÉ TE DIJO A FAVOR DE DICHO BANCO?

Base 100% = 27 respuestas

El 51% de los que eligieron esta opción de pregunta colocaron como “calidad de servicio” la característica que habían mencionado sus familiares o amigos para ayudarlos con la elección de su banco.

Entre los que eligieron la opción de otros, se mencionó que fue porque tenían cajeros automáticos en provincia, porque les daban beneficios de no cobrar comisiones y por la accesibilidad.

9. SI LA PUBLICIDAD DEL BANCO INDICADO EN TU RESPUESTA 3 INFLUYÓ EN TU DECISIÓN DE AFILIACIÓN, INDICAR QUÉ FACTORES INFLUYERON.

Base 100% = 9 respuestas

10. SI LA RESPUESTA FUE EL EMPLEADOR ¿QUÉ DIJO A FAVOR DE DICHO BANCO?

Base 100% = 65 respuestas

Entre los que eligieron la opción de otros (20%), mencionaron que sus empleadores sólo les impusieron que debían trabajar con determinado banco y que sus pagos serían más rápidos

11. RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “ABSOLUTAMENTE FALSO” Y 5 “ABSOLUTAMENTE VERDADERO”. Yo sé organizar mi economía

Base 100% = 106 respuestas

12. RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “ABSOLUTAMENTE FALSO” Y 5 “ABSOLUTAMENTE VERDADERO”: Llevo un control formal de mis ingresos vs mis gastos.

Base 100% = 106 respuestas

13. RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “ABSOLUTAMENTE FALSO” Y 5 “ABSOLUTAMENTE VERDADERO”: Nunca he tenido inconvenientes por haber tomado préstamos o créditos excesivos

Base 100% = 106 respuestas

14. RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “ABSOLUTAMENTE FALSO” Y 5 “ABSOLUTAMENTE VERDADERO”: Pienso que la correcta gestión financiera es la clave para mi éxito.

Base 100% = 106 respuestas

15. CLASIFICA LOS SIGUIENTES BENEFICIOS UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “EL MAS PREFERIDO” Y 5 “EL MENOS IMPORTANTE”:

Base 100% = 106 respuestas

El 29% de los encuestados, manifestó que considera el mejor beneficio buscado en una cuenta sueldo las promociones y/o descuentos en establecimientos de su preferencia.

16. RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “ABSOLUTAMENTE FALSO” Y 5 “ABSOLUTAMENTE VERDADERO”: Te gustaría una cuenta sueldo exclusivamente para jóvenes.

Base 100% = 106 respuestas

El 67% de los encuestados indicó que le gustaría que exista una cuenta sueldo dirigida para jóvenes de entre 18 a 25 años de edad.

17. CON LO QUE ACTUALMENTE CONOCES DE CUENTA SUELDO ¿CUÁL SERÍA EL MOTIVO POR EL CUAL ELEGIRÍAS UNA CUENTA EN DETERMINADO BANCO? CLASIFICA LAS SIGUIENTES OPCIONES EN LA ESCALA DE 1 AL 6 SIENDO 1 “EL MAS PREFERIDO” Y 5 “EL MENOS IMPORTANTE”:

Base 100% = 106 respuestas

El 24% de los encuestados indicó que la cantidad de agencias y cajeros automáticos son los motivos por el cual podrían decidir para cambiarse de un banco a otro, siendo lo más relevante para ellos, seguido de un 19% siendo los beneficios complementarios como las promociones, premios, etc.

18. ¿CUÁLES SON LOS CANALES QUE MAS USAS DE UN BANCO?

Base 100% = 106 respuestas

19. ¿CUÁN SEGUIDO VAS AL BANCO?

Base 100% = 106 respuestas

20. ¿QUÉ OPERACIONES REALIZAS CUANDO VAS AL BANCO?

Base 100% = 106 respuestas

21. RESPONDE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES UTILIZANDO LA ESCALA DEL 1 AL 5 QUE SE APROXIME MAS A TU REALIDAD, SIENDO 1 “NADA IMPORTANTE” Y 5 “MUY IMPORTANTE”: ¿Consideras importante la atención/servicio que se brindan en las agencias bancarias?

Base 100% = 106 respuestas

22. ¿QUÉ TIPO DE OPERACIONES REALIZAS CON TU TARJETA DÉBITO?

Base 100% = 106 respuestas

23. ¿SABÍAS QUE EL TRABAJADOR ES QUIEN DECIDE EN QUÉ ENTIDAD BANCARIA APERTURAR SU CUENTA SUELDO Y EL EMPLEADOR NO DEBE EJERCER PRESIÓN ALGUNA PARA INFLUIR EN ESTA DECISIÓN?

Base 100% = 106 respuestas

ANEXO 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables independientes	Población:	Método:		NA
¿Cuáles son los criterios que los jóvenes consideran para la elección de la entidad bancaria al momento de abrir su primera cuenta sueldo y que personas /factores influyen en esa decisión?	investigar cuáles son los principales criterios de decisión de la entidad bancaria en los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que recién ingresa a la PEA y también el proceso para la apertura de su Cuenta de Haberes, éstos podrían servir como herramienta de fidelización para este segmento de la población y para el incremento del número de cuentas sueldo en las entidades bancarias.	Consideramos que los jóvenes tienen los siguientes criterios para la elección de la entidad bancaria al momento de aperturar su primera cuenta sueldo: Analizar cuáles son los beneficios que les brinda la entidad bancaria, el grado de accesibilidad (red de agencias y cajeros automáticos) y finalmente los canales de atención (presencial y/o virtual) los cuales serían los más concurridos por los jóvenes. Con respecto a qué personas o factores influyen en la decisión de elección, consideramos que la familia es el principal factor, como en otros productos bancarios, asimismo, consideramos que el posicionamiento del banco es un factor importante.	a)Alineamiento entre beneficios ofrecidos por la cuenta sueldo y las necesidades y preferencias de los jóvenes entre 18-25 años. b)Influencia de la familia y amigos. c)Influencia del empleador. d)Posicionamiento y Comunicación del Banco. e) Grado de conocimiento del derecho del trabajador a elegir la entidad y tipo de su cuenta sueldo.	Los jóvenes de entre 18-25 años de Lima Metropolitana del NSE B y C	Cualitativo	a)Entrevista a profundidad y guía de indagación b)Focus group, cuestionario filtro y guía de indagación c)Encuestas, cuestionario de las encuestas	
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variables dependientes	Muestra:			
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué beneficios influyen en el joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana para elegir su primera cuenta sueldo? • ¿Cuáles son las personas del entorno del joven de 18 a 25 años del NSE B y C de Lima Metropolitana que influyen en la elección de su primera cuenta sueldo? • ¿Los bancos cuentan actualmente con beneficios dirigidos especialmente al segmento jóvenes en su producto cuenta sueldo? • ¿Existen cuentas sueldos diferenciadas para el segmento joven? • ¿Cuál es la percepción de los jóvenes respecto al interés de los bancos por ellos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer a las entidades Bancarias que ofrecen Cuenta de haberes • Buscar todos los tipos de cuentas de haberes que mantienen las entidades Bancarias. • Analizar qué beneficios diferenciados brindan las entidades bancarias en sus cuentas sueldo. • Indagar sobre el tipo de beneficio que buscarían obtener en una cuenta sueldo los jóvenes de 18 a 25 años del NSE B de Lima Metropolitana que recién ingresa a la PEA. • Investigar si la fidelización de este segmento de clientes (jóvenes) les es atractivo a las entidades del sector Bancario. 	<ul style="list-style-type: none"> • En relación a los beneficios que influyen en la decisión de elección del banco para aperturar su primera cuenta de haberes, consideramos que los canales de atención tecnológicos como banca por internet y banca móvil con procesos sencillos, beneficios complementarios como promociones y descuentos, grado de accesibilidad en su red de agencias y cajeros automáticos, buena atención /servicio. • La familia y el posicionamiento del banco. • Los beneficios que podrían estar dirigido a los jóvenes serían descuentos en entradas a conciertos musicales, descuentos en entradas para cines, viajes y dinero en efectivo, retiros sin costo en cajeros automáticos de otros bancos, entre otros. • No existe en la actualidad cuentas sueldo diferenciadas para el segmento joven en el Perú. • El joven del segmento elegido percibe que los bancos en general no tiene mucho interés en ellos puesto que todavía no cuentan con historial crediticio sumado a que, por ser nuevos en el mercado laboral, su salario no es muy alto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios entre 18-25 años de edad que abren una cuenta sueldo en una entidad bancaria. • Interés en los Bancos en ofrecer una cuenta sueldo que se encuentre dirigida para jóvenes. 	a)Se entrevistó a 07 personas entre conocedores y expertos, cuyos perfiles son profesionales que se encuentran trabajando en la banca y manejan información sobre el producto de cuenta sueldo. b)Se realizó 04 Focus Group con un total de 22 jóvenes de entre 18 a 25 años de edad de los NSE B y C de Lima Metropolitana. c)Se realizaron 130 encuestas de las cuales fueron válidas 106. Las encuestas fueron realizadas vía presencial y on-line en el formulario de monkey survey.	Nivel de investigación: a)Entrevista a profundidad b)Focus group c)Encuestas		