

AUTORIDADES UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LIC. JOSE MAURICO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZARATE SANCHEZ
VICERRECTOR ACADEMICO

ING. DANILO ADOLFO DIAZ PEREZ
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. MIGUEL ANGEL PLEITEZ
PRESIDENTE

ING. CARLOS QUIÑONEZ
PRIMER VOCAL

LIC. MARIELOS IMERY DE HERODIER
SEGUNDO VOCAL

NOVIEMBRE, 2002

San Salvador, El Salvador, Centroamérica



AGRADECIMIENTOS

“El hombre siempre es invisible, el hombre siempre está detrás de las cosas que hace” J.A.L.

Casi desde el principio comprendí que este no era un trabajo de graduación simple: era una forma para poder manifestarnos para poder llegar a otras personas. De hecho, mientras lo realizábamos mi compañera y yo pasamos por diferentes situaciones: unas divertidas, otras patéticas, pero cada una con su propia y única sabiduría que ofrecer y que aprender. De esta manera, a través de este singular proceso, que continuo a lo largo de varios meses, aprendimos diferentes situaciones, no solo de tipo académico sino de tipo personal.

Para llevar a cabo este trabajo conté con la especial bendición de Ana Vilma, quien con su sabiduría, su experiencia, su paciencia y sus múltiples enseñanzas me ayudaron a finalizar este proceso.

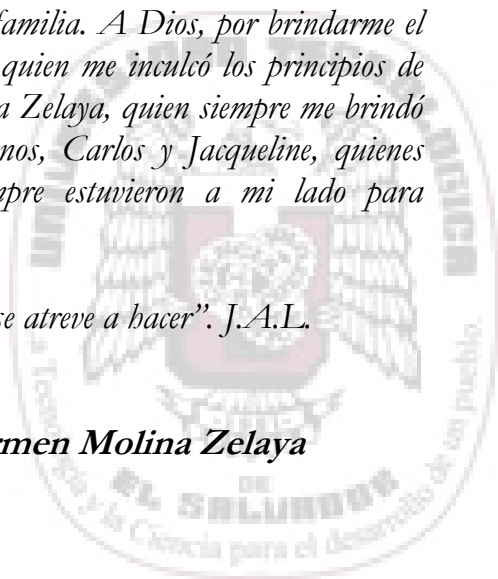
Quiero dar también las gracias, a Don Rafael Castillo, quien nos brindó su tiempo, su experiencia y conocimientos especiales para realizar este proceso. Gracias por las incontables horas de revisión, explicación, investigación y por sus valiosas opiniones.

Merecen un especial agradecimiento todas aquellas personas que de alguna u otra forma estuvieron involucradas en este proceso: Mis compañeros de trabajo, mis compañeros de estudio, catedráticos, maestros, guías, instructores, asesores, etc. en fin todas aquellas personas que de alguna u otra forma se vieron envueltas en este proceso.

Pero por sobre todo, deseo dar las gracias a Dios y a mi familia. A Dios, por brindarme el conocimiento y sabiduría. A mi padre, Carlos Molina, quien me inculcó los principios de disciplina, responsabilidad y dedicación; y mi madre, Sonia Zelaya, quien siempre me brindó su apoyo a través de su amor maternal. A mis hermanos, Carlos y Jacqueline, quienes compartieron conmigo mis alegrías y tristezas, y siempre estuvieron a mi lado para animarme.

“El hombre tiene el tamaño de aquello a lo cual se atreve a hacer”. J.A.L.

Patricia del Carmen Molina Zelaya



AGRADECIMIENTOS

Yo me alegro de no haber podido decir, ni siquiera pensar nunca, que ya lo tengo todo. Sigo soñando, planeando y esforzándome. Siempre tuve y tengo fe en el Creador que me proporcionó salud, sabiduría, trabajo y a mi querida familia. Además de la fe en el Creador siempre he tenido fe en mí misma, fe en que no hay trabajo por arduo que sea el cual no pueda realizar. Esa fe me ha permitido ser protagonista y forjadora de mi propio destino, concluyéndose aquí una de mis grandes metas e inician nuevas ideas, más altos ideales y más emocionantes objetivos ya que la verdadera felicidad se encuentra más bien en la lucha por la meta fijada y en el éxito alcanzado que en sentarse a gozar del objetivo ya realizado.

Especialmente dedico este esfuerzo a mi querido padre Raúl Alejandro, un hombre que apenas podía escribir su nombre pero siempre con todo el deseo de sacar adelante a sus 5 hijos. Mi padre siempre tuvo confianza en que lo lograría. Ahora puedo decir, Padre, el camino fue duro pero ¡lo logré!. Este éxito no es mío, este título es tuyo, sé que lo estarás viendo desde el cielo.

Mi madre, Rosa Elba no puede quedar a un lado. Como toda buena madre, siempre confió en sus 5 hijos. Me enorgullece madre mía no haberte defraudado. A mis hermanos Benjamín, Rigoberto, Beatriz y Elba Cecilia por su apoyo moral e incentivarme a seguir adelante.

A lo largo de este objetivo, surgieron otros muy importantes: mis hijos, José Noel, Raúl Alejandro y Ana Sofía, quienes representan mi realización como mujer. Ahora disfruto con ellos mi triunfo. Espero ser ejemplo a seguir en el trabajo arduo y perseverante.

A mi esposo Wilfredo Bolaños, a quien hice esperar por largas horas en las afueras de la Universidad, a quien le negué muchos fines de semana juntos, a quien le robe muchas noches de sueño por mis largas jornadas de estudio. A ti, ¡gracias por estar allí! por acompañarme en mi camino, por tu comprensión y paciencia.

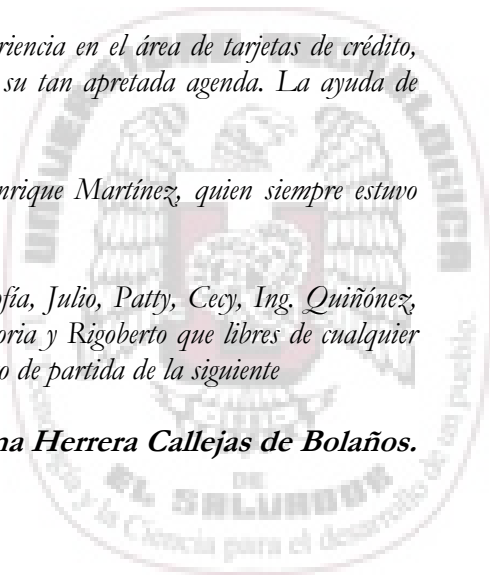
Dios tuvo a bien valerse de lindas personas que hicieran menos pesado mi trabajo. Con especial cariño dedico este esfuerzo a todos ellos. Al lic. Rafael Castillo Arriola quien despojado de todo interés personal dedicó muchas de sus horas en revisar, corregir y dictar la mejor forma de realizar este documento.

Al lic. Marco Gutiérrez, por regalarme parte de su vasta experiencia en el área de tarjetas de crédito, quien siempre tuvo tiempo para orientarme en el tema, a pesar de su tan apretada agenda. La ayuda de ambos fue determinante ¡Muchísimas Gracias!

A mi jefe en Banco Promérica de El Salvador, Lic. Luis Enrique Martínez, quien siempre estuvo dispuesto a escuchar mis dudas y a proporcionar el mejor consejo.

Y a mis amigos, catedráticos y compañeros de trabajo, Ana Sofía, Julio, Patty, Cecy, Ing. Quiñónez, Licda. Herodier, Lic. Pleitez, Alba Luz, Juan Carlos, Carlos, Gloria y Rigoberto que libres de cualquier egoísmo se alegran de que alcanzara esta meta, la cual marca el punto de partida de la siguiente

Ana Vilma Herrera Callejas de Bolaños.



INDICE

Página

CAPITULO I:

MARCO TEORICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

INTRODUCCIÓN

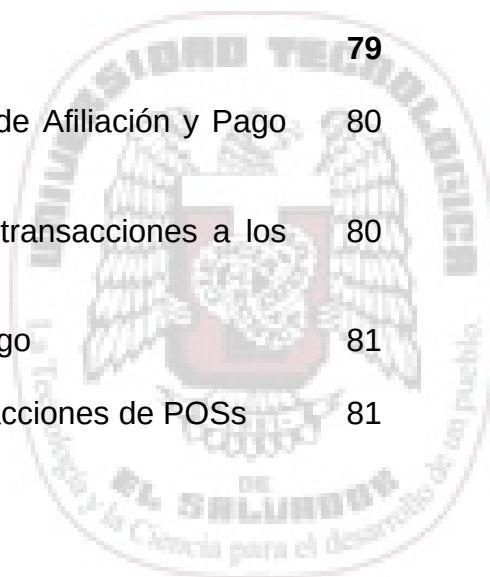
1. Planteamiento y Delimitación del Problema	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Situación de la Economía Salvadoreña en el año 2000	1
2. Justificación	6
3. Objetivos de la Investigación	7
3.1. General	7
3.2. Específicos	7
4. Marco Teórico	8
4.1. La Integración Monetaria en la Economía Salvadoreña	8
4.1.1. Beneficios y Desventajas de la Ley de Integración Monetaria	12
4.1.2. Beneficios	12
4.1.3. Desventajas	13
5. Efecto de la Ley de Integración Monetaria en el Sector Financiero	15
5.1. Préstamos Bancarios	16



5.2. Depósitos Bancarios	18
5.3. Tasas de Interés Activas y Pasivas	22
5.4. Tasas de Interés de Tarjetas de Crédito	25
5.5. Tabla de Comisiones por Servicio y Tasas de Interés aplicadas por los bancos emisores de Tarjetas de Crédito	33
5.6. Emisión Monetaria	34
6. Marco Histórico	36
6.1. Reseña Histórica de la Banca Salvadoreña	36
6.2. Origen y Evolución de la Tarjeta de Crédito	49
6.3. Entidades Internacionales	52
6.4. Relación de la Banca Emisora de Tarjetas de Crédito con Entidades Extranjeras	53
6.5. El Rol de las Tarjetas de Crédito	53
6.5.1. El Mercado de las Tarjetas	54
6.5.1.1. El Producto	54
6.5.2. Funciones	56
6.5.2.1. Función Identificatoria	56
6.5.2.2. Función Operativa	57
6.5.2.3. Función Simbólica	57
6.5.3. Ventajas y desventajas en la utilización de Tarjetas de Crédito	58
6.5.3.1. Ventajas	58
6.5.3.2. Desventajas	60



6.5.4. Estructura Organizativa de un Departamento de Tarjeta de Crédito	63
7. Políticas para la aprobación de una Tarjeta de Crédito	65
7.1. Proceso de Solicitud de Aprobación de Tarjeta de Crédito	68
7.2. Proceso de compra-venta de bienes y/o servicios	69
8. El Rol de los Coemisores de Tarjetas de Crédito	70
8.1. Principales Ventajas para Coemisores de Tarjetas de Crédito	70
9. El Cobro de Seguros en las Tarjetas de Crédito	71
10. Funcionamiento del Sistema de Tarjetas de Crédito	72
10.1. Proceso de Verificación de la Tarjeta de Crédito	72
10.2. Esquema General del Procesamiento de Tarjeta de Crédito	75
10.3. Funciones del Procesador Central	76
10.4. Funciones del Procesador Local	76
11. El Papel de los Cajeros Automáticos (ATMs)	76
11.1. Reintegro de Retiros en Efectivo	77
11.2. Tarifas de Servicio	78
12. El Rol de los POS (Point of Sale)	79
12.1. Servicios de Adquirencia, Servicios de Afiliación y Pago a Establecimientos	80
12.2. Servicio de Pago o Liquidación de transacciones a los establecimientos afiliados	80
12.3. Costo de Adquirencia y Forma de Pago	81
12.4. Modalidad de Autorización de Transacciones de POSs	81

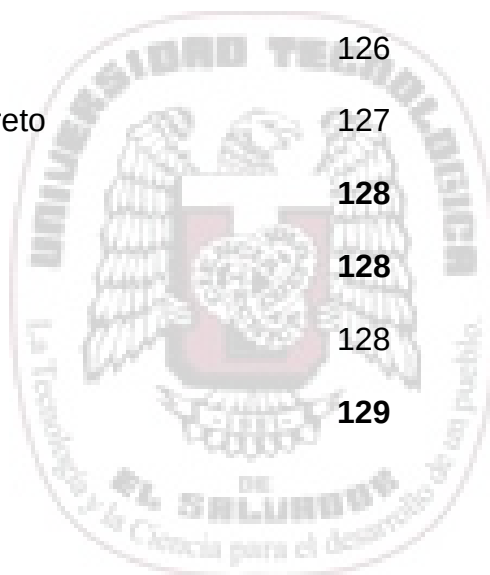


13. Medidas de Seguridad en las Tarjetas de Crédito	84
14. Importancia de las Tarjetas de Crédito en los Negocios Virtuales	89
14.1. Procesamiento de Tarjetas de Crédito en el Web	91
15. El Costo de una Tarjeta de Crédito	93
15.1. Periodo de Gracia	93
15.2. Adelantos en Efectivo	94
15.3. Costos Financieros en las Tarjetas de Crédito	95
15.4. Cargo por Exceder el Límite de Crédito	96
15.5. Cargo por Reemplazo de Tarjeta Pérdida	96
15.6. Pago Mensual Mínimo	97
15.7. Cálculo de Intereses	98
15.8. Método del Saldo Promedio Diario	98
15.9. Método de Facturación de los Dos Ciclos	99
16. Algunos lineamientos para el uso de las Tarjetas de Crédito	101
17. Marco Legal	104
17.1. Naturaleza Jurídica de la Tarjeta de Crédito	104
18. Marco Conceptual	111
18.1. Términos Comunes utilizados por los emisores de Tarjetas de Crédito	118

CAPITULO II:
ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACIÓN



RESUMEN	120
1. Objetivos de la Investigación	121
1.1. General	121
1.2. Específicos	121
2. Tipo de Investigación	122
2.1. Documental	122
2.2. De Campo	122
2.3. Explicativa	123
2.4. Correlacional	123
3. Diseño de la Investigación	124
3.1. Metodología de la Investigación	124
4. Técnicas e Instrumentos	124
4.1. La Encuesta	125
4.2. La Entrevista	125
4.3. Recolección y Análisis de la Información	126
4.4. La Revisión Bibliográfica	126
4.5. Internet	126
4.6. Herramientas de Calidad: Diagrama de Pareto	127
5. Unidades de Análisis	128
6. Diseño y Tamaño de la muestra	128
6.1. Población y Muestra	128
7. Recolección y Procesamiento de datos	129



7.1. Recolección de datos	129
8. Procesamiento de la Información	130
9. Análisis e Interpretación de Resultados	130
10. Resultados de la Investigación	131
11. Análisis General de los Resultados	166

CAPITULO III:

INCIDENCIAS DE LA LEY DE INTEGRACIÓN MONETARIA EN EL SECTOR FINANCIERO SUBSECTOR BANCA EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO

1. Limitaciones y Alcances	171
1.1. Limitaciones	171
1.2. Alcances	172
2. Identificación de Factores y Análisis Comparativo	172
2.1. Libre circulación del dólar	173
2.2. Estabilidad del tipo de cambio	174
2.3. Disminución en las tasas de interés del Sistema Bancario	174
3. Cumplimiento de Objetivos de la Ley de Integración Monetaria	176
3.1. Humana	176
3.2. Territorial	178
3.3. Económica	179
3.3.1. Productividad	179
3.3.2. Empleo	179



3.3.3. Inversión	180
3.3.4. Desarrollo del Sector	180
3.3.5. Operaciones	180
4. Conclusiones Finales	181

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Anexo No. 1: Ley de Integración Monetaria. Decreto No. 201

Anexo No. 2: Cuestionario

Anexo No. 3: Listado de Bancos Encuestados



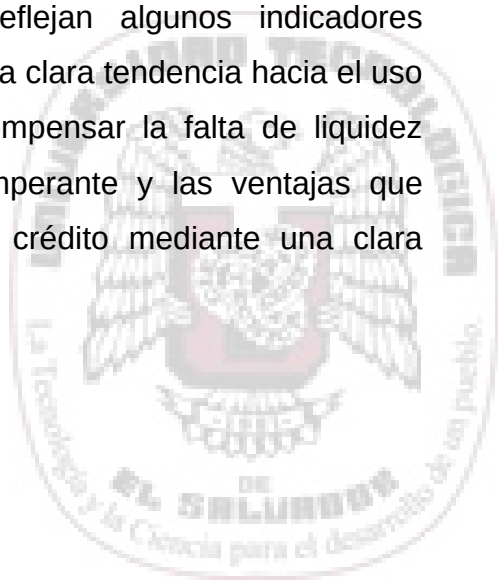
INTRODUCCIÓN

El presente trabajo que comprende el marco de referencia en general, se analiza la situación de la economía salvadoreña, sus características y evolución en el año 2000 a efecto de determinar su comportamiento antes y después de la implementación de la Ley de Integración Monetaria, y de esa forma tratar de establecer su relación con la banca emisora de las tarjetas de crédito y la tendencia hacia la baja de las tasas de interés.

Asimismo, en este mismo Capítulo se incluye, dentro de un marco puramente teórico, algunas definiciones de variables económicas importantes, y se analiza el origen y evolución de las tarjetas de crédito y su rol en la economía salvadoreña, así como el marco jurídico de las mismas, y su mercado haciendo énfasis en los principales emisores de tarjetas de crédito.

Además, se hace un somero análisis de la importancia de la Ley de Integración Monetaria en el desarrollo de la economía salvadoreña, señalando sus pro y contras, y los objetivos fundamentales que la sustentan.

De esa suerte, se ha podido determinar que ante la desaceleración económica observada en los últimos años, según lo reflejan algunos indicadores económicos, el público en general ha mostrado una clara tendencia hacia el uso de las tarjetas de crédito posiblemente para compensar la falta de liquidez generada por la misma situación económica imperante y las ventajas que ofrecen los entes emisores de las tarjetas de crédito mediante una clara competencia.



De acuerdo con lo anterior, el Gobierno de la República con el propósito de dar un nuevo impulso a la economía, decidió implementar a partir del 1 de enero del 2001 la Ley de Integración Monetaria, cuyos objetivos básicos han sido la reducción de las tasas de interés, eliminar el riesgo cambiario, incentivar la inversión interna y externa y combatir la pobreza, entre otros más importantes.

Este trabajo se ha fundamentado sobre un marco referencial a fin de establecer la base documental sobre la cual se cimienta la integración monetaria en El Salvador y su relación con la banca emisora de tarjetas de crédito.

ANA VILMA HERRERA CALLEJAS

PATRICIA DEL CARMEN MOLINA ZELAYA

