

## CAPÍTULO II

### ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### RESUMEN

En este capítulo se analizan y señalan los objetivos de la investigación destacando los objetivos generales y específicos relacionados con el tema, a la vez que se describen los distintos tipos de investigación utilizados para la elaboración del estudio.

Particularmente en la investigación de campo se diseñó y elaboró una encuesta dirigida a los bancos emisores de tarjetas de crédito, a fin de obtener información cualitativa y cuantitativa que permita determinar los efectos de la implementación de la Ley de integración Monetaria, en toda su amplitud en los entes emisores de tarjetas de crédito.

La información obtenida fue procesada y tabulada, cuyos resultados se analizan más adelante y se hace una interpretación de los mismos.

#### 1. Objetivos de la Investigación

##### 1.1 General

Analizar el efecto generado por la Ley de Integración Monetaria en los bancos emisores de Tarjetas de Crédito en el área Metropolitana de San Salvador.

##### 1.2 Específicos



1.2.1. Investigar cuál ha sido el impacto de la Ley de Integración Monetaria en la demanda, en las comisiones por servicio y en las tasas de interés que cobran los bancos emisores de tarjetas de crédito.

1.2.2. Realizar una investigación de campo en las áreas de tarjeta de crédito de los bancos emisores de tarjetas de crédito.

1.2.3. Determinar la incidencia de la ley de Integración Monetaria en los costos de operación, en los cargos por servicio y el impacto de mercado generado en las entidades bancarias emisoras de tarjetas de crédito antes y después de la entrada en vigencia de la Ley.

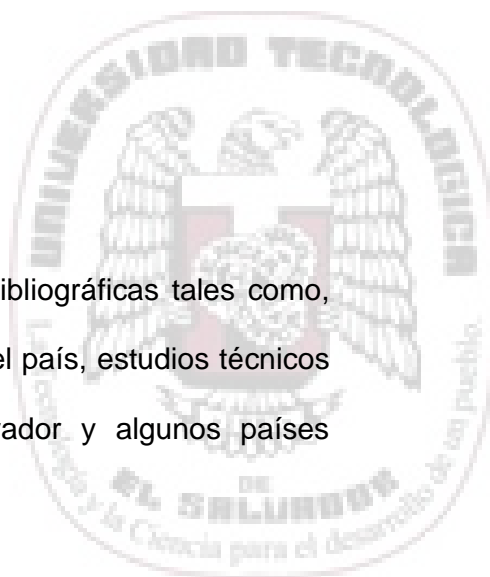
## 2. Tipo de investigación

Con base en lo anterior en el presente estudio se utilizaron diferentes tipos de investigación:

- DOCUMENTAL
- DE CAMPO
- EXPLICATIVA
- CORRELACIONAL

### 2.1. Documental

Al inicio de la investigación se consultaron fuentes bibliográficas tales como, textos de economía, evolución del sistema bancario del país, estudios técnicos sobre la Ley de Integración Monetaria en El Salvador y algunos países



latinoamericanos y en general se consultaron diversas publicaciones relacionados con el tema que aquí nos ocupa.

## 2.2 De campo

Con la investigación de campo se obtuvo información mediante una encuesta diseñada para ser contestada por Gerentes de Operaciones y Finanzas, Jefes de Operaciones, Gerentes y/o Jefes de Créditos, Gerentes de Negocios y Jefes de atención al cliente de los bancos emisores de tarjetas de crédito. Asimismo, y como procedimiento complementario para recopilar la información, se realizaron visitas a diferentes instituciones, tales como el Centro para la Defensa del Consumidor (C.D.C.), Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, entre otros.

## 2.3 Explicativa

En la investigación de tipo explicativa, se pretende dar más allá que una descripción sobre el efecto que ha causado la Ley de Integración Monetaria en los bancos emisores de tarjetas de crédito. Sin embargo, al inicio ésta fue de tipo exploratorio, debido a que se examinó en detalle la LIM y su relación con las tarjetas de crédito.

## 2.4 Correlacional

La investigación de tipo correlacional, tuvo como propósito principal mostrar o examinar el efecto de la Ley de Integración Monetaria (variable independiente)



en las tasas de interés y cobros por servicio (variable dependiente) que realizan los emisores bancarios de tarjetas de crédito.

### 3. Diseño de la investigación

#### 3.1 Metodología de la Investigación

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental, debido a que se observó y analizó los efectos que el cambio en la política monetaria por la vigencia de la LIM, ha causado en los bancos emisores de las tarjetas de crédito.

A su vez, ésta investigación es del tipo longitudinal, debido a que se analizaron los cambios observados en el fenómeno en diferentes períodos de tiempo: antes y después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria en El Salvador.

### 4. Técnicas e Instrumentos

Entre las técnicas empleadas en este estudio, se mencionan las siguientes:

- La encuesta
- Las entrevistas
- Recolección y análisis de información estadística
- La revisión bibliográfica
- Internet



- Diagrama de Pareto

## 4.1 La Encuesta

La técnica de la encuesta permitió obtener la información requerida de las unidades primarias de muestreo, en este caso, de los bancos emisores de tarjetas de crédito.

## 4.2 La Entrevista

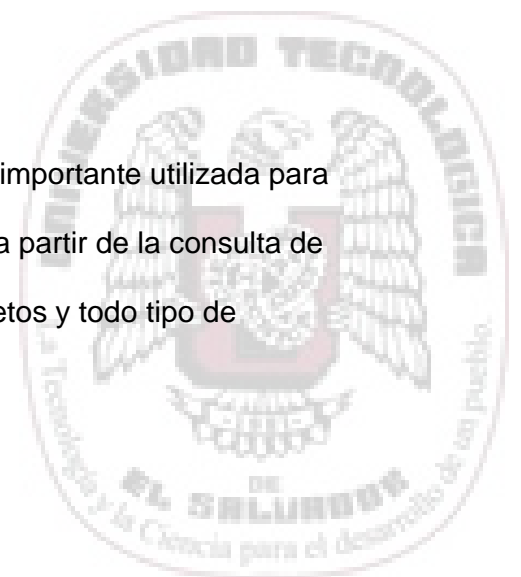
El sistema de entrevista es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede apoyarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta sobre la información de interés para el estudio.

## 4.3 Recolección y Análisis de la Información

Se considera que la técnica de la recolección y análisis de información estadística, permitirá estudiar el comportamiento de los factores a analizar en diferentes etapas del tiempo.

## 4.4 La Revisión Bibliográfica

La revisión documental o bibliográfica fue otra técnica importante utilizada para estructurar el marco teórico conceptual de referencia, a partir de la consulta de libros, artículos de periódicos y revistas, boletines, folletos y todo tipo de publicaciones relacionadas con el tema.



## 4.5 Internet

En el presente estudio también se han aprovechado las ventajas que ofrece la tecnología de punta a través de Internet como un medio para obtener información, ya que la misma se ha convertido en la actualidad en uno de los principales medios para captarla.

## 4.6 Herramientas de Calidad: Diagrama de Pareto

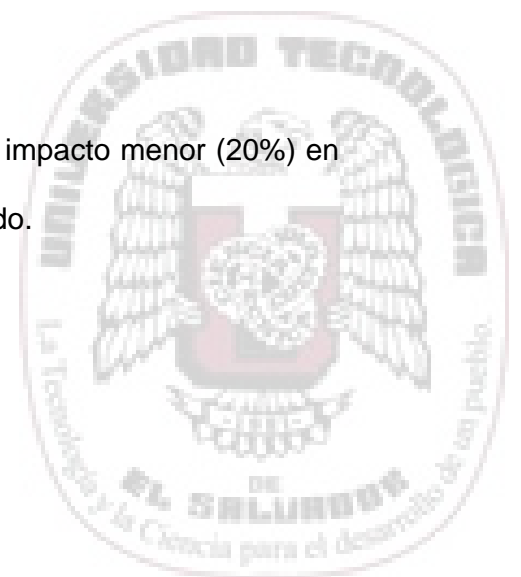
Esta técnica fue utilizada para establecer las conclusiones finales de la investigación, debido a que es una comparación ponderada de los factores relacionados con un problema en especial.

Es de gran utilidad debido a que permite analizar los problemas y/o causas en dos categorías:

**Pocos vitales:** Aquellos factores que tienen el más grande impacto (80%) en el problema que se está estudiando. La lista de los pocos vitales generalmente no son una completa sorpresa, debido a que se confirma y cuantifica lo que realmente se había establecido desde el principio de la investigación.

**Muchos triviales:** Aquellos factores que tienen un impacto menor (20%) en el problema que se está estudiando.

## 5. Unidades de Análisis



Para los efectos de este trabajo se han considerado como unidades de análisis de la investigación a los bancos emisores de tarjetas de crédito que operan en el área metropolitana de San Salvador.

## 6. Diseño y Tamaño de la Muestra

### 6.1 Población y Muestra

En esta investigación la población está constituida por la totalidad de bancos emisores de tarjetas de crédito, los cuales tienen ubicadas sus oficinas en el área metropolitana de San Salvador.

La población comprende los siguientes bancos:

- Banco Agrícola, S.A.
- Banco de Comercio de El Salvador
- Banco Credomatic, S.A.
- Banco Promérica, S.A.
- Banco Salvadoreño. S.A.
- Banco Uno, S.A.
- Scotiabank de El Salvador

Es importante mencionar que no se han incluido bancos que manejan las operaciones de tarjetas de crédito fuera del esquema legal bancario, tales como: Tarjetas de Oro del Banco Cuscatlán, AVAL CARD de Banco UNO,



PREMIA CARD de Banco Promérica. ya que son empresas constituidas legalmente para manejar por separado las transacciones de tarjetas de crédito.

## 7. Recolección y Procesamiento de datos

### 7.1 Recolección de la Información

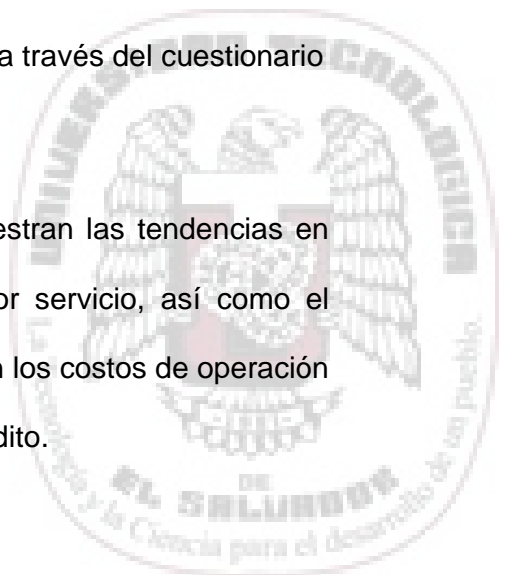
Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de 13 encuestas dirigidas a los Gerentes de Operaciones, Gerentes y/o Jefes de Créditos, Gerentes de Negocios y Jefes de Atención al Cliente de los 7 bancos emisores antes mencionados, así como también con información estadística sobre el comportamiento de las tasas de interés presentada mensualmente por el Ministerio de Economía a través de la Dirección de Protección al Consumidor .

El cuestionario se elaboró con preguntas abiertas y cerradas, las cuales se codificaron en tablas de frecuencia para las preguntas cerradas y elaboración de cuadro de categorías para las preguntas de tipo abiertas.

## 8. Procesamiento de la Información

El procesamiento y análisis de la información obtenida a través del cuestionario se procesó en una matriz de datos por computadora.

Asimismo, se elaboraron gráficos de barras que muestran las tendencias en las tasas de interés, la demanda, las comisiones por servicio, así como el efecto generado por la Ley de Integración Monetaria en los costos de operación en las entidades bancarias emisoras de tarjetas de crédito.





## 9. Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis de las respuestas se presentan para cada ítem del cuestionario haciendo una relación estadística de las respuestas. Al final, también se hará un cruce de repuestas a fin de validar y dar consistencia a la información.

Los gráficos permiten analizar e interpretar con mayor facilidad la tendencia en las tasas de interés, comisiones por servicio y demanda de Tarjetas de Crédito antes y después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria.

## 10. Resultados de la Investigación de Campo

A continuación, se presentan los resultados de la investigación de campo, obtenidos a través de la encuesta, que fue contestada por 13 ejecutivos de 7 Bancos emisores de tarjetas de crédito del país. Este resultado si bien no fue el esperado, se considera bastante representativo para los propósitos del presente trabajo.



## SECCIÓN NO. 1 CONOCIMIENTO DE LA LEY DE INTEGRACIÓN MONETARIA.

### PREGUNTA NO.1

¿Qué conocimientos tiene sobre la Ley de Integración Monetaria ?

### OBJETIVO.

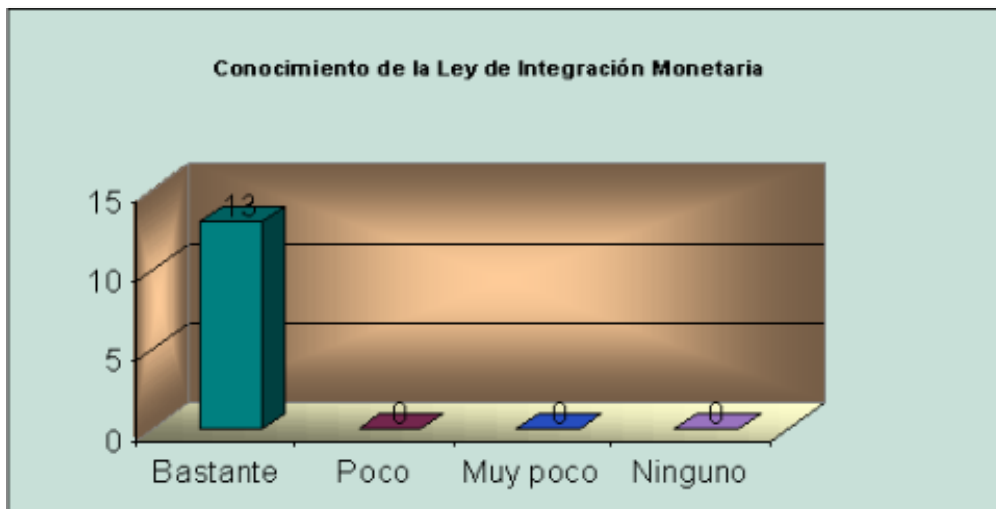
El objeto de esta pregunta es conocer el grado de conocimiento que tienen los encuestados sobre la ley de Integración Monetaria.

### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bastante</i>	13	100%
<i>Poco</i>	-	-
<i>Muy poco</i>		
<i>TOTAL</i>	13	100%

GRÁFICO NO.1





### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, todas las personas encuestadas manifestaron que tienen un amplio grado de conocimiento sobre la Ley de Integración Monetaria.



## SECCIÓN NO. II- EFECTO DE LA LEY DE INTEGRACIÓN MONETARIA EN LA EMPRESA

### PREGUNTA NO. 2

¿Le ha beneficiado a su Banco la Ley de Integración Monetaria?

### OBJETIVO

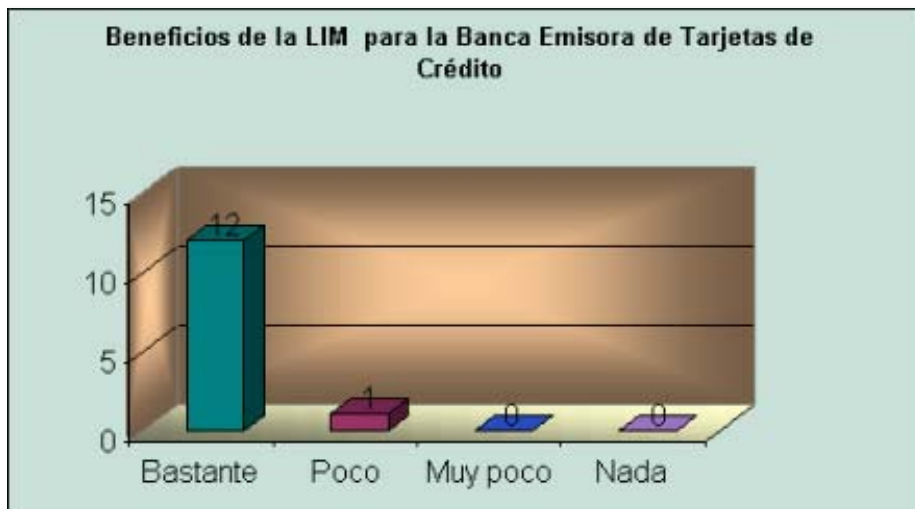
Conocer si la Ley de Integración Monetaria trajo consigo beneficios para los bancos emisores de tarjetas de crédito.

### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i><b>Alternativa</b></i>	<i><b>Frecuencia</b></i>	<i><b>Porcentaje</b></i>
<i><b>Bastante</b></i>	12	92%
<i><b>Poco</b></i>	1	8%
<i><b>Muy Poco</b></i>	0	0
<i><b>Nada</b></i>	0	0
<i><b>TOTAL</b></i>	13	100%

GRÁFICO NO. 2





### INTERPRETACIÓN

Al analizar los datos del cuadro anterior, se observa que el 92% de la población encuestada considera que la Ley de Integración Monetaria trajo consigo bastantes beneficios a su institución, pues facilitó los controles ya que toda transacción de compra, pago e intercambio comercial se hacen en dólares estadounidenses; mientras que solo el 8% restante considera que los beneficios han sido mínimos.

### PREGUNTA NO.3

¿Qué cambios realizó su institución ante la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria?

### OBJETIVO

Con esta pregunta se pretende determinar si los bancos emisores de tarjetas de crédito realizaron cambios de tipo administrativo, tecnológico y de mercadeo.

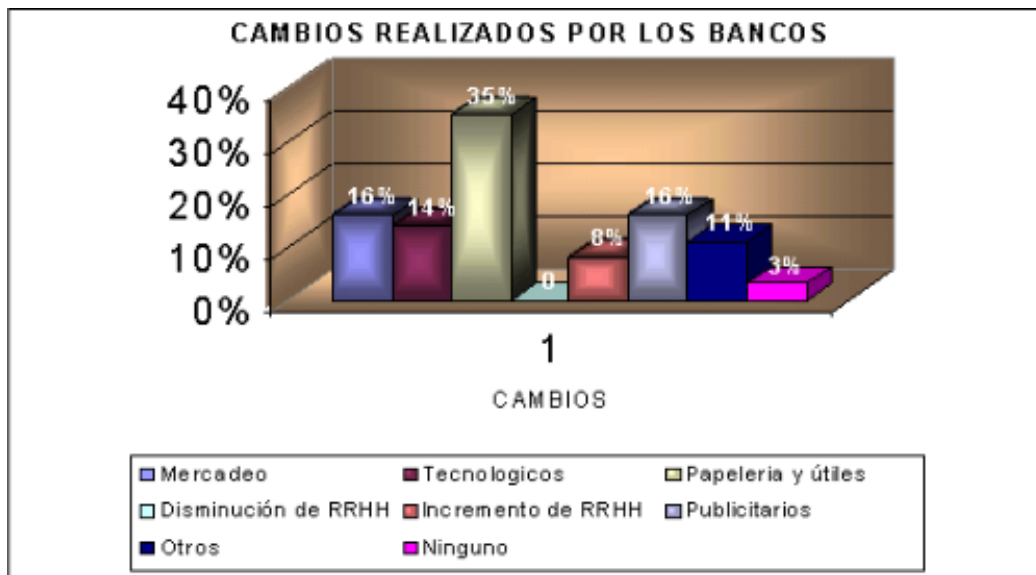
### TABULACIÓN DE LOS DATOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------



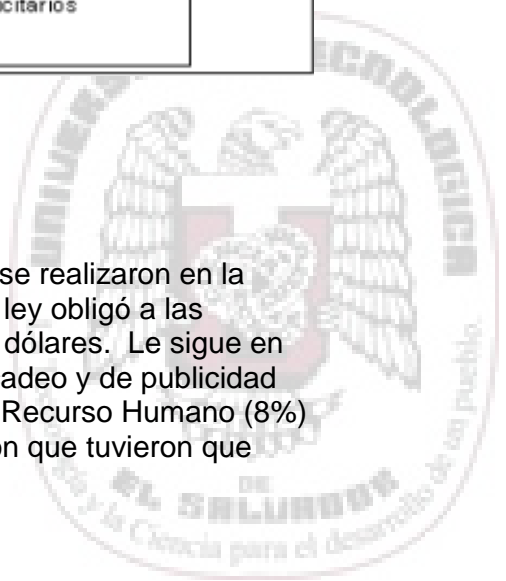
<b>Mercadeo</b>	6	16%
<b>Tecnológicos</b>	5	14%
<b>Papelería y Útiles</b>	13	35%
<b>Disminución del RRHH</b>	0	0
<b>Incremento del RRHH</b>	3	8%
<b>Publicitarios</b>	6	16%
<b>Otros</b>	4	11%
<b>Ninguno</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	37	100%

**GRÁFICA NO. 3**



**INTERPRETACIÓN**

Según el cuadro anterior los cambios más importantes se realizaron en la papelería y útiles (35% del total encuestado), ya que la ley obligó a las instituciones financieras a registrar sus operaciones en dólares. Le sigue en importancia los cambios realizados en el rubro de mercadeo y de publicidad (16%); tecnología (14%); Otros (11%) e Incremento de Recurso Humano (8%) en donde 3 instituciones de las 7 encuestadas, indicaron que tuvieron que



recurrir a contratar recurso humano, si bien en una de ellas fue en forma temporal.

**PREGUNTA NO.4**

¿Cuál de las siguientes situaciones experimentó su Institución con la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria?

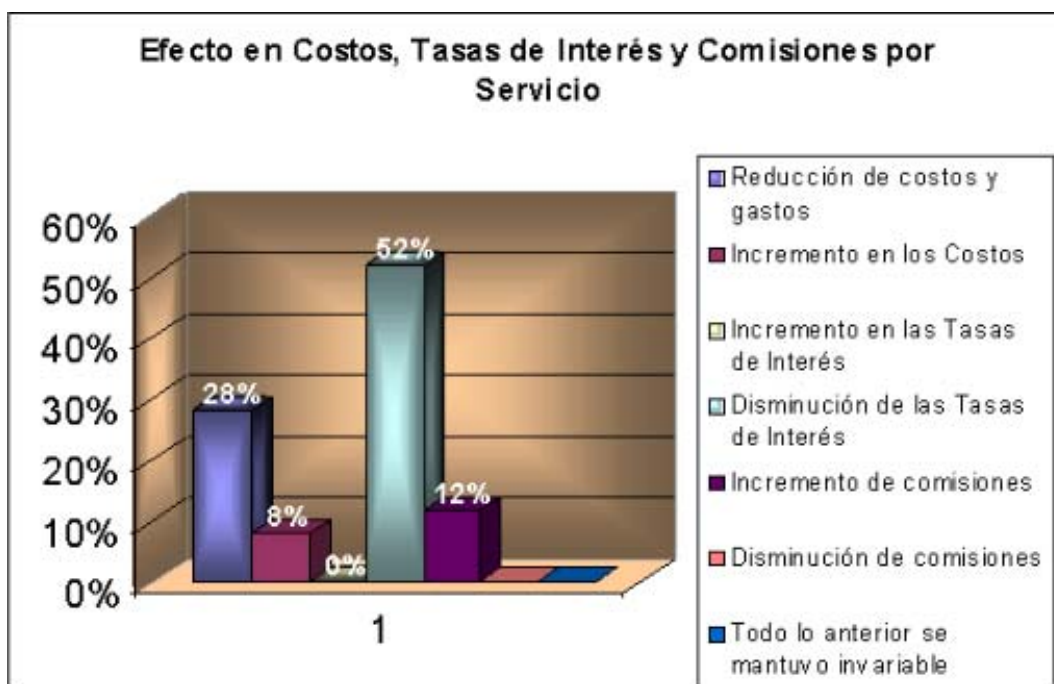
**OBJETIVO**

Con esta pregunta se buscó conocer el efecto de la Ley de Integración Monetaria en los costos, tasas de interés y comisiones por servicio en las tarjetas de crédito.

**TABULACIÓN DE LOS DATOS**

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Incremento de Costos</i>	7	28%
<i>Reducción de Costos</i>	2	8%
<i>Incremento de la Tasa de Interés</i>	0	0
<i>Disminución de la Tasa de Interés</i>	13	52%
<i>Incremento de Comisiones por Servicio</i>	3	12%
<i>Disminución de Comisiones por Servicio</i>	0	0
<i>Todo lo anterior se mantuvo invariable</i>	0	0
<b>TOTAL</b>	25	100%

**GRÁFICO NO.4**



## INTERPRETACIÓN

Al examinar los resultados del cuadro anterior, puede notarse que una parte importante (28%) de las instituciones encuestadas manifestaron haber tenido un incremento en sus costos de operación después de la implementación de la citada Ley. Ello por cuanto debieron hacer cambios en la totalidad de la papelería utilizada, contratar nuevo personal para realizar los cambios requeridos antes de la llegada del 1º de enero del 2001, fecha en que entró en vigencia la referida Ley de Integración; mientras que el 8% indicó haber tenido reducción en sus costos de operación, pues se redujeron sus costos en papelería debido a que toda transacción de compra, pago e intercambio comercial debería hacerse bajo el US dólar.

Asimismo, el más de la mayoría de las instituciones encuestadas informó haber reducido sus tasas interés como consecuencia de la implementación de la referida ley. Cabe indicar que según los datos recabados, todas las instituciones consideraron no disminuir las comisiones por servicio, mientras que otras (12%) manifestaron haberlas incrementado, así como por redondeo de la comisión por membresía, cobro de comisión por extra financiamiento, recargos por sobregiro del crédito y cobro de comisión por mora.





## PREGUNTA NO 5

¿Hacia que usuarios, su institución ha orientado las variaciones en las tasas de interés de las tarjetas de crédito?

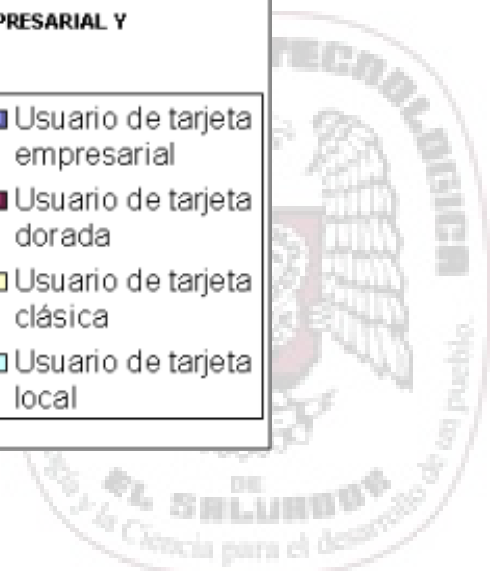
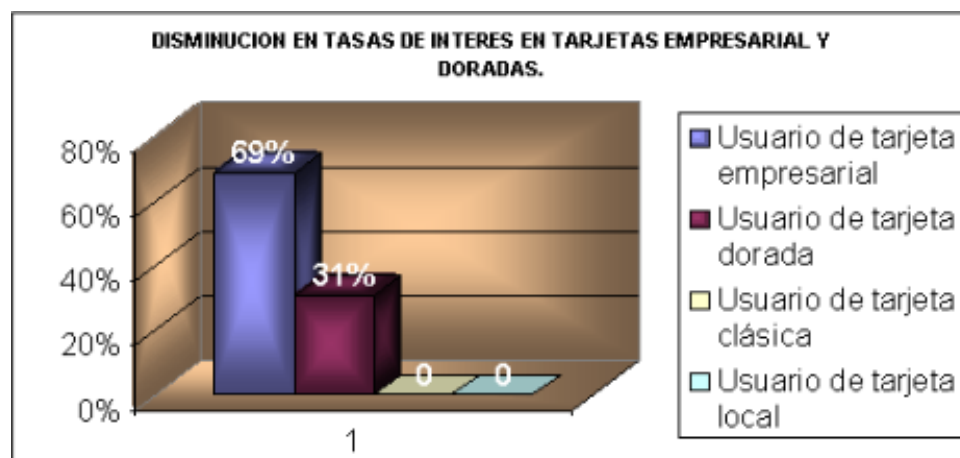
### OBJETIVO

El propósito de esta pregunta esta encaminado a determinar si existió variación en las tasas de interés después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria y hacia que sector se orientó.

### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (Incremento)</i>	<i>Frecuencia (Disminución)</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Usuario de tarjeta empresarial</i>	0	9	69%
<i>Usuario de tarjeta dorada internacional</i>	0	4	31%
<i>Usuario de tarjeta clásica internacional</i>	0	0	0
<i>Usuario de tarjeta local</i>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	13	100%

GRÁFICO NO.5



## INTERPRETACIÓN

Según los datos del cuadro anterior, se puede decir que efectivamente existió una disminución en las tasas de interés que cobran las tarjetas de crédito orientadas al mercado empresarial (69%) y doradas (31%); mientras que las tarjetas clásicas internacionales y locales no sufrieron modificación alguna en sus tasas de interés.



**PREGUNTA NO.6**

¿Hacia qué usuarios ha orientado las variaciones en las comisiones por servicio?

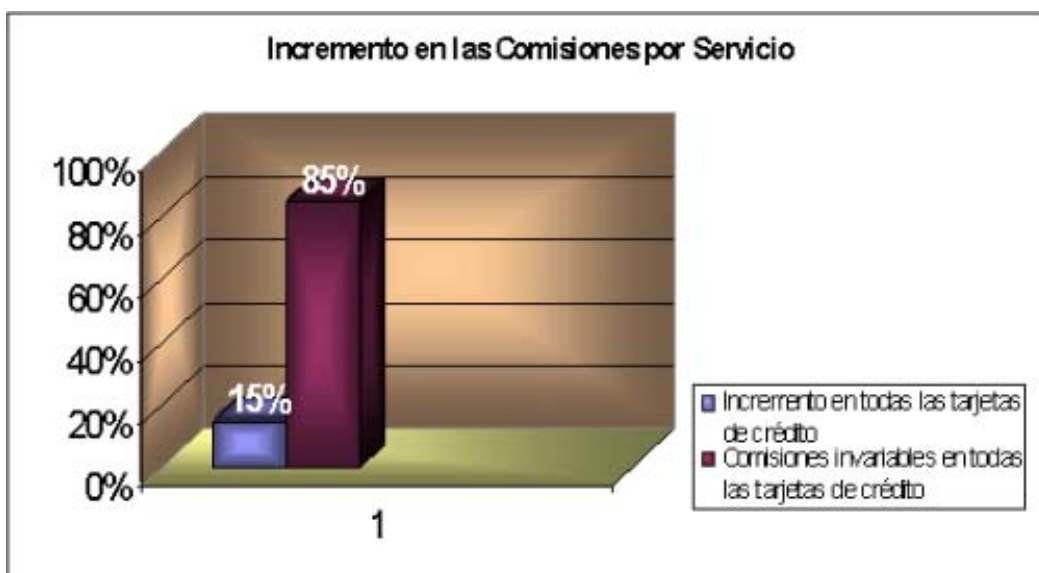
**OBJETIVO**

Esta pregunta tiene como propósito determinar si existió variación en las comisiones por servicio después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria y hacia que sector se orientó.

**TABULACIÓN DE LOS DATOS**

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Aumento en todas las tarjetas de crédito</i>	2	15%
<i>Disminución en todas las tarjetas de crédito</i>	0	0
<i>Invariable en todas las tarjetas de crédito</i>	11	85%
<b>TOTAL</b>	13	100%

**GRÁFICO NO.6**



## INTERPRETACIÓN

Es importante conocer que las variaciones en las comisiones por servicio de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, se mantuvieron en su mayor parte invariables (85%), algunas porque ya las cobraban antes de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria; mientras que el 15% de las instituciones financieras incrementaron las comisiones en todas sus tarjetas, tales como cargo por sobregiro, mora, extra financiamiento, y membresía.

### SECCIÓN NO. III. EFECTO EN LA OFERTA Y DEMANDA DE TARJETAS DE CRÉDITO.

#### PREGUNTA NO 7

¿Cuál ha sido en su institución la tendencia de la demanda las tarjetas de crédito después de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria?

#### OBJETIVO

Con esta pregunta se busca determinar si la demanda tuvo modificaciones después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria.

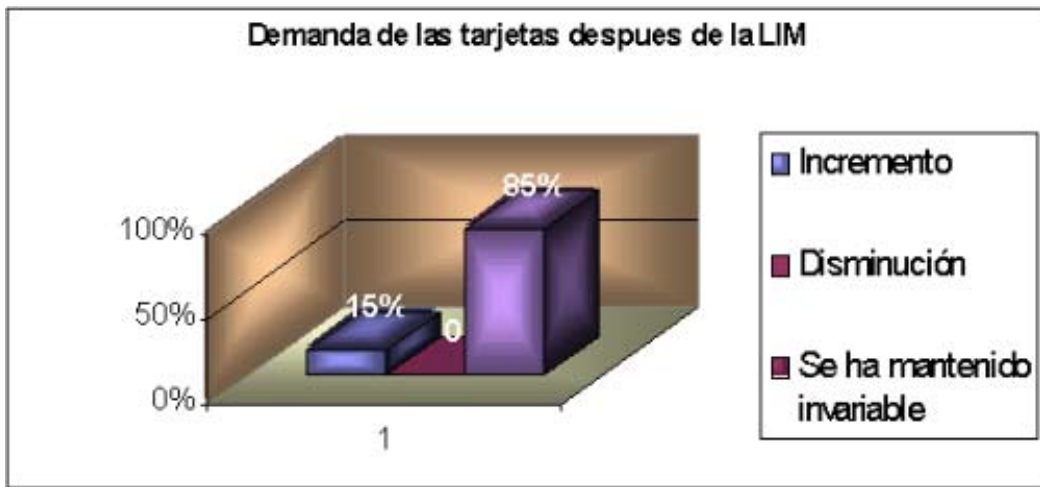
#### TABULACIÓN DE LOS DATOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Incremento</i>	2	15%



<b>Disminución</b>	0	0
<b>Invariable</b>	11	85%
<b>TOTAL</b>	13	100%

**GRAFICA NO. 7**



**INTERPRETACIÓN**

Puede notarse en la gráfica anterior, que la demanda de tarjetas de crédito se mantuvo invariable ante la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria, de acuerdo a los datos proporcionados por el 85% de los encuestados; y solo en dos instituciones (15%) se vio incrementada la demanda de tarjetas de crédito.

**PREGUNTA NO.8**

Si hubo modificación, por favor indique en que tipo de usuario:

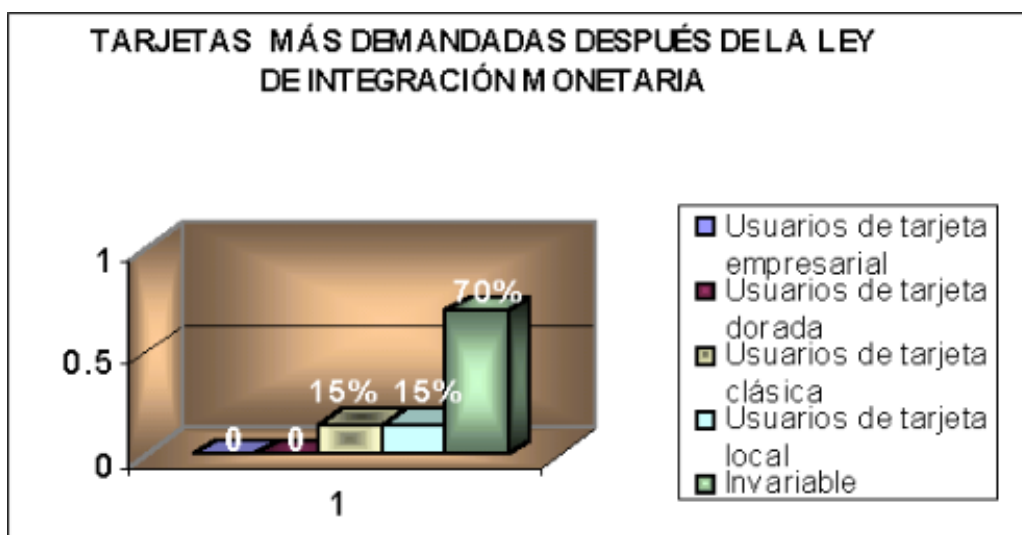
**OBJETIVO**

Conocer que sector contribuyó a la variación en la demanda de tarjetas de crédito después de la implementación de la LIM.



TABULACIÓN DE LOS DATOS.

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Demanda de tarjeta empresarial</i>	0	0
<i>Demanda de tarjeta dorada internacional</i>	0	0
<i>Demanda de tarjeta clásica internacional</i>	2	15%
<i>Demanda de tarjeta local</i>	2	15%
<i>Demanda invariable</i>	9	70%
<b>TOTAL</b>	13	100%



GRÁFICA NO. 8

INTERPRETACIÓN

Según las respuestas obtenidas se puede observar y reconfirmar que la variación en la demanda de tarjetas de crédito, luego de implementada la Ley de Integración Monetaria, se mantuvo invariable y no se orientó a ningún sector en especial; sin embargo, el mercado de tarjetas clásica internacional y local mostró una leve tendencia hacia el alza.

PREGUNTA NO. 9

¿Cuál ha sido la tendencia de las tarjetas **APROBADAS** después de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria?



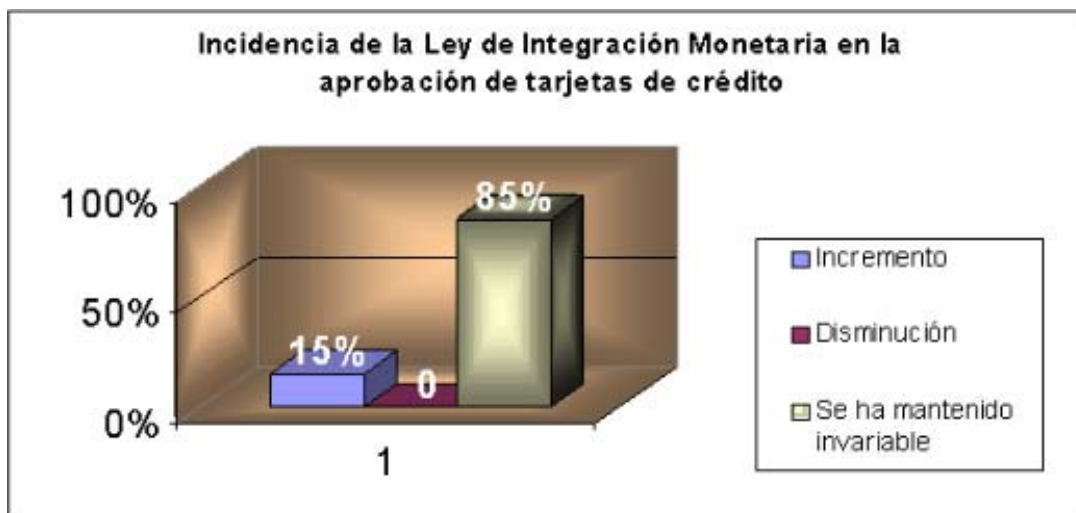
## OBJETIVO

Determinar si la implementación de la Ley de Integración Monetaria, incidió en la tendencia de las tarjetas de crédito aprobadas.

### TABULACIÓN DE LOS DATOS

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<i>Incremento</i>	2	15%
<i>Disminución</i>	0	0
<i>Invariable</i>	11	85%
<b>TOTAL</b>	13	100%

GRÁFICA NO. 9



## INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos revelan que la aprobación de tarjetas de crédito después de entrada en vigencia la Ley de Integración Monetaria se mantuvo invariable, tomando como parámetro de comparación el año 2000.



## PREGUNTA NO. 10

Si hubo variación por favor indicar en que tipo de usuario:

### OBJETIVO

El propósito de esta pregunta es conocer que sector contribuyó a la variación de tarjetas de crédito aprobadas después de la implementación de la LIM.

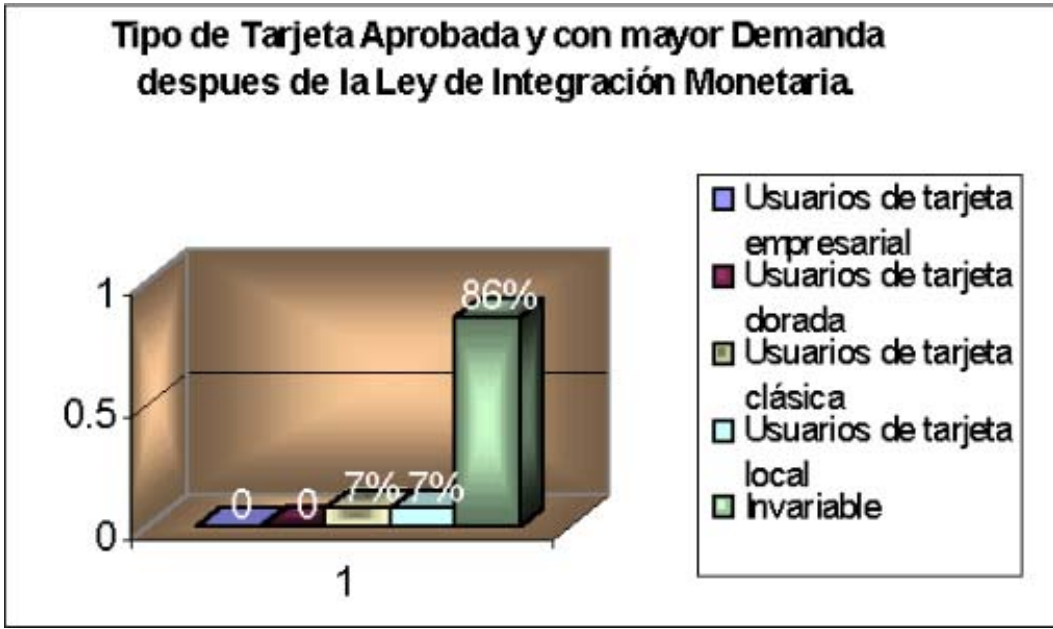
### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Demanda de tarjeta empresarial</i>	0	0
<i>Demanda de tarjeta dorada internacional</i>	0	0
<i>Demanda de tarjeta clásica internacional</i>	1	7%
<i>Demanda de tarjeta local</i>	1	7%
<i>Demanda Invariable</i>	11	86%
<b>TOTAL</b>	13	100%

### GRÁFICA NO. 10







**INTERPRETACIÓN**

Las respuestas obtenidas muestran que la variación en la demanda de tarjetas de crédito después de implementada la Ley de Integración Monetaria, se mantuvo invariable y no se enfocó a ningún tipo de usuario específico; sin embargo, el mercado de tarjetas clásica internacional y local mostró un leve incremento en el período analizado.

**PREGUNTA NO. 11**

Como se distribuyó en porcentaje la cartera de sus tarjetas de crédito :

**OBJETIVO**

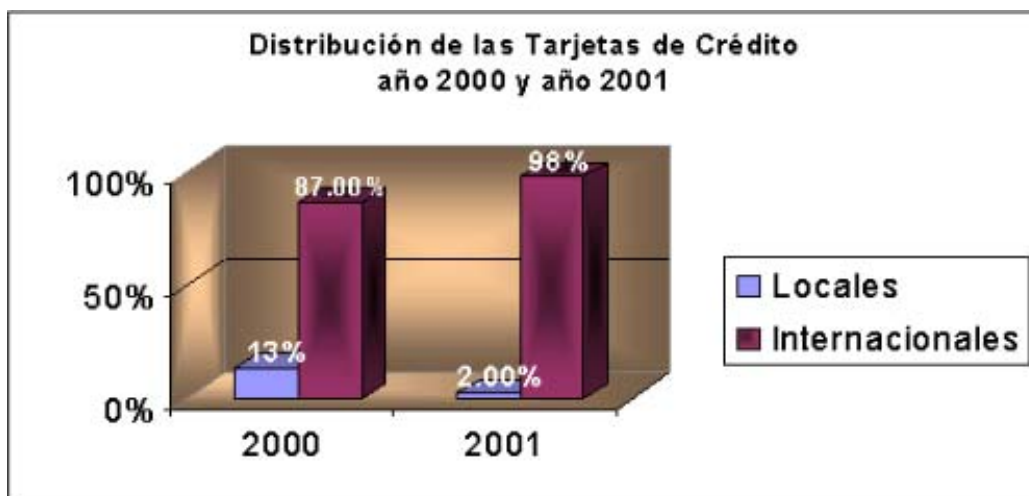
Conocer la distribución de las tarjetas de crédito antes y después de la Ley de integración Monetaria.

**TABULACIÓN DE LOS DATOS**



TIPO DE TARJETA	AÑO 2000	AÑO 2001
LOCALES	13%	2%
INTERNACIONALES	87%	98%
TOTAL	100%	100%

GRÁFICA NO. 11



**INTERPRETACIÓN**

Se puede observar que la demanda de tarjetas de crédito locales en los años 2000 y 2001 ha sido menor que la demanda de tarjetas de crédito clásicas internacionales. Esto debido a que la mayoría de los bancos únicamente distribuyen tarjetas internacionales, probablemente porque poseen licencia de entidades internacionales y los hace poseedores de procesadores internacionales.

**PREGUNTA NO. 12**

Del total de la cartera de préstamos de su institución, ¿Qué porcentaje corresponde a tarjetas de crédito?

**OBJETIVO**



El propósito de esta pregunta es tratar de conocer qué proporción de la cartera de préstamos total de los bancos emisores de tarjetas de crédito, representa el crédito de consumo otorgado a través de las tarjetas de crédito.

### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>De 0 a 10%</b>	4	30%
<b>De 10.01 a 25%</b>	9	70%
<b>De 25.01% a 50%</b>	0	0
<b>De 50.01% a 75%</b>	0	0
<b>De 75.01% a 100%</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	13	100%

### INTERPRETACIÓN

Según la información obtenida se puede observar una mayor proporción de préstamos (70%) por tarjetas de crédito entre un rango de 10% a 25% de la cartera total de préstamos de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito; mientras que una proporción menor (30%) de la cartera total representa préstamos entre un rango de 0 a 10%.

### PREGUNTA NO.13

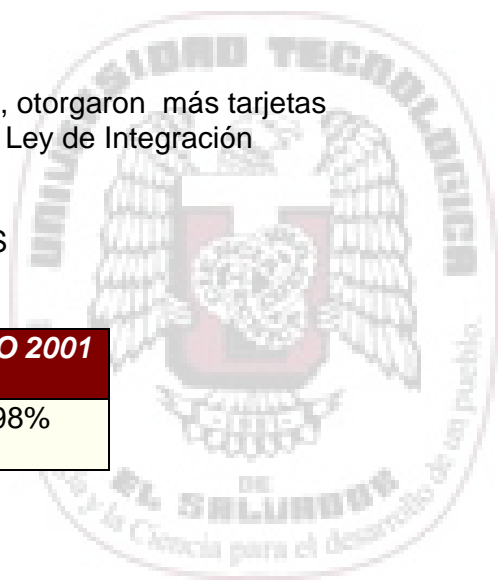
En los últimos 2 años, mencione a quién su institución le vendió más tarjetas de crédito.

### OBJETIVO

Conocer a que tipo de personas (Naturales y Jurídicas), otorgaron más tarjetas de crédito, antes y después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria.

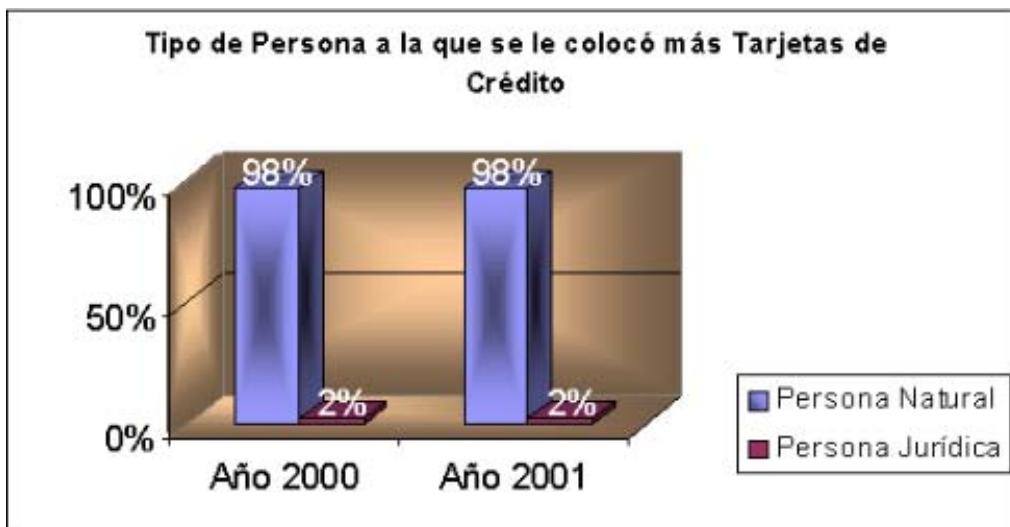
### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i>TIPO DE PERSONA</i>	<i>AÑO 2000</i>	<i>AÑO 2001</i>
<b>NATURAL</b>	98%	98%



<b>JURÍDICA</b>	2%	2%
<b>TOTAL</b>	100%	100%

**GRÁFICO NO.13**



**INTERPRETACIÓN**

Tal como puede apreciar en el cuadro anterior, la tendencia de colocación de tarjetas de crédito durante los años 2000 y 2001 se ha mantenido sin modificaciones, tanto para personas naturales como jurídicas. Las primeras en 98% y las segundas en 2% del total.

**PREGUNTA NO.14**

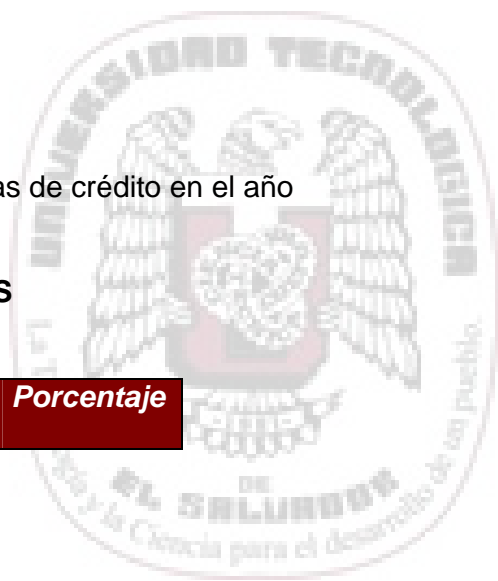
¿Cuál cree usted que puede ser el motivo de la variación en la venta de tarjetas de crédito en el año 2001 ?

**OBJETIVO**

Determinar que factor incidió en la colocación de tarjetas de crédito en el año 2001

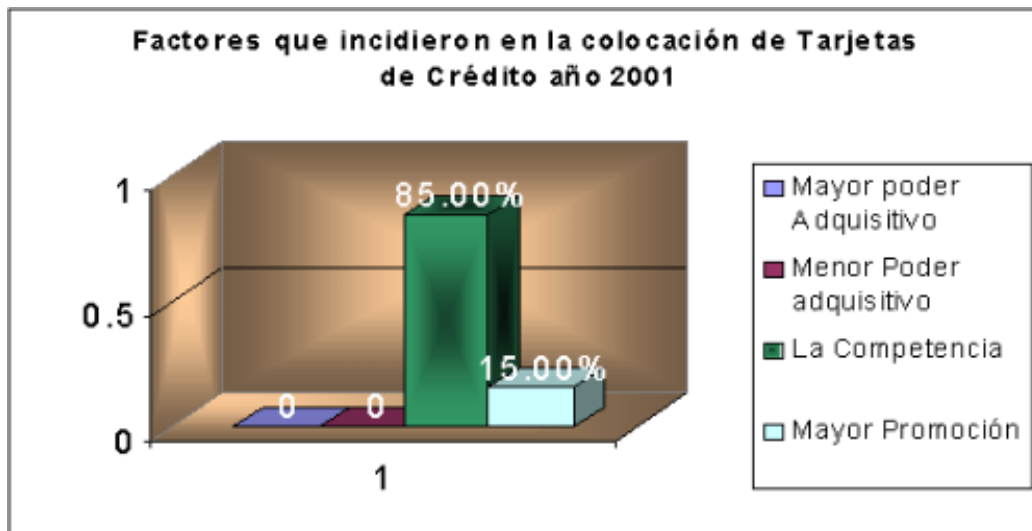
**TABULACIÓN DE LOS DATOS**

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
--------------------	-------------------	-------------------



<b>Mayor poder adquisitivo</b>	0	0
<b>Menor poder adquisitivo</b>	0	0
<b>La competencia</b>	11	85%
<b>Mayor promoción</b>	2	15%
<b>TOTAL</b>	13	100%

**GRÁFICO NO. 14**



**INTERPRETACIÓN**

La tabulación de los datos indica que fue la competencia (85%) el factor principal que incidió en la flexibilización del mercado y por ende facilitó la obtención de tarjetas de crédito, lo cual permitió incrementar la colocación de las mismas. En menor grado (15%) algunos encuestados consideraron que la promoción también fue un factor clave para la colocación del producto.

**PREGUNTA NO.15**

¿Cuál ha sido la tendencia de la cartera en mora durante el año 2001 en relación con el año anterior?

**OBJETIVO**



Con esta pregunta se busca conocer si la Ley de Integración Monetaria implementada a partir del 1° de enero del 2001, incidió directamente en la variación (Incremento o disminución), en la cartera morosa de tarjetas de crédito de la banca emisora.

### TABULACIÓN DE LOS DATOS

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>Incremento</i>	0	0
<i>Disminución</i>	13	100%
<i>Se mantuvo invariable</i>	0	0
<i>TOTAL</i>	13	100%

GRÁFICO NO. 15



### INTERPRETACIÓN



Según los datos tabulados en el cuadro anterior se puede observar una tendencia hacia la baja en la cartera morosa de tarjetas de crédito de la banca emisora, debido en muchos casos a las nuevas alternativas que utiliza cada banco emisor, tal como contratación de personal especializado en el área de cobros convencionales y por la vía judicial, así como a la selección más cuidadosa de los tarjeta habientes.

**PREGUNTA NO. 16**

Si su respuesta fue disminución o incremento, favor indique: ¿Qué sector ha disminuido su cartera morosa?.

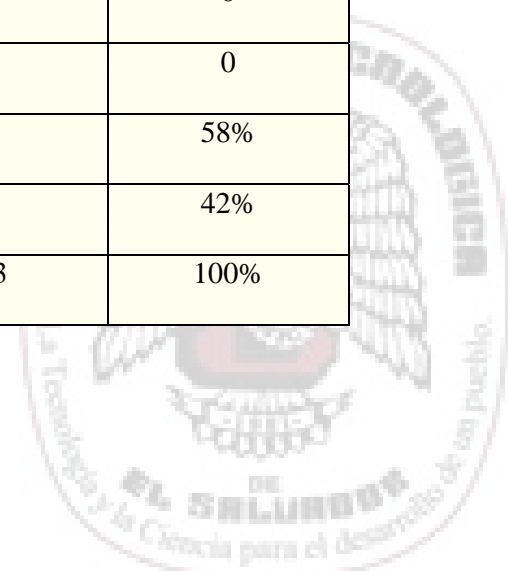
**OBJETIVO**

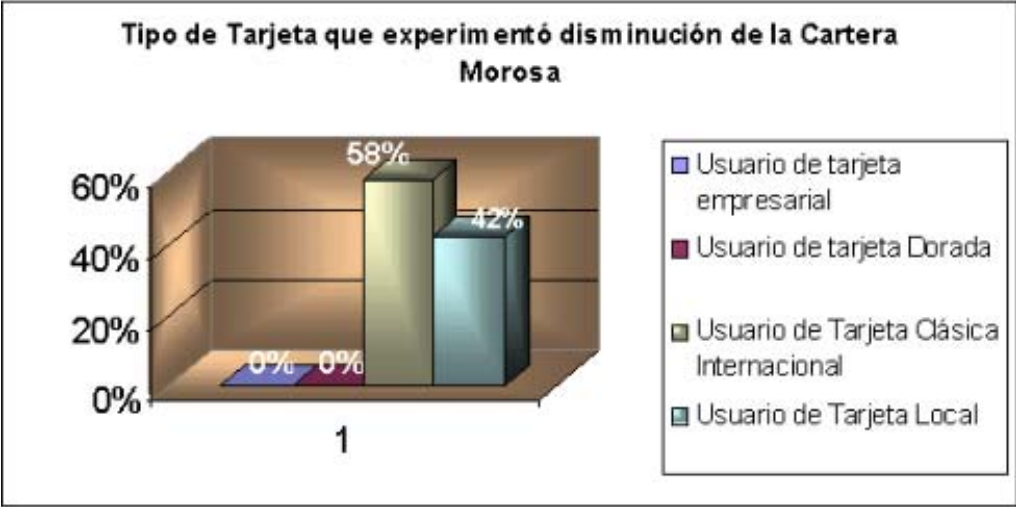
Determinar que sector experimentó la mayor variación en la cartera en mora.

**TABULACIÓN DE LOS DATOS**

<i>ALTERNATIVA</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>Usuarios de tarjeta empresarial</i>	0	0
<i>Usuario de tarjeta dorada internacional</i>	0	0
<i>Usuario de tarjeta clásica internacional</i>	7	58%
<i>Usuario de tarjeta local</i>	5	42%
<b>TOTAL</b>	13	100%

GRÁFICO NO. 16





**INTERPRETACIÓN**

Los datos tabulados muestran que la colocación de tarjetas de crédito es mayor en tarjetas locales y clásicas internacionales, por lo que la cartera en mora experimentó una disminución en este tipo de tarjeta.

**PREGUNTA NO. 17**

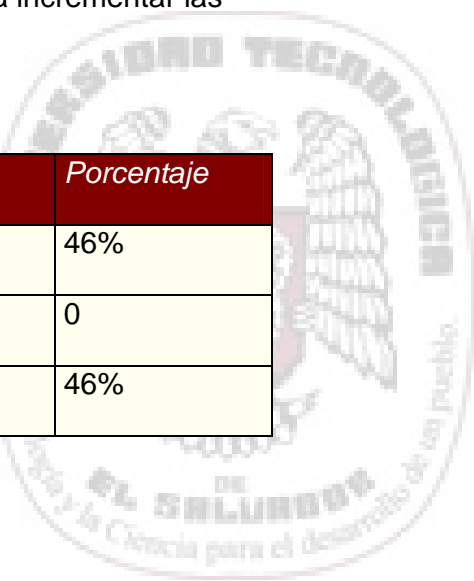
¿Qué considera usted necesario para aumentar la colocación de tarjetas de crédito?

**OBJETIVO**

Con esta pregunta se busca conocer la opinión de los expertos en tarjetas de crédito en relación a que acciones deberían tomarse para incrementar las ventas de tarjetas de crédito del sector bancario.

**TABULACIÓN DE LOS DATOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Disminuir tasas de Interés	6	46%
Disminuir comisiones y Costos	0	0
Incrementar Publicidad	6	46%

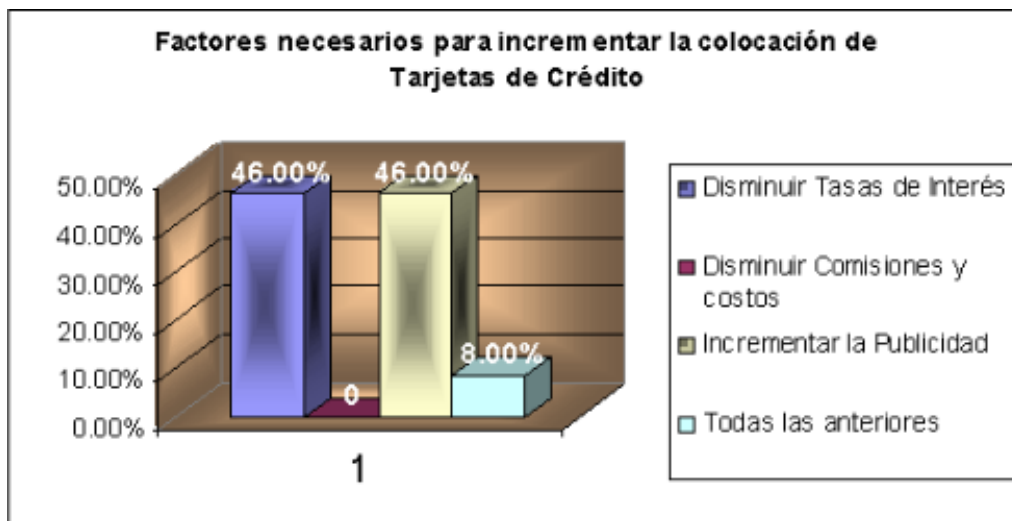




Todas la anteriores	1	8%
TOTAL	13	100%



GRÁFICO NO.17



### INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos, puede observarse que varios encuestados coinciden en que los factores más importantes para incrementar la colocación de tarjetas de crédito deben ser la disminución en las tasas de interés y el aumento en la publicidad de las mismas; mientras que otros consideran, además de los dos factores antes mencionados, disminuir las comisiones y costos de operación.

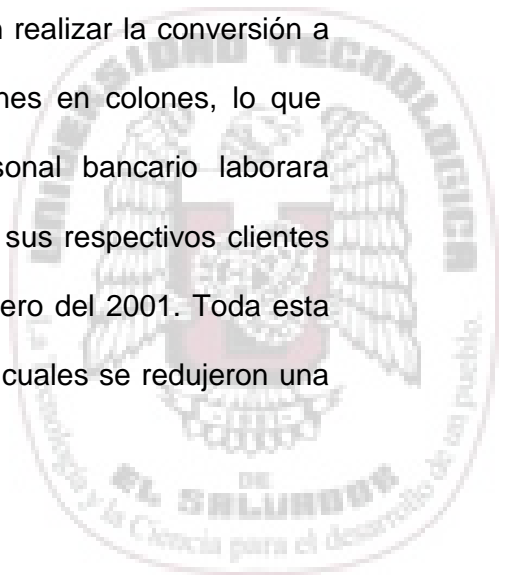


## 11. Análisis General de los Resultados

La información obtenida de los cuestionarios, ha sido ordenada y tabulada de forma sistemática para su interpretación y análisis y los resultados obtenidos son los siguientes:

Se encuestó a 13 ejecutivos que pertenecen a 7 bancos emisores de tarjetas de crédito entre ellos Gerentes de Operaciones, Gerentes de Crédito, Gerentes de Negocio, Jefes de Crédito y jefes de atención al cliente; en la sección No. 1 Conocimiento de la Ley de Integración Monetaria, manifestaron conocer bastante sobre la citada ley, lo cual es aceptable ya que por ser funcionarios bancarios deberían conocer plenamente las medidas cambiarias y monetarias adoptadas por el Gobierno ya que estas inciden directamente en sus respectivas instituciones.

En la Sección No.2, Efecto de la Ley de Integración Monetaria en la Empresa, los resultados obtenidos, indican que ante la entrada en vigencia de la Ley todos los bancos debieron realizar cambios en tecnología, papelería y útiles, realizar contratación de personal y modificar procedimientos, ya que la misma ley en el numeral IV, obliga a las entidades bancarias a registrar todas sus operaciones en dólares. Para ello los bancos debieron realizar la conversión a la moneda estadounidense y eliminar las transacciones en colones, lo que implicó que a finales del año 2000, todo el personal bancario laborara arduamente a fin de estar preparados para atender a sus respectivos clientes con el nuevo régimen monetario a partir del 1º de enero del 2001. Toda esta situación, incrementaron sus costos de operación, los cuales se redujeron una

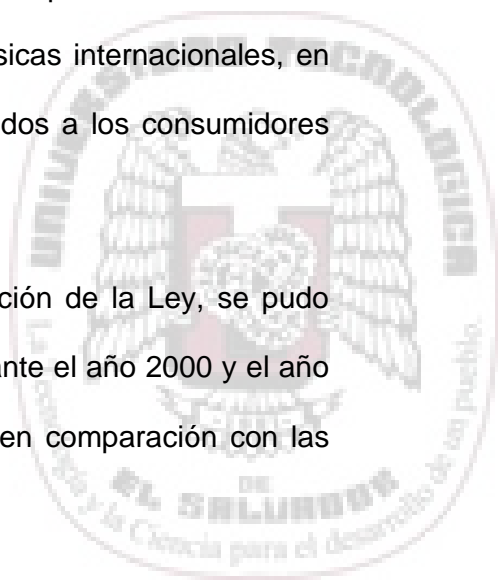


vez efectuados los cambios, en parte porque los registros, transacciones e intercambio comercial se realiza en una sola moneda, US dólares.

El 100% de la banca emisora de tarjetas de crédito, realizó disminución en las tasas de interés en sus tarjetas de crédito Platinum, Empresarial y tarjetas Doradas, las cuales están dirigidas a un segmento del mercado muy selecto. Por el contrario, las tarjetas clásicas internacionales y locales no sufrieron ninguna disminución pese a ser las más demandadas por su accesibilidad por la mayor parte de la población, asimismo las comisiones por servicio no sufrieron ninguna disminución, si bien algunos bancos incrementaron dichas comisiones o empezaron a realizar cobros en rubros que no cobraban hasta el año 2000. Tal es el caso de dos instituciones en las cuales a partir del año 2001, establecieron en todas sus tarjetas de crédito cobros por exceder el límite de crédito establecido(sobregiro), así como por mora y extra financiamientos, entre otros.

En la sección No. III, de la encuesta, la cual busca medir el efecto de la Ley de Integración Monetaria en la oferta y demanda de tarjetas de crédito Los resultados obtenidos mostraron que un 80% de la banca, la demanda de tarjetas de crédito se mantuvo sin cambios, mientras que el 20% restante registró un incremento en la demanda de tarjetas clásicas internacionales, en parte debido a la flexibilización de los requisitos exigidos a los consumidores por parte de los entes emisores de tarjetas de crédito.

En cuanto al efecto que pudo generar la implementación de la Ley, se pudo determinar que los bancos emisores distribuyeron durante el año 2000 y el año 2001 una mayor cantidad de tarjetas internacionales en comparación con las



tarjetas locales, probablemente porque las entidades emisoras cuentan con procesadores internacionales y el respaldo de empresas de la misma índole, tales es el caso de las tarjetas VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS, entre otras.

Además, se consideró importante conocer qué porcentaje de la cartera total de préstamos de los bancos, correspondía a tarjetas de crédito, habiéndose podido determinar, según los resultados obtenidos, que en la mayoría de los bancos emisores dicho porcentaje se ubica alrededor del 25%, pero continúan en la búsqueda de mecanismos que permitan incrementar ese porcentaje. Ello en respuesta a lo lucrativo que representa dicho crédito, por lo que los entes emisores han orientando sus ventas a las personas naturales quienes han demandado más este servicio en los últimos dos años.

En relación a la tendencia de la cartera en mora del sistema bancario emisor de tarjetas de crédito, los resultados muestran una tendencia hacia la baja, debido a que dichas instituciones cuentan con planes de contingencia bien establecidos para realizar los cobros por la vía convencional y legal, así como con departamentos especializados para este fin.

Sin embargo el 100% de los encuestados coincidieron en que es necesaria una mayor publicidad a fin de poder aumentar la colocación de tarjetas de crédito, antes de disminuir las tasas de interés, costos operativos y comisiones por servicio.

