

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA

A. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA BANCA

En los centros de las poblaciones más importantes de la antigüedad, el trueque directo era el primitivo sistema comercial anterior al uso de la moneda, basado en el intercambio de la mercancía a base de maíz y cacao, este último era tan caro que solo consumían los caciques, grandes señores y soldados.

El nacimiento de los bancos es casi tan antiguo como la aparición de las relaciones humanas, ya que las personas siempre necesitan que alguien financie las ideas y proyectos. Los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y crédito a niveles personales, pero pronto se comenzaron a desarrollar funciones más amplias, a abarcar más personas y pasaron a contar con organizaciones complejas.

A partir del Siglo IV A. de C. en varias ciudades griegas se constituyen bancos públicos, administrados por funcionarios especialmente destinados a esta labor. Estas instituciones, recaudaban impuestos y acuñaban moneda.

La sociedad occidental de la edad media conoce profundos cambios hacia el término del siglo XI, cuando por la conquista de Inglaterra por los normandos se pone fin a las grandes invasiones y los cristianos terminan de imponer su presencia en el mediterráneo. Su interés por las innovaciones y los intercambios los lleva a redescubrir la banca, después que Carlomagno prohibió a los laicos prestar cobrando interés. Entre el siglo XII y XVI los bancos conocieron un renacimiento importante, ya que los hombres de negocios de Italia del Norte desarrollaron notablemente las operaciones de cambio. No solo fueron expertos manipuladores de piezas metálicas,

sino, también, por medio de una letra de cambio, podrían acreditar a una persona, en una fecha determinada en una moneda nacional o extranjera, ante un determinado corresponsal. Además de financiamiento de negocios, estos prestaban a particulares, y hacían préstamos con garantía prendaria y, en ocasiones, prestaban a los poderes públicos.¹

B. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA FEDERACIÓN DE CAJAS DE CRÉDITO Y BANCO DE LOS TRABAJADORES

En el año de 1938 se dio el primer paso para la organización de las Cajas de Crédito de El Salvador, cuando la Asociación Cafetalera dispuso hacer el Primer Censo Nacional del Café, encomendando este trabajo a un grupo de jóvenes estudiantes de Agronomía, dirigidos por el Doctor Alfonso Rochac. Este grupo de jóvenes recorrió durante tres meses, cantón por cantón todo el país, conociendo así las dificultades de los pequeños productores y agricultores, para realizar actividades. En el año de 1940 el 20 de octubre se fundó la primera Cooperativa de Crédito en la Ciudad de Izalco.

Los frutos obtenidos por la primera entidad, despertaron tanto interés y esperanza, que a los pocos meses se diseminó la idea, dando como resultado la fundación de 15 Cajas de Crédito más y el 10 de febrero de 1943, surge a la vida la Federación de Cajas de Crédito.

En la década de 1980 se fundaron 19 Cajas de Crédito, llegando a totalizar 61 en el país. La madurez alcanzada por el sistema permitió que durante esta década a pesar del conflicto armado y de los fenómenos de la naturaleza, cada una de las entidades se constituyera en el principal pilar de las familias necesitadas.

En 1990 la ley del Crédito Rural cedió su paso a la Ley de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, convirtiendo a las entidades socias en únicas

¹ BANCAFACIL. *Historia de los Bancos* [en línea] Véase Bibliografía.

propietarias del patrimonio su federación, se retorna la autonomía administrativa a las Cajas de Crédito y permite la incorporación al sistema a los Bancos de los Trabajadores. Estos aspectos marcaron el inicio de una nueva era de crecimiento empresarial.

En el año de 1991 nació el Primer Banco de Los Trabajadores, después se fundaron 6 Bancos más, además de la Caja Metropolitana en San Salvador en el año 2000, con el advenimiento del nuevo milenio, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios, que incorpora los más modernos conceptos de la Intermediación financiera.

Las Cajas de Crédito son sociedades cooperativas de responsabilidad limitada organizadas en forma anónima cuya finalidad principal es la concesión de créditos a sus socios.

Los Bancos de los Trabajadores tienen como finalidad actuar como intermediarios en el mercado financiero mediante la captación o recepción de fondos a través de operaciones pasivas tanto de crédito como de depósitos a plazo con el fin de utilizar o colocar los recursos así obtenidos en operaciones activas de crédito.

Es importante hacer mención de la visión y misión de FEDECRÉDITO.

VISION: Ser la mejor entidad que facilite la integración de desarrollo y liderazgo del sistema.

MISION: Somos una entidad que asocia y proporciona servicios financieros de asesoría y asistencia técnica de calidad a las Cajas de Crédito y a Los Bancos de Los Trabajadores fomentando la integración en un ambiente de competitividad y sostenibilidad a través de una relación permanente de negocios.²

Actualmente existen 48 Cajas de Crédito en el país y 7 Bancos de los Trabajadores, a continuación se detallan:

² Federación de Cajas de Crédito y Banco de Los Trabajadores. *Nuestra Historia* [en línea]. Véase Bibliografía.

BANCOS DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS PERTENECIENTES A LA FEDERACION DE CAJAS DE CREDITO Y BANCOS DE LOS TRABAJADORES (FEDECRÉDITO)	
	Primer Banco de Los Trabajadores de Santa Ana
	Banco de Cooperación Financiera de los Trabajadores
	Banco de Los Trabajadores Salvadoreños
	Banco de los Trabajadores de la Pequeña y Microempresa
	Primer Banco de los Trabajadores
	Banco Izaqueño de los Trabajadores
	Banco de los Trabajadores de San Miguel

Figura. 1: Fuente: Federación de Cajas de Crédito. *Bancos y Cajas* [en línea]. Véase Bibliografía.

**CAJAS DE CRÉDITO PERTENECIENTE A LA FEDERACION DE CAJAS DE
CRÉDITO Y BANCOS DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS
(DETALLADAS POR DEPARTAMENTOS)**

SANTA ANA	CUSCATLAN
Caja de Crédito de Candelaria de la Frontera Caja de Crédito de Chalchuapa Caja de Crédito de Santa Ana	Caja de Crédito de Cojutepeque Caja de Crédito de Suchitoto
SAN SALVADOR	SONSONATE
Caja de Crédito de Aguilares Caja de Crédito de San Salvador Caja de Crédito Metropolitana Caja de Crédito de San Martín Caja de Crédito de Soyapango Caja de Crédito de Tenancingo Caja de Crédito de Tonacatepeque	Caja de Crédito de Acajutla Caja de Crédito de Armedia Caja de Crédito de Izalco Caja de Crédito de Juayúa Caja de Crédito de Sonsonate
AHUACHAPAN	LA LIBERTAD
Caja de Crédito de Ahuachapán Caja de Crédito de Atiquizaya	Caja de Crédito de Colón Caja de Crédito de Chilamatal Caja de Crédito de la Libertad Caja de Crédito de Quezaltepeque Caja de Crédito de San Juan Opico
CHALATENANGO	LA PAZ
Caja de Crédito de Chalatenango Caja de Crédito de Nueva Concepción Caja de Crédito de San Ignacio	Caja de Crédito de Olocuilta Caja de Crédito de San Pedro Nonualco Caja de Crédito de Santiago Nonualco Caja de Crédito de Zacatecoluca
CABAÑAS	SAN VICENTE
Caja de Crédito de Sensuntepeque Caja de Crédito de Ilobasco	Caja de Crédito de San Sebastián Caja de Crédito de San Vicente
USULUTÁN	LA UNION
Caja de Crédito de Berlín Caja de Crédito de Concepción Batres Caja de Crédito de Jucuapa Caja de Crédito de San Agustín Caja de Crédito de Santiago de María Caja de Crédito de Usulután	Caja de Crédito de La Unión Caja de Crédito de San Alejo Caja de Crédito de Santa Rosa de Lima
MORAZÁN	SAN MIGUEL
Caja de Crédito de Jocoro Caja de Crédito de San Francisco	Caja de Crédito de Ciudad Barrios Caja de Crédito de San Miguel

Figura. 2: Fuente: Federación de Cajas de Crédito. *Bancos y Cajas* [en línea]. Véase Bibliografía.

C. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS SUCURSAL PLAZA REAL DEL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA

En julio de 1991, un grupo de empleados, de la Comunidad de Soyapango, se dio a la tarea de pasar el mensaje a trabajadores amigos de otras empresas, organizándose con el propósito de fundar un Banco de los Trabajadores en la Ciudad de Soyapango; y se procedió a solicitar la autorización a Fedecrédito a finales de Septiembre del mismo año, obteniendo la resolución el día 13 de noviembre, donde se informó “La autorización para la constitución y funcionamiento del banco”; fue así como el día 13 de enero de 1992, se firmó la Escritura de Constitución del “Banco de los trabajadores Salvadoreños” que se abrevió en “BANCTSOY”.

A partir de septiembre de 2000, cambia su slogan “SU BANCO EFECTIVO” por “SU BANCO AMIGO”. Desde su fundación el BANCTSOY se había regido por lo dispuesto en la ley de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, la cual estuvo en vigencia desde 1991 hasta el 30/06/2001 y la supervisión y fiscalización estaba delegada en la Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores.

El 11 de Septiembre de 2002 se realiza la modificación de la escritura de Constitución en la cual se acuerda: El cambio de Abreviación de BANCTSOY, por la de BANTSOY ó BTS indistintamente, estableciendo como nueva junta directiva la misión y la visión del Banco, la cual está determinada de la siguiente manera:

La misión del Banco de Los Trabajadores Salvadoreños es:

“Ser una institución financiera moderna, de sólido prestigio, que ofrece a los trabajadores, micros, pequeños y medianos empresarios, productos y servicios financieros de calidad, contribuyendo de esta forma al bienestar integral de nuestros socios y de la comunidad.”

La visión del Banco de Los Trabajadores Salvadoreño es:

“Ser reconocidos como una institución competitiva, con eficiencia y creatividad, para ofrecer a nivel nacional nuevas modalidades de Productos y Servicios Financieros.”³

D. MARCO LEGAL

A continuación se describen las leyes por medios de las cuales se rige el sistema de FEDECRÉDITO.

1. LEY DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS NO BANCARIOS

Decreto N° 849 del 16 de Febrero de 2000

Publicado en el Diario Oficial N° 65, Tomo N° 346 de 31 de Marzo de 2000

IV El artículo 114 de la Constitución establece que el Estado protegerá y fomentará las asociaciones cooperativas facilitando su organización, expansión y financiamiento, por lo que se vuelve imprescindible fortalecer las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, que se dediquen a la intermediación financiera a través de un marco regulatorio apropiado.

A continuación se mencionan los artículos más relevantes de las Leyes de Intermediarios Financieros:

Artículo 2. Sujetos

Los intermediarios financieros no bancarios regulados por esta Ley son los siguientes:

³ BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS. *Nuestra Historia*. Santa Ana. Véase Bibliografía.

- a) Las cooperativas de ahorro y crédito que además de captar dinero de sus socios lo hagan del público.
- b) Las cooperativas de ahorro y crédito cuando la suma de sus depósitos y aportaciones excedan de seiscientos millones de colones;
- c) Las federaciones de cooperativas de ahorro y crédito calificadas por la Superintendencia para realizar las operaciones de intermediación que señala esta Ley: y
- d) Las sociedades de ahorro y crédito.

Artículo 181. Transformación de FEDECRÉDITO

La Federación de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores Limitada, queda autorizada, sin liquidarse, a transformarse como una federación conforme a las disposiciones de esta Ley, constituida por Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, con carácter de entidad privada, dentro de los doce meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley. Los activos y pasivos de la federación como institución autónoma serán trasladados a la federación como entidad privada. La federación se registrará por las disposiciones que establece esta Ley y por sus propios estatutos, así como las demás leyes que la regulan.

Así mismo, FEDECREDITO presentará, en un plazo no mayor de treinta días a la entrada en vigencia de esta Ley un plan de regularización para adaptarse a a los requisitos de la misma, el cual deberá cumplirse en un plazo de dos años de su entrada en vigencia.

Artículo 182. Continuación de Funciones de Directores o FEDECRÉDITO

La Junta Directiva de FEDECRÉDITO en ejercicio, al momento de entrar en vigencia esta Ley, podrá continuar en sus funciones hasta por ciento ochenta días más. Dentro de este plazo se deberá convocar a la elección del nuevo órgano de dirección; éste estará conformado por seis miembros, de los cuales tres directores son representantes de las Cajas de Crédito, los directores representantes de los

Bancos de los Trabajadores, electos por las respectivas Juntas Especiales de Cajas y Banco de los Trabajadores, y se elegirá un Presidente de la Sociedad que será electo por los cinco directores antes referidos, en su primera sesión y con el voto favorable de por lo menos cuatro de ellos. Mientras no se logre tal elección se aplicará para el cargo de Presidente, lo dispuesto en el artículo 265 del Código de Comercio. De igual manera se elegirán los respectivos suplentes. El presidente nombra tendrá acoto de calidad en caso de empate.

Los miembros del Órgano de Dirección durarán en sus funciones un período de dos años. La futura conformación del Órgano de Dirección, los períodos de duración de los cargos, forma de elección y su funcionamiento se regularán e el pacto social correspondiente.

Artículo 185. Utilización de Denominaciones Actuales

La Federación de las Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores Limitada, también denominada FEDECRÉDITO, las Cajas de Crédito Rurales y los Bancos de los Trabajadores, constituidos de conformidad con la Ley de Crédito y los Bancos de los Trabajadores, podrá continuar operando con la denominación que actualmente tienen.

La denominación “Bancos de los Trabajadores”, será exclusiva y de uso obligatorio para las instituciones creadas con esa denominación.

Las Cajas de Crédito y los Bancos de los Trabajadores que se constituyan en el futuro, deberán organizarse y operar como sociedades cooperativas de responsabilidad limitada en forma de sociedad anónima; y su objeto será captar fondos del público y atender las necesidades de servicios financieros a los micro y pequeños empresarios y a los trabajadores públicos, municipales y privados.

Las cooperativas de ahorro y crédito, que al entrar en vigencia esta Ley, utilizan la expresión “Cooperativa Financiera” como nombre comercial, podrán continuar haciéndolo.

Las cooperativas que regula esta Ley, así como las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas por la misma, pero que estén incorporadas a una federación calificada por la Superintendencia, podrán utilizar la expresión mencionada en el inciso anterior, como nombre comercial.

Artículo 186. Derogatorias

Derógase la Ley de las Cajas de Crédito y de los Bancos de los Trabajadores, emitida por Decreto Legislativo número 770, de fecha 25 de abril de 1991, publicada en el Diario Oficial número 89. Tomo número 311, del 17 de Mayo de 1991 y todas sus reformas; y el Decreto Legislativo N^o 814, del 6 de Enero de 2000, publicado en el Diario Oficial número 31, Tomo número 346 del 14 de Febrero de 2000.

La Superintendencia del Sistema Financiero fue creada por Decreto Legislativo No.628, publicado en el Diario Oficial No.278, Tomo No. 309, de 10 de diciembre de 1990. Nace con un carácter autónomo justo cuando la tendencia internacional era que los entes supervisores no debían seguir siendo dependientes de los bancos centrales. El Salvador se adhirió a esa tendencia, aunque en otros países, el ente supervisor del sistema financiero continúa siendo dependiente del Banco Central.

En la actualidad el fin primordial de la Superintendencia del Sistema Financiero como su Misión lo dice es: "Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables a las entidades y personas sujetas a su control en el marco de su competencia, a efecto de mantener la confianza y estabilidad del Sistema Financiero".

Instituciones sujetas al control de la Superintendencia del Sistema Financiero:

Le corresponderá la fiscalización del Banco Central, de los Bancos Comerciales, de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo, de las Instituciones de Seguro, de las Bolsas de Valores y Mercancías, de la Financiera Nacional de la Vivienda, del Fondo Social para la Vivienda, del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, del

Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, del Banco de Fomento Agropecuario, del Banco Nacional de Fomento Industrial, del Banco Hipotecario de El Salvador, de la Federación de Cajas de Crédito, del Fondo de Financiamiento y Garantía para la Pequeña Empresa, del Instituto Salvadoreño del Seguro Social; y en general, de las demás entidades que en el futuro señalen las leyes.

Aspectos legales

Basados en las observaciones hechas por la Asamblea Legislativa según la cual el desarrollo económico y social del país requiere un sistema financiero confiable, solvente, moderno y competitivo que mediante los procesos de ahorro e inversión contribuya al crecimiento y sostenibilidad de la economía nacional, presentamos los aspectos legales más importantes del sistema financiero nacional.

Disposiciones fundamentales

Art. 1.- La presente ley tiene por objeto regular la función de Intermediación Financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos, propiciando que éstos brinden a la población un servicio transparente, confiable y ágil, que contribuya al desarrollo del país.

Art. 2.- Para los propósitos de esta Ley, serán bancos aquellas instituciones que actúen de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamiento al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, quedando obligados directamente a cubrir el principal, intereses y otros accesorios, para su colocación en el público en operaciones activas.

Art. 5.- Los bancos constituidos en El Salvador deberán organizarse y operar en forma de sociedades anónimas de capital fijo, dividido en acciones nominativas, con no menos de diez socios.

Art. 15.- La promoción pública y la constitución de sociedades salvadoreñas que se propongan operar bancos, deberán ser previamente autorizadas por la

Superintendencia. Se entenderá que existe promoción pública cuando se empleen medios de publicidad o propaganda haciendo llamamiento a la suscripción de acciones.

Art. 21.- Los bancos establecidos requerirán autorización de la Superintendencia para fusionarse con otras sociedades y transferir la totalidad o la mayoría de sus activos.

Art. 22.- Los bancos deberán informar al Superintendente sobre cada proyecto de apertura de agencias en el país que decidan realizar.

Art. 25.- Los bancos son instituciones de funcionamiento obligatorio. Ningún banco podrá suspender o poner término a sus operaciones, sin previa autorización de la Superintendencia.

La Superintendencia publicará, por lo menos una vez al año, en dos diarios de circulación nacional, el horario mínimo de atención al público y los días en los cuales los bancos pueden cerrar sus agencias.

Art. 26.- Los bancos constituidos con arreglo a las leyes extranjeras que se propongan establecer sucursales en el país, para realizar por conducto de ellas las operaciones de los bancos, deberán obtener autorización previa de la Superintendencia.

Art. 32.- Los directores, directores ejecutivos o gerentes generales de los bancos, en todo momento deberán velar porque los depósitos del público sean manejados bajo criterios de honestidad, prudencia y eficiencia, buenos comerciantes en negocio propio. Serán responsables de que la administración de los bancos se realice cumpliendo en todo momento las disposiciones de las leyes, reglamentos, instructivos y normas internas aplicables, debiendo abstenerse de realizar prácticas o aplicar las normas legales de manera que distorsionen intencionalmente los objetivos de la normativa prudencial. También serán responsables de que la información proporcionada a la Superintendencia y al público sea veraz y que refleje con transparencia la verdadera situación financiera del banco.

Art. 36.- El monto del capital social pagado de un banco no podrá ser inferior a cien millones de colones.

Art. 39.- Los bancos deben constituir una reserva legal que ascenderá por lo menos al veinticinco por ciento de su capital pagado. Para formar esta reserva legal, las instituciones destinarán, por lo menos, el diez por ciento de sus utilidades anuales.

De modo general, la actividad económica financiera del Sistema está regulada por la legislación financiera del país y sujeta a Leyes impositivas y civiles establecidas, principalmente por el Código de Comercio en la parte del Título II, Capítulo VIII del cheque y en el título VII Operaciones de Crédito y Bancarias.

D. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE EL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS SEDE CENTRAL

Gerencia General: Esta es la unidad profesional que se encarga de la alta administración del banco, siendo el gerente general la persona responsable de la toma de decisiones estratégicas.

Subgerencia General: Esta unidad depende directamente de la Gerencia General y junto a ella colabora para la toma de decisiones administrativas.

Auditoría: La auditoría del banco y comprende dos áreas que son:

Auditoría financiera: Revisa e informa acerca de las aplicaciones contables en una entidad para el registro de las operaciones financieras llevadas a cabo por la administración. Constituye la parte evaluadora y no la operativa de la actividad contable.

Unidades de asesoramiento: Esta es la unidad independiente cuya función es la de asesorar a un determinado departamento de el banco. Esta cubre la auditoria y la asesoría del banco, cada una cubre otras áreas como se describe a continuación.

Auditoría operacional: Consiste en evaluar la eficiencia y economía con que se administran o se consumen los recursos de la empresa.

Asesoría legal: Esta unidad se encuentra asesorando directamente a la Gerencia General del banco y sus funciones se concentran en el análisis de las cuestiones jurídicas que afectan la toma de decisiones, tales como redacción de contratos, escrituras, prendas, necesidad de interpretación legal de las normas reglamentarias de las entidades financieras, además de la atención de reclamos o cuestiones de orden laboral: despidos, indemnizaciones y todas aquellas situaciones que se le presentan al banco como comprador de bienes y servicios, como propietario, como deudor, como acreedor, etc.

Gerencias funcionales: Son unidades especializadas en la administración de las actividades relacionadas con una función específica. Dentro de la estructura del Banco de Los Trabajadores Salvadoreños existen dos gerencias, las cuales son:

Gerencia de Crédito: Este departamento facilita las metas de crecimiento en ingresos de la empresa al asistir a los departamentos que lo requieran Además contribuye al desarrollo de relaciones comerciales fuertes concediendo líneas de crédito y términos de venta apropiados y procesando las aplicaciones de crédito rápidamente. Suministrará mecanismos flexibles tendientes a proteger la inversión en cuentas por cobrar y limitar al máximo el impacto que tengan estas medidas en el esfuerzo de ventas. Realizará el recaudo de cartera intentando no afectar las relaciones comerciales a través de gran claridad en los términos de venta pero dando prioridad al respeto a los mismos con el fin de proteger los márgenes existentes.

Gerencia Financiera: Esta área es la que mantiene el control de los recursos financieros mediante la consulta ante la Institución Bancaria correspondiente para evitar posibles sobregiros monetarios. Además supervisa la correcta aplicación de los recursos mediante el registro contable y procedimiento administrativo adecuado para evitar desajustes presupuestales. Verificar que los registros contables estén

aplicados en forma correcta a través del registro diario para obtener información contable que sea confiable y oportuna.

Divisiones y departamentos: Estas son dependencias en línea pertenecientes a las gerencias funcionales que realizan una serie de funciones establecidas según las necesidades de la organización y la división especializada del trabajo. Y están constituidas por los siguientes departamentos:

Contabilidad: Esta unidad se encarga de la elaboración, control y procesamiento de los registros contables, con el fin de obtener los diferentes balances de cuentas y los estados financieros de la organización.

Asimismo, se realizan tareas complementarias como la elaboración de las conciliaciones, y depuración de cuentas.

La contabilidad del banco generalmente se abastece de la materia prima que le suministra el área de cómputo, mediante reportes y tabulados que resumen las transacciones diarias del banco.

Para el procesamiento de los registros contables, el banco desarrolla o adquiere un software especializado.

Tesorería: Se encarga del manejo directo de los fondos y por un principio elemental de control, se constituye como un sector independiente de los depósitos y créditos.

En esta unidad se atiende al cliente, depositante o prestatario para concretar la operación, pero sin recibir ni entregar dinero.

A dicha función básica, se agregan otras como por ejemplo: la custodia y el transporte de dinero.

Allí se confeccionan los respectivos cheques que la organización gira y se llevan controles de los fondos girados.

Este departamento depende en algunos casos de la gerencia financiera y en otros de la gerencia de operaciones, pero siempre opera como una sección o departamento independiente y relacionado con la administración del efectivo.

Crédito: Es la división operativa que tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Análisis del crédito y garantías
- Préstamos
- Control de los pagos

Sistemas: Esta unidad estudia la posibilidad y conveniencia de aplicar los equipos y sistemas de computación a las actividades normales del banco.

Para el cumplimiento de esta función se divide en cuatro áreas:

Análisis, planeamiento, diseño y ejecución de los sistemas de cómputo del banco

Programación: Preparación y prueba de programas

Operaciones: Ejecución de programas y control de listados

Soporte técnico: Mantenimiento de los equipos de cómputo.

Seguridad: Se encarga de todas las tareas relacionadas con la seguridad del banco tanto a través de personal especializado como de recursos tecnológicos, humanos y materiales.

Recursos Humanos: Se encarga de la selección, capacitación, reclutamiento y clasificación del personal del banco.

Este departamento es de suma importancia estratégica para la alta gerencia, depende directamente de la Gerencia General o Subgerencia, y en otros, es una oficina staff de la alta gerencia.

Servicios bancarios: El departamento o división de servicios bancarios agrupa todas aquellas actividades que se relacionan con las operaciones bancarias accesorias y de banca electrónica.

En este departamento se brindan los servicios de aperturas de cuentas de ahorro o cuentas corrientes, de tarjetas de débito y crédito, etc. Actualmente estas actividades adquieren cada día mayor importancia.

Servicios auxiliares: Se dedica a brindar los servicios a otras dependencias administrativas, es decir, realiza funciones como la proveeduría, el mantenimiento, etc.⁴

E. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS SUCURSALES DE EL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS

El Banco cuenta con su oficina central ubicada en Soyapango, (San Salvador) y cuenta con las siguientes sucursales:

- Mini Agencia Soyapango
- Agencia Apopa
- Agencia Plaza Real, Ciudad Real, Santa Ana, las cuales están estructuradas en la forma que a continuación se describe:

Gerente de Sucursal: Es el encargado de el banco al que pertenece, así como de tomar decisiones y dar soluciones a todo aquello que esté dentro de su margen de responsabilidades, de lo contrario debe pedir autorización a su superior inmediato.

Departamento de Ventas: En este se encuentran los empleados encargados de otorgar los diversos tipos de créditos que la empresa ofrece, la función de ellos es

⁴ Banco de Los Trabajadores Salvadoreños. Ob. Cit., pag. 7

básica para el mantenimiento de la sucursal, ya que de estos depende el desarrollo o estancamiento de la misma.

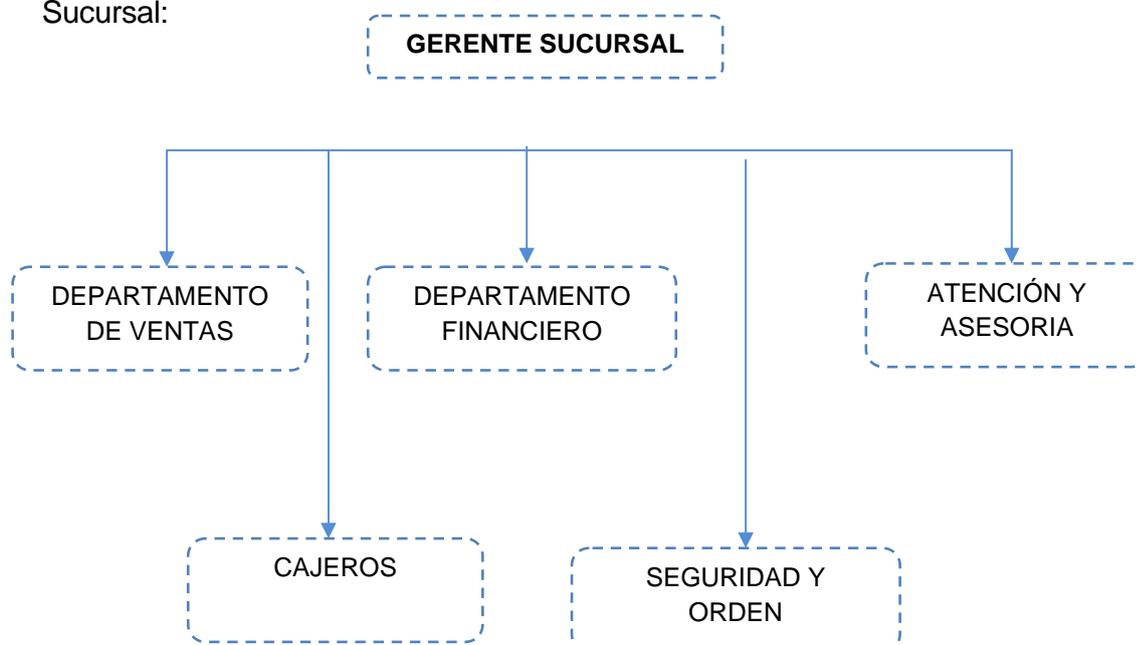
Departamento Financiero: Este vela por que el dinero que ha sido otorgado a los clientes sea reintegrado al banco.

Atención y Asesoría: Este se encarga de brindar información a todo el público que lo solicite, acerca del banco, de los créditos, los beneficios y los requisitos para poder acceder a ellos. Este departamento es muy importante, porque requiere un trato directo con el cliente.

Cajeros: Ellos reciben los depósitos, pagos o las diversas transacciones que el cliente quiera realizar en el banco.

Seguridad y Orden: este es el personal encargado de mantener el orden dentro del banco las condiciones higiénicas óptimas para los empleados y los clientes.

A continuación en la Figura 3 se muestra la estructura organizacional actual de la Sucursal:



Fuente: Gerencia local Banco de Los Trabajadores Salvadoreños Sucursal Plaza Real

F. APORTE SOCIO ECONÓMICO DEL BANCO

El sistema bancario desempeña un papel predominante en la economía del país, representa la principal fuente de financiamiento para empresas medianas, pequeñas y personas, que necesitan un crédito para invertir en sus negocios o en sus vidas.

Para contribuir eficazmente al desarrollo económico y social del país, el sistema bancario capta depósitos del público y los orienta eficazmente en los sectores que demandan el crédito. Contribuyendo de esta manera al desarrollo económico del país, a través de las diversas facilidades que el banco ofrece a sus clientes y empleados.

El Banco de Los Trabajadores le brinda empleo a más de cien personas repartidos en sus sucursales, de lo cual se siente orgulloso de poder ser la fuente económica de tantas familias y de esta manera contribuir a la calidad de vida. De igual manera, la empresa le brinda su confianza a microempresarios y comerciantes, para que estos puedan invertirlo y mejorar sus ganancias. Lo cual es una fuente de economía para el país y generador de empleos.⁵

G. IMPORTANCIA DE LA EMPRESA

Una de las importancias más relevantes de la empresa es la generación de fuentes de empleo, y el poder contribuir a la mejora de la vida de las personas a través de los diferentes servicios que la misma ofrece, por lo cual es para la sociedad misma.

H. PROCESO DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

A continuación se describe como es actualmente la comunicación dentro de la organización de El Banco de Los Trabajadores Salvadoreños.

⁵ MARCOS CORREO, *Economía en El Mundo* (en línea) Véase Bibliografía

1. COMUNICACIÓN INTERNA EN EL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS

Uno de los puntos más importantes en el ambiente laboral es la comunicación interna. Es la clave de la motivación, es lo que permite que la gente sienta que puede expresarse y que sus ideas serán escuchadas, valoradas y así, seguramente se sienta a gusto en su lugar de trabajo; generando una mayor fidelización de los empleados hacia la empresa, un mayor compromiso. Esto se convierte en una estrategia para el área de Recursos Humanos.

Para la Licenciada Laura de González; en el Banco de los Trabajadores Salvadoreños BTS se da énfasis en el proceso de comunicación interna que se desarrolla día a día, es una herramienta indispensable en el desarrollo adecuado del proceso administrativo en general.⁶

2. TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS

A continuación se detalla como se lleva a cabo el proceso de comunicación interna en la organización del Banco.

a. Comunicación Horizontal

Esta se da entre empleados de la misma línea jerárquica, gerentes de un área con gerentes de otra área, comunicación entre cajeros. etc. Los medios a utilizar dependen del tipo de información que se transmita.

⁶Banco de Los Trabajadores Salvadoreños. Ob Cit., pag. 7

b. Comunicación Vertical

Este tipo de información se da entre un superior y un subalterno, consiste por lo general en órdenes, llamados de atención, peticiones especiales, o simplemente información que se ha querido transmitir.

3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS EN EL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS

A continuación se describen los medios que los empleados de la empresa utilizan actualmente para comunicarse internamente.

3.1 COMUNICACIÓN FORMAL

a. E-mail

Con la tendencia de las nuevas tecnologías en la actualidad, se da paso a la utilización de una relativamente nueva forma de comunicación en las empresas. El correo electrónico interno, su funcionalidad es muy efectiva ya que se vuelve un medio directo de dar a conocer diferentes informaciones a los empleados. Es sencillo, cada empleado posee su correo electrónico al cual le es enviada diferente información actualizada y necesaria para el desarrollo normal de sus actividades. De igual forma, el empleado puede retroalimentar información mediante el mismo medio.

b. Fax

Este es un medio de comunicación bastante utilizado en la actualidad, diversa información se envía mediante este aparato electrónico. Por lo general se utiliza para trasladar cantidades mayores de información y datos. En el Banco de Los

Trabajadores Salvadoreños actualmente se utiliza más como una forma de transmitir datos de uso crediticio y financiero que como medio de información.

c.Reuniones

Facilitan el diálogo y fomentan las relaciones personales, sobre todo entre empleados que no suelen interactuar entre sí frecuentemente por encontrarse separados.

Las reuniones se celebran en diferentes niveles jerárquicos dentro de la misma. Existen diversos tipos de reuniones en la empresa, las utilizadas en el BTS son:

Reuniones de Área; en donde únicamente están presentes el jefe y sus subalternos. Ej. Depto. de Ventas, el gerente de ventas se reúne con sus vendedores o asesores, Departamento de Finanzas: el gerente financiero se reúne con sus colaboradores.

Además en determinado tiempo prudencial y cuando sea necesario se reúnen todos de manera general para dar lineamientos de interés común.

Reuniones de Gerencia: en ellas la alta gerencia se reúne con el jefe de cada área. Por lo general estas reuniones se dan una vez al mes y son de carácter semiformal: se habla de la empresa y su funcionamiento.

d. Periódico mural dentro de las instalaciones del Banco de Los Trabajadores Sucursal Plaza Real

En su momento se intentó realizar este tipo de comunicación, pero no se delegó a alguien permanente de dicha actividad y se discontinuó la información.

3.2 COMUNICACION INFORMAL

Comúnmente llamados como rumores de la oficina, consiste en intercambios de información que se producen de manera espontánea entre los empleados de la oficina sin que se haya programado un encuentro sino que este surge espontáneamente. La información que se suele transmitir es información de carácter personal e inclusive comentarios sobre el trabajo mismo.

a. Comunicación Uno a Uno

Ésta se da en todo momento, no es más que la interrelación diaria entre cada miembro de la empresa y sus compañeros de trabajo. Esta comunicación puede ser de carácter personal o para comentar asuntos de trabajo, no existe un límite para ello más que lo establecido en el reglamento interno de la institución con respecto a las políticas de comunicación establecidas.

b. Comunicación vía telefónica

La empresa proporciona a algunos empleados líneas telefónicas celulares para la rápida y oportuna comunicación con los miembros de la institución en momentos de necesidad extrema. En todo caso, en cada oficina existe un teléfono con acceso a red interna y externa de comunicación, esto para facilitar la inmediatez en la comunicación entre todos los miembros de la empresa.⁷

4. PUBLICIDAD ATÍPICA A LOS EMPLEADOS

Con el propósito de mantener una estrecha relación de identificación de la institución con su personal se entregan artículos promocionales a los empleados como por ejemplo stickers, calendarios, relojes de pared, tazas, camisetas, lapiceros, etc.

⁷ Banco de Los Trabajadores Salvadoreños. Ob Cit., pag. 7

5. COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES

A continuación se detallan las formas que el banco utiliza para comunicarse con sus clientes y posibles clientes

- Atención personalizada por profesionales en el área: Tales como los ejecutivos de atención al cliente y recepcionista.
- Resolución de respuestas con la mayor brevedad posible: Esta se basa en la atención al cliente.
- Entrega de promocionales a clientes y posibles clientes: stickers, tazas, calendarios, lapiceros, camisetas, etc. Esto como una forma llamativa de lograr una mayor identificación del cliente con la empresa.
- Invitación a convivios y/o celebraciones en fechas especiales: En días especiales como el día del padre, madre, etc.
- Buzón de quejas y sugerencias: Como una forma de conocer las mayores inquietudes de los usuarios.
- Enviar carta de agradecimiento o felicitación en fechas importantes.

7. ASOCIACIONES

Banco de los Trabajadores Salvadoreños forma parte del Sistema Financiero Fedecrédito y tiene como finalidad actuar como intermediario en el mercado financiero, mediante la captación o recepción de fondos a través de operaciones pasivas, tanto de crédito como de depósito a plazo, con el fin de utilizar o colocar los recursos así obtenidos, en operaciones activas de crédito.

El SISTEMA FEDECRÉDITO, es grupo financiero integrado por 48 Cajas de Crédito, 7 Bancos de los Trabajadores y su Federación, están comprometidos en proporcionar servicios financieros de calidad en más de 95 puntos de servicio, con el firme propósito de ayudar a progresar a todos los socios y clientes, a través de una relación permanente de negocios y de mutua confianza.

Las Cajas de Crédito son sociedades cooperativas de responsabilidad limitada organizadas en forma anónima, cuya finalidad principal es la concesión de créditos a sus socios.⁸

8. SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS

Dentro de los productos que el Banco ofrece se encuentran los siguientes:

Créditos para MIPYME

En el Banco de Los Trabajadores Salvadoreños, se brinda el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas para que puedan desarrollarse en un mercado competitivo.

Capital de Trabajo

Este es el otorgamiento en el cual se tienen que reunir de 3 a 6 personas que sean comerciantes o microempresarios con los que se quiere hacer el crédito y que ellos también lo necesiten.

Créditos de Avío

Este se otorga para compra de ganado, granjas, cultivos de granos básicos, entre otros.

Créditos para Vivienda

Este es otorgado para la adquisición de vivienda, mejoramiento habitacional, compra de lotes, construcción e instalación de servicios básicos.

Créditos multidestinos

Estos son los siguientes destinos:

Crédito sin fiador para pensionados y empleados con orden de descuento.

⁸ ALEJANDRA OVIEDO, Federación de Cajas de Crédito y Banco de Trabajadores (en línea) Véase Bibliografía.

Pago de deudas
Compra de vehículo
Pagos de servicios médicos
Pago de colegiaturas
Financiamiento para tesis y graduación
Compra de electrodomésticos

Anticipos efectivos

Este es uno de servicios más nuevos que ofrece la empresa, este brinda un monto máximo de \$800, a un bajo interés, descontando del salario neto el día que lo recibe o en pagos en ventanilla.

Depósitos de efectivos

El banco comienza a generar intereses en el mismo momento que los depósitos se hacen efectivos.

Ahorros

Existen varios tipos de ahorros, depósitos a plazo, ahorro programado, ahorro corriente, depósitos a plazo efectivos. Tasas competitivas en el mercado financiero.

Además las remesas de los familiares en el extranjero pueden ser recibidas en las sucursales, si las envían por: Vigo, BTS, Viamerica, Money Gram. Además se pueden pagar los recibos de: Clessa, Caes y Telecom.

9. SUCURSALES

El Banco de los Trabajadores Salvadoreños cuenta con las sucursales que a continuación se detallan:

OFICINA CENTRAL: Final segunda calle Poniente N. 10 Soyapango sus teléfonos son 2252-7000 y el 2254-7049

MINI AGENCIA: 1ª. Avenida Norte Soyapango su teléfono es el 2259-7002

AGENCIA APOPA: Centro Comercial Pericentro Apopa, Local 63-B, Apopa sus teléfonos son: 2259-7064, 22597065 y el 2216-5074

AGENCIA PLAZA REAL: Kilómetro 75 Carretera a Chalchuapa, Centro Comercial Plaza Real, Módulo 1, Local 1 y 2, Santa Ana, sus teléfonos son: 2241-7545 y el 2426-1670⁹

⁹ Banco de Los Trabajadores Salvadoreños. Ob Cit., pag. 7