

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**“ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD EN EL PORTAFOLIO DE
COMISIONES POR CAPTACIONES EN EL BANCO DE LA
NACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022”**

JEISON GERARDO SÁNCHEZ CORELLA

SAN JOSÉ, ABRIL, 2023

CONTENIDO

CAPÍTULO I: PROBLEMA	10
Planteamiento del Problema	10
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	12
Justificación.....	12
Antecedentes.....	13
Tesis Internacionales.....	14
Tesis Nacionales	20
Proyecciones.....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	28
Contabilidad	28
Contabilidad administrativa	28
Contabilidad de Costos	29
Margen de contribución.....	36
Rentabilidad.....	36
Bancos	37
Captaciones	37
Portafolio.....	39
Intereses	39
Comisiones.....	40
Legislación.....	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	45
Enfoque de la investigación.....	45
Enfoque cualitativo	45

Enfoque cuantitativo	46
Enfoque mixto.....	47
Diseño de Investigación	47
Fuentes de información	48
Fuentes primarias	48
Fuentes secundarias	49
Muestra de la investigación.....	49
Población.....	49
Muestra	50
Criterios de Inclusión y Exclusión	51
Unidades de Análisis	52
Instrumentos Utilizados en la Investigación.....	54
Entrevistas	54
Análisis documental.....	54
Análisis de indicadores, fórmulas y ecuaciones.....	55
Procedimiento de Recolección y Análisis de Datos	55
Recolección de datos.....	55
Análisis de datos	56
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
Procedimiento para fijar los precios de las comisiones.....	58
Cuestionario: Mejoras al procedimiento para fijar tarifas de las comisiones.....	60
Primera parte: selección única	61
Segunda parte: explique detalladamente.....	73
Políticas contables en el Banco de la Nación	73
Regulaciones	74
Registro contable de las partidas de ingresos.....	74
Tratamiento contable para el registro de comisiones por captaciones.....	75

Investigación de los costos asociados a las comisiones por productos de captaciones..	76
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
Conclusiones.....	78
Recomendaciones	79
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	81
Objetivos.....	81
Objetivo general.....	81
Objetivos específicos	81
Alcance	82
Glosario	82
Diseño de un modelo para la distribución de los costos en formato ABC	84
Paso #1. Identificación de las comisiones sujetas al análisis.....	84
Paso #2. Determinación de los costos relacionados a las comisiones de captaciones	
.....	88
Paso #3. Criterio para la asignación de los costos.	89
Paso #4. Distribución de los costos en formato ABC	91
Elementos del costo.....	99
Materiales.....	99
Mano de obra	99
Costos Indirectos.....	99
Margen de contribución financiera.....	100
REFERENCIAS	101
APÉNDICE	106
Apéndice A: Encuesta realizada a los funcionarios del departamento Captaciones en el Banco de la Nación	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de conceptualización para enfoque cuantitativo.....	52
Tabla 2. Lista de las comisiones por costear y mapeo de costos incurridos.	84
Tabla 3. Salarios pagados por las tres oficinas utilizadas como muestra.....	89
Tabla 4. Gasto por servicios públicos y alquileres.....	89
Tabla 5. Transacciones realizadas por cada área.....	90
Tabla 6. Distribución de salarios de gerentes involucrado en proceso de comisiones.....	91
Tabla 7. Asignación de costos según formato ABC.....	93
Tabla 8. Precio por unidad de las comisiones por captaciones.	97
Tabla 9. Análisis del Margen de Contribución por comisión.	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Procedimiento para fijar las tarifas de las comisiones.....	59
Figura 2: Conocimiento normativo de las comisiones por parte de los encuestados.....	61
Figura 3: Fuente de la normativa conocida por la población encuestada.....	62
Figura 4: Población que conoce el procedimiento para fijar los precios a las tarifas.....	63
Figura 5: Población que conoce los costos derivados de las comisiones de captaciones.....	64
Figura 6: El aumento de una tarifa o la inclusión de nuevas comisiones ¿son redituables para el Banco?.....	65
Figura 7: Se puede alejar clientes por el cobro de algunas comisiones.....	66
Figura 8: ¿Hacen falta estudios para establecer tarifas más precisas en relación con los objetivos planteados por la gerencia?.....	67
Figura 9: ¿Los precios de las comisiones en el Banco de la Nación son competentes?.....	68
Figura 10: ¿Es posible reducir los precios de las comisiones por captaciones?.....	69
Figura 11: ¿Reducir los precios en las tarifas podría impactar de forma relevante la relación con los clientes?.....	70
Figura 12: ¿Un adecuado sistema de costo podría mejorar el precio de las comisiones por captaciones?.....	71
Figura 13: ¿La automatización del cobro de las comisiones por captaciones es una medida viable?.....	72

RESUMEN

El Banco de la Nación es una entidad financiera dedicada principalmente a gestiones como: el otorgamiento de créditos, emisión de certificados a plazo, inversiones, apertura de cuentas tanto corrientes como de ahorros, compra y ventas de divisas; entre otras actividades relacionadas con los servicios de intermediación financiera.

La necesidad de esta investigación surge con una solicitud realizada por la Junta Directiva General del Banco de la Nación donde ordena expresamente la estandarización del margen de contribución financiera a un 30% para los ingresos generados por comisiones relacionadas a los productos de captaciones.

El principal objetivo de este trabajo es analizar la rentabilidad generada por las comisiones de captaciones en el Banco de la Nación durante el primer semestre del 2022 y conocer cómo puede incidir esa información en la toma de decisiones realizadas por la entidad.

No conocer de forma precisa el costo exacto de los ingresos recibidos producto de las comisiones por captaciones, supone la incapacidad de realizar un análisis correcto de la rentabilidad y margen de contribución percibido, lo cual, es un problema para la organización.

Con el presente documento se pretende realizar una herramienta para proponer a la dirección del Banco de la Nación un modelo de costos en el que las comisiones por productos de captaciones sean analizadas y se permita establecer los precios a las tarifas que se ajusten con las necesidades y objetivos determinados por la empresa.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La necesidad de esta investigación nace a partir de una solicitud realizada por la Junta Directiva General del Banco de la Nación en su sesión ordinaria N°45 del año 2021, donde expresamente ordenaron la estandarización de un margen de contribución financiera (MCF) a un 30% en los ingresos por comisiones; sin embargo, no existe evidencia de que este lineamiento se cumpla. Esta solicitud fue hecha directamente al Departamento de Finanzas, haciendo énfasis en la trascendencia de tener un sistema de costeo para las comisiones.

El Banco de la Nación tiene un amplio portafolio de comisiones dividido en varios segmentos; entre ellos, está la parte correspondiente al área de captaciones, en donde es importante indicar, que estas están compuestas por los dineros existentes en productos tales como cuentas de ahorros, cuentas corrientes, certificados de depósito a plazo, distintos tipos de inversiones y ahorros programados, entre otros. Estos recursos pertenecen a los clientes; por lo que, el banco, según la periodicidad acordada, deberá pagar a aquellos, intereses por el dinero que lleguen a tener en alguno de los productos ya mencionados.

Una vez explicado el termino anterior, se procede a detallar la problemática encontrada: existen comisiones asociadas a los productos de captaciones; no obstante, al momento de la emisión de este documento no existe un sistema de costeo para determinar el monto exacto de lo que le cuestan al banco. Al no conocerse este factor, es muy difícil determinar un precio adecuado, obligando a la institución a tomar decisiones sobre los precios sin tener la información necesaria a su disposición.

Tener conocimiento sobre el costo exacto de los ingresos percibidos es fundamental para la entidad, a fin de determinar de forma precisa, la rentabilidad generada; efectivamente, es vital tener a mano este tipo de datos, ya que les proporciona un amplio panorama sobre la situación de cualquier producto; también, permite decidir si el servicio en venta está siendo eficiente y si cumple con los objetivos para los cuales fue creado. En este punto cabe aclarar, que no se espera obtener únicamente la utilidad por cada comisión cobrada, dado que en algunos casos la implementación

de ciertas tarifas se puede hacer con el fin de que los clientes dejen de utilizar algunos servicios en específico y migren a otros, un ejemplo claro de este tipo de casos puede ser la tarifa por retiro de efectivo en ventanilla, este cobro nace con el objetivo de que los clientes usen más medios electrónicos o cajeros automáticos.

Analizar la eficiencia de los productos es uno de los aspectos más importantes al momento de tomar decisiones en una entidad; en otras palabras, la mayor parte de las veces, las empresas buscan obtener los mejores resultados con la mínima inversión de recursos, esto lo hacen con el objetivo de lograr la mayor ganancia posible en un período determinado.

Para una empresa, el no estar al tanto de los costos incurridos por brindar un servicio puede llevarle a cometer serios errores, por ejemplo, bajar el precio a menos que del costo, probablemente provocaría que la entidad comience a generar pérdidas; por otra parte, si mantiene tarifas muy elevadas, los demás oferentes pueden sacar provecho y dejar a la entidad fuera de mercado.

Entonces, de acuerdo con la problemática expuesta, se plantean la siguiente pregunta:

¿Cómo implementar en el Banco de la Nación un sistema de costeo ABC para determinar el costo y la rentabilidad en las comisiones que se cobran por las captaciones, durante el primer semestre del año 2022?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la rentabilidad en el portafolio de comisiones por captaciones en el Banco de la Nación y su incidencia en la toma de decisiones durante el primer semestre del 2022.

Objetivos Específicos

- Examinar el método que utiliza el Banco de la Nación para fijar los precios a sus comisiones por captaciones durante el primer semestre del año 2022.
- Identificar la forma de contabilización de los ingresos por comisiones de captaciones.
- Conocer los costos asociados a las comisiones de captaciones del Banco de la Nación durante el primer semestre del año 2022.

Justificación

Al momento de la investigación, el Banco de la Nación no contaba con un sistema de costeo que permitiera determinar el importe exacto en el que se deben cobrar las comisiones por las captaciones de dinero; de manera que, se alcanzara un 30% de margen de contribución financiera (CMF) en los ingresos relacionados con las tarifas por productos o servicios de captación.

Esta investigación pretende atender la solicitud realizada por la Junta Directiva General del Banco de la Nación en su sesión N°45 del año 2021, en la cual se menciona la importancia de que los ingresos por comisiones generen de forma estandarizada un 30% de margen de contribución financiera y de este modo, obtener la rentabilidad deseada para el banco, sin tener la necesidad de elevar las tarifas más de lo que se requiere, como se comentó en el planteamiento del problema, ya que mantener los precios adecuados es vital para competir en el mercado.

La ejecución de este proyecto es viable, ya que se cuenta con los recursos, tanto tecnológicos como económicos, conocimientos técnicos del negocio y las fuentes de información para desarrollarlo a cabalidad; además, se tiene el visto bueno por parte de la Gerencia del Departamento de Captaciones, siendo esta oficina la principal interesada de que se realice esta investigación; dado que, este estudio proporcionará datos de suma relevancia para determinar el costo de las comisiones ya existentes y las que pueden crearse en un futuro. Por otra parte, permite analizar la eficiencia

que puedan tener algunos estos servicios y conocer si es imprescindible que sufran alguna modificación o en última instancia, la eliminación del portafolio.

Este estudio beneficiará en gran medida a varias oficinas, departamentos y órganos del Banco de la Nación, que de uno u otro modo tienen relación con las comisiones por las captaciones; además, les ayudará en la toma de decisiones importantes como, por ejemplo, análisis de rentabilidad, tener un mayor control de los costos, profundizar en la manera de disminuir los precios, buscar nuevas formas de eficientizar los procedimientos, entre otras oportunidades de mejora que se puedan encontrar. Lo anterior, siempre manteniendo la calidad en el servicio brindado al cliente.

El desarrollo de esta investigación proporcionará grandes beneficios al Banco de la Nación, pues además de los citados más arriba, sentará un precedente para futuras indagaciones de otros departamentos como por ejemplo, las tarifas pertenecientes al área de crédito, la gestión de tarjetas y los fideicomisos, entre otros; sin embargo, esto no quiere decir que su uso sea exclusivo para el banco, ya que al ser este un documento de uso público, también puede servir para que otras entidades empleen la información adquirida en este proyecto y realicen su propio modelo de costos adaptado a sus necesidades.

Profesionalmente, es una gran oportunidad para poner en práctica los conocimientos obtenidos en el transcurso de la Carrera de Contaduría Pública, esta experiencia, es una forma integral de aplicar la teoría a una situación real y sin dejar de lado el importante aporte que se da a una institución que le puede sacar mucho provecho, siendo el sistema de costeo ABC una herramienta con grandes beneficios, entre ellos el suministrar datos para un análisis de rentabilidad como el que se plantea en los objetivos de esta indagación.

Antecedentes

En relación con los estudios encontrados, cabe destacar, que cuentan con objetivos y temáticas similares a las de este proyecto de investigación. Fueron realizados en universidades reconocidas tanto nacionales como internacionales y se extrajeron de repositorios pertenecientes a instituciones

académicas con alto grado de prestigio para conseguir la mayor calidad posible en la información recolectada.

Tesis Internacionales

Internacionalmente, se encuentra la tesis de Velásquez (2018), hecha en Arequipa, Colombia, denominada como “Propuesta de un sistema de costos basados en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada ‘Paraíso S.A.C’”, dicho trabajo de investigación se realizó para optar por el grado de Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de San Agustín.

Velásquez (2018), indica como objetivo general “Determinar cómo impactará un sistema de costos basados en actividades en la rentabilidad de la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC” (p. 7).

Además, Velásquez (2018), presenta los siguientes objetivos específicos:

- Conocer como *[sic]* la empresa de transportes de carga pesada Paraíso SAC establece márgenes para determinar la utilidad que espera obtener por la línea de servicio.
- Determinar qué líneas de servicio aportan más a la rentabilidad de la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC mediante el sistema de costos basado en actividades.
- Determinar qué líneas de servicio aportan más al rendimiento sobre la inversión en la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC mediante el sistema de costos basado en actividades.
- Identificar cuáles son las actividades que agregan valor a la empresa de transportes de carga pesada Paraíso SAC. (p. 7)

Continuando con la investigación Velásquez (2018), menciona que su trabajo se llevó a cabo por medio de una metodología “No experimental – transaccional o transversal” (p. 60).

Asimismo, Velásquez (2018), hace las siguientes conclusiones:

PRIMERA

Se determina en base [*sic*] al índice de rentabilidad bruta sobre las ventas, que el sistema de costos basado en actividades impacta positivamente en la rentabilidad del transporte de cemento en 11.54 por ciento y el de madera en 5.26 por ciento.

SEGUNDA

En base a [*sic*] los resultados de la encuesta aplicada a jefes de área (tercera pregunta), se conoce que la empresa Paraíso SAC nunca establece márgenes para determinar la utilidad que se espera obtener por la línea de servicio.

(...)

QUINTA

Se identifica que dentro de las actividades que agregan valor a la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC tenemos: contactar clientes, contratar clientes, coordinación del servicio con operaciones, facturación, cobranza a clientes, planificación y seguimiento del transporte de carga, control de calidad de las unidades de transporte, estiba de carga, transporte de carga, capacitación de conductores, mantenimiento de unidades de transportes; y como actividades de apoyo tenemos administración de ctas ctes [*sic*] y cobranzas, caja y depósitos en efectivo, registro contable, control y coordinación general y por ultimo compras. (pp. 131-132). (Los resaltados son del original)

Por último, Velásquez (2018), señala las siguientes recomendaciones:

PRIMERA

Se recomienda el uso del sistema de costos basado en actividades en la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC, ya que, al conocer una adecuada estructura de costos, nos permite obtener una rentabilidad más razonable y certera para una mejor toma de decisiones.

SEGUNDA

Se recomienda que la empresa trabaje en base a [*sic*] metas, estableciendo márgenes de rentabilidad que se deseen alcanzar a corto y largo plazo.

(...)

CUARTA

Se recomienda la aplicación del sistema de costos basado en actividades, para evitar distorsiones en el costo como el sub - costeo o sobre costeo de los servicios de la empresa de transportes de carga pesada Paraíso SAC; tal es el caso del transporte de cemento y madera que han venido sufriendo un sobre costeo o el de papa y cebolla que han sufrido un sub - costeo (pp. 133-134). (Los resaltados son del original)

En relación con el presente trabajo, dicha investigación se asocia en dos puntos principales, tanto el impacto en la rentabilidad, como la implementación de un sistema de costeo, siendo de gran utilidad como base para el desarrollo de este proyecto.

Para Guerra (2019), en su indagación llamada “Análisis del crédito de consumo basado en el costeo ABC para optimizar la toma de decisiones en los canales comercializadores de una entidad financiera”, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos ubicada Lima, Perú y con la finalidad de optar por el grado de Título Profesional de Ingeniero Industrial, señala como objetivo general “Analizar el costo del crédito de consumo PLD basado en el costeo ABC para optimizar la toma de decisiones en los canales comercializadores de una entidad financiera” (p. 6).

De la misma forma, Guerra (2019), presenta sus objetivos específicos:

• Objetivo Específico 1.-

Optimizar la toma de decisiones mediante el análisis del crédito de consumo PLD mediante el costeo ABC a través del canal agencias en una entidad financiera.

• Objetivo Específico 2.-

Optimizar la toma de decisiones mediante el análisis del crédito de consumo PLD mediante el costeo ABC a través del canal fuerza de venta externa en una entidad financiera.

• **Objetivo Específico 3.-**

Optimizar la toma de decisiones mediante el análisis del crédito de consumo PLD mediante el costeo ABC a través del canal banca telefónica en una entidad financiera (p. 6). (Los resaltados son del original)

En el desarrollo de su investigación, Guerra (2019), comenta haber llegado a las siguientes conclusiones:

1) Se determinaron los costos asociados al canal de red de agencias para los créditos PLD basado en el sistema de costeo ABC de la entidad financiera a través del costo directo por medio de los gastos de transferencias y comisiones; el costo indirecto mediante lo gastos operativos asignados, llámese estos, gastos de personal y administrativos. Para los gastos del personal, se tomó en cuenta las remuneraciones (básicas y variables) y movilidad de planilla; y para los gastos administrativos, se tomaron en cuenta los servicios de agua, telefonía y luz; mantenimiento de edificios inmuebles; mantenimiento de equipos; circuito digital; limpieza de oficina; fotocopias e impresiones; mantenimiento de hardware *[sic]* y software *[sic]*; mantenimiento de instalaciones; mensajería y transporte; movilidad; alquileres y publicidad.

2) Se determinaron los costos de la banca telefónica para los créditos PLD basado en el sistema de costeo ABC de la entidad financiera estableciendo como costo directo las comisiones y el costo indirecto, gastos asociados al proceso de desembolso (...)

3) Por último, se determinaron los costos de la fuerza externa para los créditos PLD basado en el sistema de costeo ABC de una entidad financiera se toma en cuenta las comisiones pagadas al canal como costo directo y los gastos asociados al desembolso y las remuneraciones básicas – variables asociadas a los supervisores de estos canales como el costo indirecto. (pp. 46-47)

Por último, Guerra (2019), propone las siguientes recomendaciones:

✓ El sistema de costeo ABC (Activity Based Costing) se considera una óptima técnica de costeo que permite resolver los principales problemas de costos y brinda información necesaria para la toma de decisiones.

✓ Implementar dicho sistema para todas las áreas dedicadas a una entidad financiera para establecer la dinámica de las macroactividades [*sic*] (relación de las áreas) y las micro actividades (relación de tareas en un departamento o área específica) para determinar la asignación de recursos hacia cada actividad necesaria.

✓ El análisis de costos de productos y canales de distribución debe ir acompañado de índice de desempeño y un análisis de rentabilidad para obtener un informe integral para la gestión de recursos y minimizar los costos. (p. 48)

Con base en lo descrito anteriormente se percibe una estrecha relación con el presente proyecto de investigación al proponer un sistema de costeo ABC para medir el costo de los productos y proporcionar información útil para la toma de decisiones.

Flores (2021), presenta su trabajo titulado “Diseño de un sistema de costos basado en tiempo por actividades para el Dorado Asset Management sociedad Administradora de Fondos S.A.”, realizado en Universidad del Pacífico establecida en Lima, Perú, con el propósito de optar por el grado de Licenciado de Contabilidad. El objetivo principal de Flores (2021), fue “Diseñar un sistema de costeo que mejor se adapte a los procesos de El Dorado Asset Management SAF para estimar con mayor precisión el costo de cada fondo administrado”. (p. 11)

Por otra parte, Flores (2021), señala como sus objetivos específicos los siguientes:

- Comparar las metodologías Costeo Tradicional (TCS), Costeo por Actividades (ABC) y Costeo basado en tiempos por actividades (TDABC) para elegir la que mejor se adapte a la empresa.

- Definir los costos indirectos, drivers, [*sic*] actividades y objetos de costos en el proceso de costeo de la empresa.

- Proponer un reporte gerencial para mejorar el control de costos de la empresa. (p. 11).

En su trabajo de investigación, Flores (2021), concluye:

(...) El modelo TDABC se adapta acorde con las características de la empresa, además al ser una MYPE sí cuenta con los recursos necesarios para aplicar este modelo de costo. Las mediciones de horas empleadas en realizar las actividades son fácilmente obtenibles, al igual que la capacidad práctica de cada una de ellas como se ha demostrado a lo largo de este trabajo. Cabe resaltar que el modelo TDABC es adaptable a distintos tipos de empresa tal cual se indica en el marco conceptual y posee una excelente aplicación en MYPES.

Al realizar la comparación de los tres modelos de costo y el modelo TDABC resultó ser el más práctico y fácil de calcular debido a que los requerimientos que solicita para calcular los costos son menores en comparación con su símil ABC. El costear en base a *[sic]* horas ayudará a la gerencia a ver más rápidamente que *[sic]* proceso debe ajustar para agilizar sus procesos y mejorar su eficiencia.

(...)

Se ha propuesto un reporte gerencial que agrupe de manera rápida y visual la información que la empresa necesita para tomar decisiones financieras respecto de sus fondos y este reporte emplee como base el modelo TDABC, cuyo fin es generar mayores beneficios para El Dorado. (p. 43)

En su indagación, Flores (2021), sugiere las siguientes recomendaciones:

Se le recomienda a El Dorado aplicar el modelo de costo basado en tiempos por actividades (TDABC) en su proceso operativo de administración de fondos mutuos e inversión, para lo cual se le sugiere elaborar un plan de trabajo a la Gerencia en el que incluya a todas las áreas involucradas en este proceso y se defina la información y actividades que cada una debe cumplir para que este modelo sea aplicado fielmente.

Además, se le recomienda a la empresa explicar este modelo a sus proveedores informáticos para que ayuden en la implementación del mismo [*sic*] en los sistemas que ya maneja El Dorado o caso contrario que los proveedores ayuden a elaborar reportes en los que se pueda descargar la información para que el personal a cargo lo trabaje.

Finalmente, se le recomienda a El Dorado aplicar el reporte gerencial inmediatamente a la Gerencia para que de forma rápida y visual posea un mejor manejo y control de sus ingresos y egresos por áreas y por fondos administrados (pp. 43-44).

Es significativo indicar la afinidad que sostiene lo detallado anteriormente con presente trabajo de investigación, especialmente, en la búsqueda de implantar un sistema de costos que se adecue a las necesidades de la empresa que es objeto de estudio.

Tesis Nacionales

Moreira (2018), definió como tema de tesis “Propuesta de un modelo de costeo por actividades para la gestión del Departamento de Tecnología de Información de COOPECAJA R.L.”, para optar por el grado de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con Énfasis en Finanzas, dicho trabajo se efectuó en la Universidad de Costa Rica.

En su objetivo general, Moreira (2018), establece “Analizar la situación actual de la empresa, tomando en consideración las variables que forman parte de un sistema de costeo por actividades y la estructura financiero-contable de la cooperativa” (p. 80). Asimismo, señala que obtiene la información utilizando la metodología “exploración de tipo descriptiva y analítica (p. 83).

Los objetivos específicos elegidos por Moreira (2018), para su indagación son:

Describir la naturaleza de la empresa, sus principales características y el entorno donde se desarrolla dentro del sector cooperativo de ahorro y crédito del país.

Analizar la situación actual de la empresa, tomando en consideración las variables que forman parte de un sistema de costeo por actividades y la estructura financiero-contable de la cooperativa.

Proponer un modelo de costeo por actividades para la gestión del Departamento de Tecnología de Información de COOPECAJA R.L.

Presentar las conclusiones y recomendaciones derivadas del resultado de la investigación. (pp. 6-7)

En otro de sus apartados, Moreira (2018), menciona haber llegado a una amplia serie conclusiones; sin embargo, solo se mencionarán las que poseen mayor relevancia para efectos de esta investigación:

(...) La cooperativa mantiene el cumplimiento de los indicadores de gestión financiera mínimos solicitados por SUGEF.

La cooperativa evidencia tener un proceso formal de formulación presupuestaria, mismo [*sic*] que se encuentra alienado al Plan Estratégico y al Plan Anual Operativo de la empresa. A su vez, este proceso cuenta con un periodo de ajuste y revisiones para que sea aprobado por la máxima autoridad de la cooperativa que es el Consejo de Administración.

La cooperativa evidencia mantener un control de su margen de intermediación financiero, al identificar todas aquellas cuentas de activo productivo y pasivo con costo relacionadas con tasa de interés. Este margen ha sido siempre superior a un cinco por ciento.

A partir del Estado Financiero de Resultados, se evidencia que, en los últimos cinco años, la cooperativa ha duplicado sus ingresos. No obstante, los gastos en ese mismo periodo han crecido a un ritmo superior al de los ingresos.

(...)

La cooperativa no está cumpliendo la normativa SUGEF 14-17 Reglamento General de la Tecnología de Información según el marco de referencia Cobit 5, específicamente en el subproceso APO06 que es el de Gestionar el Presupuesto y los Costos de T.I.

En la línea de la recomendación anterior, la cooperativa no cuenta con un modelo de gestión de costos para ningún Departamento o Centro de Costos. Para la administración de este apartado toma como referencia únicamente el margen de intermediación (...). (pp. 152-153)

Finalmente, Moreira (2018), realiza las recomendaciones descritas a continuación:

Instar a la cooperativa a ejecutar las acciones administrativas, financieras, estratégicas, tecnológicas y de control necesarias para mantenerse como una de las principales cooperativas de ahorro y crédito del país.

(...)

Mantener un control más estricto sobre los gastos en que incurre la cooperativa, con el fin de disminuir el ritmo de crecimiento de los gastos con respecto al de los ingresos mostrado en los últimos cinco años.

(...)

Tomar como referencia los cambios planteados en este proyecto, en los objetos de costos para el Dpto. de Tecnología de Información. Lo cual servirá como la base para iniciar con un modelo de costos por actividades para los servicios de Departamento.

Tomar el modelo de costos por actividades para el Departamento de Tecnología de Información, planteado en este proyecto en el cual cuenta con los siguientes elementos necesarios para su uso: identificación de los objetos de costo, información de las actividades de estos objetos de costos, recursos consumidos por cada uno de estas actividades y definición de los inductores de costos. (pp. 153-155)

Con base en lo descrito anteriormente, es preciso decir que, para el presente análisis, la toma de decisiones juega un papel fundamental y es ahí donde se quiere influir principalmente con los resultados que se logren obtener al finalizar este proyecto.

En su investigación para optar por el grado de Maestría Profesional en Finanzas, Bogantes (2018), denomina al tema de su tesis “Propuesta de modelo de gestión financiera que permita dimensionar el valor de los servicios que brinda la dirección de Tecnología del Banco Nacional”, cabe mencionar, que dicha tesis se realizó en la Universidad de Costa Rica.

En su objetivo general, Bogantes (2018), señala: “Analizar la situación financiera actual de la Institución, así como los procesos internos actuales para la estimación de capacidad instalada y costeo de servicios que ofrece la Dirección de Tecnología del Banco Nacional.” (p. 62). Además, la metodología utilizada para el desarrollo de su tesis es: “(...) una investigación de tipo descriptiva, ya que busca la caracterización de un fenómeno” (p. 64).

Asimismo, Bogantes (2018) establece los siguientes objetivos específicos:

Contextualizar el sector financiero costarricense y describir los componentes teóricos de costeo y capacidad instalada para dimensionar el valor de los servicios informáticos.

(...)

Desarrollar una propuesta de Modelo de Gestión Financiera de capacidad instalada y costos que permita dimensionar el valor de los servicios que brinda la Dirección de Tecnología del Banco Nacional a las diferentes Unidades de Negocio y su impacto en el presupuesto asignado.

Establecer las conclusiones y recomendaciones derivadas del resultado de la investigación. (p. 5)

Dentro de las principales conclusiones de Bogantes (2018), se citan las siguientes:

El tipo de costeo que más se adapta al servicio de atención de requerimientos, es el costeo por órdenes de trabajo, ya que está diseñado en aquellos casos donde la unidad o servicios es diferenciado, cada orden de trabajo utiliza diferentes cantidades de recursos.

(...)

Para que una adopción de un modelo sea sostenible en el tiempo, es necesario el establecimiento de una serie de métodos de seguimiento como elementos de control interno para la aplicación del mismo *[sic]* en una organización, tal y como se muestra en el apartado “Métodos de seguimiento y control” de esta investigación (pp. 126-130).

Algunas de las recomendaciones con mayor relevancia de esta indagación son:

Así como para el servicio de atención de requerimientos se determinó que el modelo de costeo que más se adaptaba era el de órdenes de trabajo, es necesario que cuando se expanda el coste de los demás servicios que ofrece la DGTI, se efectúe una valoración de modelos de costo de manera que se adapte a las necesidades propias de los mismos *[sic]*.

(...)

Con el fin de que la propuesta establecida en esta investigación sea sostenible en el tiempo y aporte valor a la Dirección General de Tecnologías de Información, se recomienda la ejecución de los métodos de seguimiento requeridos como elementos de control interno que se describen en esta investigación (Bogantes, 2018, pp. 130-134).

La tesis mencionada anteriormente encuentra relación con este estudio, principalmente, en el objetivo de diseñar un modelo que brinde la posibilidad de asignar un valor determinado a los servicios que brinda una empresa.

Chinchilla (2021), en su investigación “Análisis del procedimiento de costos empleado por TRADEMA, S.A. en la prestación de servicios de contabilidad externa al sector privado en el primer semestre del 2020”, ejecutada en la Universidad Internacional de las Américas, para la obtención del título de Licenciatura en Contaduría Pública, indica que la metodología considerada fue “El enfoque cuantitativo (...) ya que se partirá de una examinación de hechos para desarrollar y aplicar una teoría de costos ABC”. (p. 61)

El objetivo general en el estudio realizado por Chinchilla (2021), es “Analizar el procedimiento de costos empleado por TRADEMA, S.A. en la prestación de servicios de contabilidad externa al sector privado en el primer semestre del 2020” (p. 13).

Los objetivos específicos trabajados por Chinchilla (2021), son los siguientes:

- Examinar el procedimiento que aplica TRADEMA, S.A. para la fijación de servicios en las horas y precios del servicio de contabilidad externa empleado al 30 de junio de 2020.
 - Identificar la aplicabilidad de la metodología de costeo ABC en TRADEMA, S.A. para los servicios que presta para obtener rentabilidad en función de los costos y mano de obra.
 - Establecer un procedimiento para la estimación de las tarifas profesionales para los servicios de contabilidad externa brindados por TRADEMA, S.A. basado en la metodología de costeo ABC. (p. 13)

Con su indagación, Chinchilla (2021), logró llegar a varias conclusiones, dentro de las cuales se pueden encontrar:

- Se demostró que TRADEMA, S.A. no cuenta con un sistema de costeo que se ajuste a los servicios que brinda, en el cual se puedan relacionar los servicios que ofrece con las actividades que se realizan e identificar las horas para asignarles un costo y poder fijar un precio adecuado al servicio.

(...)

- Se describió que con base en la información de TRADEMA, S.A. es difícil determinar su realidad en cuanto a costos operativos ya que no tiene una estructura detallada que ligue los costos operativos a los servicios que brinda por lo que no está aplicando la metodología de costeo ABC. (p. 84)

Algunas de las recomendaciones propuestas por Chinchilla (2021), son:

- Se recomienda implementar un sistema de costeo con base en la metodología de costeo basado en actividades (costeo ABC).

(...)

- Se comprobó que la aplicabilidad de una metodología de costeo ABC en TRADEMA, S.A. es viable a partir de la posibilidad de identificar las tareas operativas y asociar los costos directos e indirectos a cada uno de los servicios contratados (pp. 84-85).

Finalmente, el trabajo expuesto anteriormente, muestra la existencia de una importante relación con las proyecciones que exhibe la presente investigación, primordialmente, con la implementación de un sistema de costeo ABC, esta última, es una de las principales metas que ambos proyectos comparten.

Proyecciones

Las proyecciones definen una lista de resultados esperados durante el desarrollo de una investigación. En este caso, con la aplicación de un sistema de costeo basado en actividades en el portafolio de comisiones del Banco de la Nación.

- Identificar de forma individual los costos asociados a cada una de las comisiones pertenecientes al portafolio de captaciones, estandarizando un sistema de costeo ABC de acuerdo con las condiciones de cada tarifa para hallar la rentabilidad alcanzada en cada periodo.

- Desarrollar una propuesta de un sistema de costeo por actividades ABC, diseñando una herramienta integral que permita cumplir con los objetivos de esta investigación.
- Establecer la forma de contabilización del sistema de costeo por actividades ABC, elaborando el procedimiento para registrar a nivel contable los costos incurridos en las comisiones por captaciones.
- Determinar los precios más adecuados para que las comisiones alcancen el 30% de margen de contribución financiera, de forma estandarizada, resolviendo la necesidad expresada por la Junta Directiva General del Banco de la Nación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo será el encargado de explicar al detalle los conceptos necesarios para la correcta interpretación de este documento, fundamentándose en libros y otras investigaciones con contenidos similares; además, busca enseñar de manera clara el funcionamiento, la naturaleza del negocio y los temas legales implicados con la empresa en la que se está realizando la indagación. Esta información se proporciona con el objetivo de brindar una mejor experiencia al lector con respecto a la comprensión del contenido expuesto en este escrito.

Contabilidad

Este concepto es un elemento muy importante en el desarrollo de este proyecto, según Vargas (2020):

(...) es una técnica que permite registrar, clasificar y resumir en términos monetarios, transacciones de carácter financiero, así como ayudar a interpretar los resultados obtenidos. Por lo que la contabilidad resulta interesante para usuarios internos como accionistas y empleados; y para externos como proveedores, prestamistas, gobierno e inversionistas (p. 12).

De acuerdo con Vilches (2019), la función transcendental que cumple esta disciplina es “proporcionar información necesaria, relacionada principalmente con las actividades financieras de distintas unidades económicas, para que los usuarios de esta puedan tomar decisiones en relación con el futuro de estas entidades” (p. 8).

Además de lo ya expuesto, es relevante mencionar la contabilidad administrativa y el papel que juega ante la limitación de recursos en una determinada entidad, ya que este tipo de registros generan información de alto valor para la toma de decisiones en una organización.

Contabilidad administrativa

Este procedimiento, también llamado Contabilidad gerencial, permite según Tello, Tul, Vaca y Villavicencio (2018), “emitir criterios y tomar decisiones; basados en cómo se ha invertido y donde

se ha contraído compromisos, además permite evaluar el desempeño y las implicaciones financieras de elegir una alternativa u otra” (p. 7).

Además, Tello, et al., (2018) agrega que “permite medir la eficacia en el uso de los recursos en términos de valor agregado en los mercados de productos, servicios y capitales” (p. 8).

Uno de los alcances para este proyecto de investigación es determinar por medio de un sistema de costos, qué tan redituable es el portafolio de comisiones en los productos encargados de captar fondos para el Banco de la Nación, por ello, es relevante exponer el siguiente tipo de contabilidad.

Contabilidad de Costos

Este procedimiento permite conocer los datos comentados previamente; no obstante, para una mejor interpretación de este tema, se decide dividir su nombre por partes y luego dar una descripción más puntual acerca de sus funciones.

Por su parte, Gómez (2018), hace esta argumentación:

El costo está representado por la suma de los recursos expresados en términos monetarios que se invierten para poder producir un bien o prestar un servicio que genera beneficios económicos futuros y este se recupera en el momento de la venta de los productos o servicios (p. 13).

Es importante mencionar, cuál es la función de este tipo de registros, para Gómez (2018). “La contabilidad de costos es un sistema de información empleado para calcular, acumular, registrar, controlar, analizar, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, venta, administración y financieros” (p. 13).

En relación con lo expuesto, se considera vital indicar cuáles son las partes o segmentos que componen a los costos, por lo cual se dispone a presentar el siguiente enunciado.

Elementos del costo

En resumen, se pueden describir como las partes que son necesarias para la prestación de un servicio o la producción de un producto, para un mejor análisis, se presentará una definición de cada uno.

Materiales.

De acuerdo con lo expuesto por Sepúlveda (2019), son:

Los recursos principales para la elaboración de un producto y se clasifican en directos e indirectos. Los primeros pueden ser identificados en la fabricación del producto y representan el costo más importante entre los materiales necesarios para la elaboración de este. Los segundos son utilizados en la producción de un bien o servicio y forman parte de los CIF. (p. 19)

Mano de obra.

Sepúlveda (2019), describe este elemento como:

Es el esfuerzo físico o mental empleado en la fabricación de un producto o en la prestación de un servicio. Al igual que los materiales, se clasifica en directa e indirecta. La primera es aquella directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado, puede asociarse con el producto fácilmente y representa un importante costo dentro del costo total de elaboración. Mientras que la segunda es aquella involucrada en la fabricación de un producto y forma parte de los CIF

Costos Indirectos de Fabricación.

También conocidos como los CIF por sus siglas, Sepúlveda (2019), los detalla como “un conjunto de costos que se utiliza para acumular los materiales indirectos, la mano de obra indirecta y los demás CIF que no pueden identificarse directamente en los productos específicos” (p. 19).

Para ampliar los enunciados antepuestos, es valioso manifestar los distintos métodos existentes para llevar a cabo un proceso de implementación de costos dentro de una empresa; por esta razón, se citarán algunos de estos sistemas.

Costo absorbente

Según Smeke, Morales y Huerta (2018), este sistema de evaluación de costos se define como:

Se integra con todas aquellas erogaciones directas y los gastos indirectos que se considere fueron incurridos en el proceso productivo. La asignación del costo al producto se hace acumulando los gastos incurridos de forma directa, con los gastos de otros procesos o actividades relacionadas indirectamente con la producción. (p. 98)

Costeo directo o variable

De acuerdo con Smeke, et al. (2018), este método se describe de la siguiente manera:

Este sistema propone que los costos fijos se relacionan con la capacidad instalada, y esta a su vez está en función de un periodo determinado, pero jamás se relaciona con el volumen de producción, es por ello que para costear bajo este método se incluyen únicamente los costos variables (o también conocidos como costos variables), los costos fijos de producción deben llevarse a los resultados del periodo, lo cual significa que estos gastos fijos se relacionan directamente con los ingresos,

independientemente que no se cumpla con el postulado básico de asociación de costos y gastos con ingresos. (p. 99)

Costeo por procesos de producción.

Gómez (2018), indican sobre este modelo:

Es un sistema utilizado en las industrias cuya producción es homogénea o estandarizada, esto es, no se rigen por pedimentos especiales de cada cliente.

Se acumulan los costos incurridos o utilizados en cada uno de los procesos en los que se va transformando la MP; de tal forma que el “producto terminado” de un proceso se le conoce como semiproducto y pasa el siguiente, como parte de la MP para continuar su transformación y seguir acumulando los costos incurridos es esa etapa, y así sucesivamente hasta obtener la producción terminada. (p. 50)

Costeo por órdenes de producción.

Este modo de trabajar los costos, Gómez (2018), lo define como:

Es un sistema en el cual las empresas de transformación acumulan los costos incurridos o utilizados en el periodo; con el propósito de determinar el costo total y unitario de producción, además de contar con la información necesaria con la elaboración de la orden de trabajo o producción, por cada pedido o trabajo aceptado; para el registro de las operaciones relacionadas con la manufactura de artículos. (p.37)

Costeo ABC.

Este sistema, también llamado costeo basado en actividades, es para esta investigación, la técnica más importante, ya que se proyecta aplicar en las comisiones por captaciones. A continuación, se detalla su concepto:

Básicamente el ABC está asociado a productos o servicios que se obtienen como consecuencia de actividades sucesivas, que exigen del consumo de recursos o factores humanos, técnicos y financieros. De lo que se deriva que los costos que soporta una empresa son resultado de la realización de determinadas actividades, las cuales, a su vez, son consecuencia de la obtención de productos o servicios que vende esta.

El costeo ABC es un mecanismo que establece un mapa de seguimiento a los costos de la organización en función de las actividades que realice. Es por ello, que se definen todas las actividades, formando un mapa para determinar cuánto está gastando la empresa en cada uno de sus departamentos y generar mayor control de las operaciones. (Chinchilla, 2021, p. 53)

Se decide utilizar el último tipo de procedimiento mencionado, en virtud de que, como lo señala, Chinchilla (2021), “El sistema de costeo basado en actividades mejora el enfoque de los sistemas tradicionales, porque vinculan los costos de los recursos a los productos o servicios” (p. 58).

Según, Rivera (2020), citado por Chinchilla (2021), estas son las principales discrepancias que existen entre los sistemas habituales y el tipo de costeo elegido.

Sobre el consumo.

En el sistema tradicional, los productos consumen los costos. Mientras que, en el sistema de costos ABC, las actividades consumen los costos y los productos consumen las actividades.

Sobre la asignación de costos indirectos.

En el sistema tradicional, se asignan los costos indirectos de fabricación usando como base una medida de volumen. La medida que más se suele utilizar es la medida de horas hombre. Mientras que, en el sistema de costos ABC, se asignan los costos indirectos de fabricación en función de los recursos consumidos por las actividades.

Sobre la valorización y el tipo de valorización.

En el sistema tradicional se valorizan principalmente los procesos productivos. El tipo de valorización que utilizan es de tipo funcional. Mientras que en el sistema de costos ABC se valorizan principalmente todas las áreas de la organización. (...)

Según la orientación.

Mientras que el sistema de costos tradicional está orientado a la estructura de una organización. El sistema de costos ABC está orientado a los procesos.

Sobre la relación causa/efecto.

El sistema de costos tradicional utiliza bases generales como unidades producidas u horas máquina sin tener en cuenta la relación causa/efecto. Mientras que, en el sistema de costos ABC, usan tanto el criterio de las bases generales como los generadores de costos, que establecen la relación causa/efecto entre los productos y las actividades que lograron los mencionados productos.

Sobre su enfoque.

El sistema de costos tradicional utiliza un enfoque interno. Es decir, el sistema de costos tradicional es utilizado como una herramienta interna de la empresa. Mientras que el sistema de costos ABC tiene un enfoque también externo y es capaz de generar valor añadido a la empresa.

Sobre la estructura organizacional en la que se utilizan.

El sistema de costos tradicional es muy utilizado en las empresas que tienen una estructura organizacional de tipo funcional. Mientras que, el sistema de costos ABC puede ser utilizado en cualquier estructura organizacional de una empresa.

Sobre los criterios que utiliza.

El sistema tradicional utiliza un criterio de distribución, la de los costos fijos a los productos. Por su parte, el sistema de costos ABC utiliza varios factores de asociación, buscando obtener el costo más real y preciso posible.

Sobre la forma de anotación contable.

Para registrarlo contablemente, en el sistema tradicional se divide los gastos de la empresa en costos de fabricación, los cuales son llevados a los productos y gastos de Administración y ventas. En el sistema de costos ABC, los costos de administración y ventas son llevados a los productos.

En resumen, se concluye que entre el sistema de costos tradicional y el sistema de costos ABC, el sistema de costos tradicional trata todos los costos fijos y directos como si fueran variables y el sistema de costos ABC permite realizar un seguimiento detallado del flujo de actividades, en la organización mediante la creación de vínculos entre las actividades y los objetos del costo. (pp. 59-60)

Una de las principales situaciones por la cuales se decide utilizar el método ABC como sistema para calcular los costos de las comisiones por captaciones, es su capacidad para calcular con precisión el precio por unidad de producto, acorde con las necesidades de la empresa, que le permite tomar mejores decisiones. Según Ramos, Huacchillo y Portocarrero (2020).

Las empresas adoptaron el sistema de costos basado en actividades, porque permite abordar de forma eficiente los costos adjuntados con las actividades ejecutadas que incurren en las empresas que se dedican a la prestación de servicios, permitiendo conocer los aspectos económicos que ayudan a tomar las mejores decisiones. (p. 179)

El principal objetivo de aplicar un sistema de costeo, sin importar el que sea, es lograr obtener datos que permita a los diferentes usuarios de la información tomar decisiones, por lo cual se considera relevante mencionar los siguientes conceptos.

Además, Ramos, et al., (2020), agrega que para las empresas es de suma importancia.

Contar con un sistema de calidad y tener la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes es el objetivo de todo tipo de empresa, por ello es importante contar con un sistema de costos en el que se pueda identificar las actividades principales,

para eso se desarrolló un diseño de un sistema de gestión de costos por actividades, es decir las tareas designadas, los recursos que consumen dichas actividades, teniendo en cuenta los elementos del costo. (p. 179)

Margen de contribución

Dentro de los resultados más significativos de aplicar cualquiera de los sistemas de costos ya explicados, está obtener el resultado de este rendimiento, Pacheco (2019), describe este parámetro como “la diferencia entre el precio de venta del producto y los costos variables que se incurran para poder producir esos bienes” (p. 28).

Una vez explicados los conceptos anteriores, es relevante explicar el eje central de esta investigación, por lo que se hará una descripción del término rentabilidad, el cual ayudará a comprender que es lo que se busca primordialmente en el proyecto.

Rentabilidad

En palabras lo más sencillas posibles, es la relación que existe entre los resultados que proporciona la venta de un determinado artículo o servicio y el aporte económico o trabajo, que se ha requerido hacer para ofertarlo.

Coca (2021), define este concepto como:

Una forma de medir las ganancias generadas, después de aplicar todos los gastos que conllevan a la venta de los productos o servicios ofrecidos en el mercado. La rentabilidad está representada por la utilidad ya que esta es expresada en signos monetarios, mientras que la rentabilidad es un valor porcentual de la misma. También mide el rendimiento de la gestión administrativa de la organización, ya que son creadas con el fin de generar ganancias y no pérdidas. (pp. 30-31)

Para evitar posibles confusiones de los términos, a continuación, se detalla el significado de utilidad neta. De acuerdo con Ruíz (2020), “es el resultado final que obtiene una empresa después de haber cubierto sus costos, gastos e impuestos, conocido como rentabilidad, beneficio neto o utilidad” (p. 9).

Continuando con otros elementos básicos de la investigación, es importante tomar en cuenta el tipo de negocio sobre el cual se está ejecutando el análisis, para esto se detallarán algunos conceptos relacionados con la banca y el trabajo en general de esa clase de compañías.

Bancos

La definición de realizada por la Real Academia Española en su sitio web, da una idea general de la ocupación de este tipo de entidades, dicha mención es la siguiente: “Empresa dedicada a realizar operaciones financieras con el dinero procedente de sus accionistas y de los depósitos de sus clientes” (www.rae.es).

Añadiendo al texto anterior, el lucro primordial de un banco proviene del margen de intermediación financiera. Para Colino (2018), esta labor “consiste en recibir del público fondos en forma de depósitos, fondos que son destinados a otorgar créditos” (p. 29).

En relación con el punto previamente expuesto; a la primera fase, tomar el dinero proveniente de los clientes, se le llama captar, estos recursos son la parte contraria a los activos de una compañía. A continuación, algunos conceptos referentes a este tema.

Captaciones

De acuerdo con Ramírez (2018), los define como “las cantidades de dinero ya sea en moneda o en activos financieros resguardados por las entidades de intermediación financiera, y depositado por los clientes, en donde se obtiene un interés previamente pactado” (p. 12).

La gestión de obtener recursos para el capital de trabajo de una financiera se puede hacer de diversas formas y a través de distintos instrumentos; sin embargo, para los efectos de esta

investigación se analizarán únicamente los cuatro productos ofrecidos por el Banco de la Nación, los cuales se mencionan seguidamente.

Cuenta de ahorros.

En la página web de BBVA se establece la definición este producto financiero como aquel “(...) que genera una rentabilidad con un tipo de interés variable a cambio de depositar el dinero en la cuenta. Además, al mismo tiempo permite acceder a ese capital siempre que sea necesario”. (www.bbva.com).

Cuenta Corriente.

El Banco de Costa Rica en su sitio web describe este tipo de cuenta de la siguiente forma:

Es un contrato por medio del cual el Banco administra dinero o valores, que recibe de una persona, acreditables de inmediato en calidad de depósito, o le otorga un crédito para girar contra él, mediante cheques, notas de cargo emitidas por el depositario y a través de los diferentes medios electrónicos y tecnológicos que el Banco ponga a disposición del cuentacorrentista. (www.bancobcr.com)

Ahorro programado.

Es una modalidad que permite a sus usuarios guardar dinero de forma periódica y automática, debitando la cuenta y monto seleccionados por el cliente, durante un periodo determinado. Se debe aclarar que los fondos no serán liberados hasta que se cumpla el tiempo pactado.

En la página web del Banco Popular y de Desarrollo Comunal realizan la descripción de esta clase de ahorro como se muestra a continuación: “(...) planes de ahorro con programación de transferencias automáticas, en donde el cliente establece el traslado de montos fijos, según la frecuencia determinada, con monto mínimo de apertura y cuota fija mínima mensual” (www.bancopopular.fi.cr).

Certificado de depósito a plazo.

Es el dinero que un cliente coloca en una entidad financiera durante un plazo determinado, esperando obtener a cambio la devolución completa de su capital más una ganancia al concluir el tiempo concertado.

Asimismo, Scotiabank en su página, sobre este concepto, señala que “Son inversiones a plazo fijo, que otorgan un rendimiento definido, de acuerdo con la tasa de interés y el plazo acordado entre el cliente y el Banco” (www.scotiabankcr.com).

Portafolio

Para los fines de esta investigación, se le denomina portafolio al grupo de los instrumentos mercantiles ofrecidos por una determinada compañía, de acuerdo con lo detallado por la página web de BBVA, es un “conjunto de inversiones, o combinación de activos financieros que constituyen el patrimonio de una persona o entidad” (www.bbva.es).

Los clientes siempre esperan recibir una utilidad por el dinero que mantienen en cualquiera de las herramientas ya mencionadas; por tal motivo, es importante la explicación del siguiente tema.

Intereses

Corresponde a la ganancia que obtienen los acreedores, producto de la colocación de un porcentaje o el total de su patrimonio en una determinada operación financiera, como lo pueden ser las captaciones de un banco. VISA describe este tipo de rendimientos en su portal web como,

(...) el índice manejado en la economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito, éste [*sic*] tiene una directa relación entre dinero y tiempo. En el caso que una persona decida invertir su dinero en un fondo bancario,

o bien, que se le suma al costo final de una persona o entidad que resuelve obtener un préstamo o crédito (www.visa.co.cr).

Para finalizar, esta investigación tiene como objetivo central, analizar las tarifas que se cobran por las comisiones; por ello, de seguido se explica dicho concepto.

Comisiones

Para acercarse a comprender esta clase de ingresos, desde una perspectiva más exacta, conviene citar la definición de Ramírez (2021), donde indica que son:

Montos que los bancos cobran por servicios administrativos, cobros por custodias, servicios bancarios, costos operativos de algún servicio en específico, honorarios devengados de medios de pago de los clientes y cobrados a los comerciantes, así como cobros entre bancos emisores y dueños de tarjetas de débito y crédito; como parte del negocio referente a sistemas de pagos. (p. 21)

De forma completaría a lo expuesto, es necesario mencionar las regulaciones a las que se deben acoger las entidades que practiquen intermediación financiera en Costa Rica; dicho esto, se procede a presentar la próxima sección.

Legislación

La Real Academia Española, define este término en su sitio web como el: “Conjunto o cuerpo de leyes por las cuales se gobierna un Estado, o una materia determinada” (www.rae.es).

De acuerdo con el texto anterior, se infiere que este concepto hace referencia a las normas a las que se tiene que acoger una determinada entidad. En el caso de la empresa en estudio, se debe regir, entre otras, por las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, N°1644 y la

Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, N°7558; además, está sujeta a la revisión por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional 1644

En el artículo 1 de esta ley se señalan las agrupaciones que conforman el Sistema Bancario Nacional, las cuales son mencionadas a continuación:

- 1) El Banco Central de Costa Rica.
- 2) El Banco Nacional de Costa Rica.
- 3) El Banco de Costa Rica.
- 4) (Derogado por el artículo 1 de la Ley de Disolución del Banco Anglo Costarricense N.º 7471, de 20 de diciembre de 1994).
- 5) (Derogado por el artículo 13 de la Ley N°9605, de 12 de setiembre de 2018, Fusión por absorción del Banco Crédito Agrícola de Cartago y el Banco de Costa Rica).
- 6) Cualquier otro banco del Estado que en el futuro llegara a crearse.
- 7) Los bancos comerciales privados, establecidos y administrados conforme con lo prescrito en el título VI de esta ley.
- 8) La sucursal bancaria domiciliada en Costa Rica de un banco extranjero.

Por otra parte, esta ley también agrega en su artículo N°1: “El Sistema se regirá por la presente ley, la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica y las demás leyes aplicables, así como por los respectivos reglamentos”.

Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N°7558

Esta norma se creó con los objetivos principales mencionados en su artículo N°2: “mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y asegurar su conversión a otras monedas (...)”; además, en el artículo N°2 de esta ley, también se manifiestan los objetivos secundarios:

a) Promover el ordenado desarrollo de la economía costarricense, a fin de lograr la ocupación plena de los recursos productivos de la Nación, procurando evitar o moderar las tendencias inflacionistas o deflacionistas que puedan surgir en el mercado monetario y crediticio.

b) Velar por el buen uso de las reservas monetarias internacionales de la Nación para el logro de la estabilidad económica general.

c) Promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento.

d) Promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo.

Si bien es cierto, los bancos son regulados por las legislaciones antes expuestas, también se encuentran sujetos a la revisión por parte del Superintendencia General de Entidades Financieras y el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

Entes reguladores

Son organizaciones, normalmente pertenecientes al estado, cuyo estatuto indica la administración y potestades para la regulación y supervisión de un determinado segmento de la economía, en la mayoría de los casos son creados para salvo guardar el bienestar social y económico de un país.

Banco Central de Costa Rica

Según lo detallado en su propia página web, el Banco Central de Costa Rica es:

La organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores juntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero para cumplir con sus objetivos. Se encarga también de promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento, entre otras tareas (www.bccr.fi.cr).

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero estable en su sitio web su función y descripción de la siguiente forma:

Se crea mediante artículo 169 de la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado (...) en su propia génesis legislativa se concibió al CONASSIF como un órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin sería el dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense. De esta forma se unificaron en un solo cuerpo colegiado las competencias que antes tenían cada uno de los Consejos Directivos de los Órganos Supervisores.

La Ley 7732 definió la labor directiva del CONASSIF sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). Posteriormente, con la promulgación de la Ley N°8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, artículo 28, se crea la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), como un nuevo miembro del Sistema de Supervisión Financiera y se le atribuye al CONASSIF la dirección de esta nueva entidad. (www.conassif.fi.cr)

Superintendencia General de Entidades Financieras

En el artículo N°119 de La Ley N°7558, se establece la función para la cual fue creado este ente regulador: “(...) ejercerá sus actividades de supervisión y fiscalización sobre todas las entidades que llevan a cabo intermediación financiera, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias, velando por que cumplan con los preceptos que les sean aplicables”.

Como dato adicional, es importante comentar que, al momento de la emisión de este documento, no se encontró una ley específica para las comisiones por productos de captaciones. Lo más cercano

a leyes que tuvieran relación con el tema de investigación son la ley 9831 y la ley 9069, las cuales se mencionan a continuación:

Ley 9831 Comisiones máximas del sistema de tarjetas

En el artículo 1 de esta ley se establece lo siguiente:

La presente ley tiene por objeto regular las comisiones máximas cobradas por los proveedores de servicio sobre el procesamiento de transacciones que utilicen dispositivos de pago y el funcionamiento del sistema de tarjetas de pago, para promover su eficiencia y seguridad, y garantizar el menor costo posible para los afiliados.

El Banco Central de Costa Rica será responsable de emitir la regulación de la presente ley y de vigilar su cumplimiento, en atención del interés público y garantizar el menor costo posible para los afiliados, siguiendo las mejores prácticas internacionales.

Ley 9069 Fortalecimiento de la gestión tributaria

En el artículo 12 de esta ley se mencionan los acuerdos entre particulares como en el caso de investigación son las comisiones.

Los elementos de la obligación tributaria, tales como la definición del sujeto pasivo, del hecho generador y demás, no podrán ser alterados por actos o convenios de los particulares, que no producirán efectos ante la Administración, sin perjuicio de sus consecuencias jurídico-privadas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se realizará la ilustración de los pasos, técnicas y procedimientos que se ejecutarán enfocados en la resolución del problema planteado para el proyecto; además, estas acciones se llevarán a cabo en forma ordenada y acorde con los objetivos establecidos; no obstante, se mencionarán algunos conceptos esenciales para desarrollar la indagación, por ejemplo, las características de los enfoques y otros aspectos importantes como la muestra, las variables y las fuentes de información, entre otros.

Enfoque de la investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), este concepto se puede describir como,

(...) rutas posibles para resolver problemas de investigación. Todos resultan igualmente valiosos y son, hasta ahora, los mejores métodos para investigar y generar conocimientos (p. 2).

En otras palabras, es el camino por el cual se planea llegar al objetivo trazado; asimismo, Hernández y Mendoza (2018), mencionan la existencia de tres alternativas: “cuantitativo, cualitativo y mixto” (p. 2). A continuación, se presentará una breve explicación de cada una.

Enfoque cualitativo

Para Niglas (2010), citado por Hernández y Mendoza (2018), “El término cualitativo tiene su origen en el latín ‘qualitas’, el cual hace referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los fenómenos” (p. 7).

Por otra parte, Hernández y Mendoza (2018), indican que en este estilo:

(...) también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego "voltrear" al mundo empírico para confirmar si

esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre.

(...)

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien "circular" en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio.

(...)

En la ruta cualitativa, aunque obviamente se efectúa una revisión inicial de la literatura, esta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados (...).

Asimismo, en la investigación cualitativa en ocasiones es necesario regresar a etapas previas. (...). (pp. 7-8)

Enfoque cuantitativo

Con respecto a esta clase de trabajo, Hernández y Mendoza (2018), señalan que,

(...) es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Por ejemplo, determinar la prevalencia de una enfermedad (número de individuos que la padecen en un periodo y zona geográfica) y sus causas; predecir quién de los candidatos va a triunfar en la próxima elección para presidente del país; comprobar cuál de dos métodos de enseñanza incrementa en mayor medida el aprendizaje de algo (por ejemplo, robótica elemental) en cierta población, etcétera. (p. 6)

Enfoque mixto

Para las indagaciones orientadas en esta dirección, Hernández y Mendoza (2018), establecen:

Esta tercera vía para realizar investigación entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación.

(...)

Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo con diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación. (p. 10)

La ruta cuantitativa será la utilizada para efectos del proyecto. Esto se debe a que es el enfoque que más se ajusta con los objetivos de la indagación, los cuales son medibles. Por otra parte, se inicia con el desarrollo de los razonamientos teóricos y luego se procede a comprobarlos en la práctica, además, el principal hecho por el cual se plantea usar esta vía es porque los datos recolectados para el análisis son numéricos, característica propia para ese tipo de documentos.

Diseño de Investigación

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este procedimiento es el: “plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema” (p. 150).

En relación con lo citado por Hernández y Mendoza (2018) una indagación no experimental, “(...) se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.174). Además, los autores agregan que en este tipo de estudio “(...) no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza (p.174).

De igual manera, Hernández y Mendoza (2018), mencionan que el método transversal, “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.176).

El diseño transversal correlacional es definido por Hernández y Mendoza (2018), como: “útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.178).

En resumen, la técnica que se considera óptima para esta indagación será una investigación cuantitativa de tipo no experimental transversal con un alcance correlacional, esto con el objetivo de medir la relación directa entre las dos variables de estudio, en un único momento y sin modificar las situaciones, simplemente, extrayendo los recursos necesarios para el respectivo análisis.

Fuentes de información

Este concepto, se refiere a los lugares, personas o herramientas de las cuales se va a obtener la información para el análisis de la investigación, de acuerdo con esto, Hernández y Mendoza (2018), estipulan la siguiente pregunta: “¿Cuáles son las fuentes de las que obtendrás los datos? Es decir, ¿los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán a partir de observaciones y registros o se encontrarán en documentos, archivos, bases de datos, etcétera?” (p. 226).

Fuentes primarias

Hernández y Mendoza (2018), comentan que en este tipo “(...) el centro de atención es la respuesta observable (sea una opción de respuesta marcada en un cuestionario, una conducta registrada mediante observación, un valor de un instrumento y su interpretación o una respuesta dada a un entrevistador)” (p.228).

Para efectos de la presente investigación se utilizarán como recursos primarios las revisiones en los movimientos históricos de las cuentas contables, las entrevistas a funcionarios relacionados con el tema de indagación, especialmente del Departamento de Captaciones, archivos suministrados

por la compañía como por ejemplo los tiempos por transacción, informes realizados por el Banco de la Nación con respecto al salario de sus funcionarios, actas de la Junta Directiva General y comparaciones de precios con otros bancos, entre otros.

Fuentes secundarias

En el caso de estos instrumentos, Hernández y Mendoza (2018), mencionan que: “(...) proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que estamos tratando de describir” (p.228).

Las fuentes utilizadas para la fundamentación teórica serán: libros, sitios web, leyes pronunciadas por la Asamblea Legislativa, las regulaciones establecidas por los entes fiscalizadores y los reglamentos internos del Banco de la Nación, entre otros.

Muestra de la investigación

Sobre este tema, Hernández y Mendoza (2018), explican que,

En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población) (p.196).

Población

Este concepto, Hernández y Mendoza (2018), lo definen de la siguiente manera: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.199). En relación con lo explicado de este término, se infiere que la población para el presente trabajo de investigación corresponderá a las entidades mencionadas en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, N°1644.

Muestra

Referente a este tema, Hernández y Mendoza (2018), indican:

Lo primero es determinar cuál es la unidad de muestreo. Aquí el interés se centra sobre "qué" o "quiénes" se recolectarán los datos (personas u otros seres vivos, objetos, sucesos, colectividades de estudio), lo cual depende del planteamiento del problema, los alcances de la investigación, las hipótesis formuladas y el diseño de investigación. (p. 197)

Posteriormente, Hernández y Mendoza (2018), establecen que “La unidad de muestreo es el tipo de caso a elegir para estudiar. Frecuentemente es la misma que la unidad de análisis (la que al final constituye o produce los datos o información que se examinará mediante procedimientos estadísticos)” (p. 198).

Además, Hernández y Mendoza (2018), agregan:

En la ruta cuantitativa existen dos tipos generales de estrategias de muestreo: probabilístico y no probabilístico. En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo.

(...)

En las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (p. 200)

Es importante mencionar que para el análisis de esta indagación se manejará un tipo de muestra no probabilística, ya que se utilizarán las comisiones relacionadas con los productos de las captaciones ofertados por el Banco de la Nación durante el primer semestre del año 2022; asimismo, se entrevistará a 10 empleados del Departamento de Captaciones, perteneciente a la misma entidad. Se debe usar esta categoría debido a que las unidades fueron una elección propia del investigador para este documento, basándose en las características específicas del proyecto.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Hernández y Mendoza (2018), ilustran este tema como,

Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés. Es importante perfilar con exactitud los criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

(...)

Los criterios que cada investigador cumpla dependen de sus objetivos de estudio, por ello, te insistimos en lo importante de establecerlos de manera muy específica.
(p. 199)

Para este análisis se utilizará como parte de la muestra al Banco de la Nación, ya que es una entidad a fin con los objetivos que persigue esta indagación; además, se cuenta con el acceso a la información y los recursos tecnológicos de la compañía para el desarrollo del proyecto; igualmente, se entrevistará a 10 empleados del Departamento de Captaciones para conocer los elementos necesarios al momento de sugerir un precio para una tarifa, así como los aspectos de mejora que se podrían implementar en dicho procedimiento.

Por otra parte, el enfoque de esta investigación plantea trabajar únicamente con las comisiones por las captaciones durante el primer semestre del 2022, por lo que, se decide excluir información de tarifas pertenecientes a otras áreas o en su defecto del mismo tipo, pero en otro período.

Unidades de Análisis

Tabla 1. Matriz de conceptualización para enfoque cuantitativo.

Objetivo	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Examinar el método que utiliza el Banco de la Nación para fijar los precios a sus comisiones por captaciones durante el primer semestre del año 2022.</p>	<p>Procedimiento utilizado para fijar los precios a las comisiones por captaciones</p>	<p>Reglamentos internos. Directrices gerenciales. Instructivos procedimentales.</p>	<p>El precio se define como una “Contraprestación dineraria” (www.rae.es). El término procedimiento es descrito en la página web de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Costa Rica como: “sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”. (orh.ucr.ac.cr)</p>	<p>Permite obtener una visión completa acerca de los factores que influyen la fijación de una tarifa, así como los pasos que se deben realizar para crear, modificar o eliminar comisiones.</p>	<p>Entrevistar a 10 empleados relacionados con el procedimiento para fijar los precios a las comisiones de captaciones, principalmente para conocer qué aspectos de mejora se pueden implementar. Analizar los documentos, archivos e investigaciones que especifiquen el procedimiento para fijar los precios de las comisiones.</p>

<p>Identificar la forma de contabilización de los ingresos por comisiones de captaciones.</p>	<p>Procedimiento contable para registrar las comisiones de captaciones.</p>	<p>Políticas contables. Normas contables y administrativas.</p>	<p>Un procedimiento contable, “son todas aquellas etapas sucesivas por seguir para la recolección y registro diario de las actividades, a fin de obtener con ello la información financiera de la empresa” (Vera y Alvarado, 2017, p. 18).</p>	<p>Otorga la posibilidad de los conocer los ingresos generados por comisiones de captaciones, su forma de registro y tratamiento contable.</p>	<p>Análisis documental de las políticas contables y los métodos de trabajo que permita conocer el registro de las comisiones por captaciones.</p>
<p>Conocer los costos asociados a las comisiones de captaciones del Banco de la Nación durante el primer semestre del año 2022.</p>	<p>Procedimiento para el cobro de las comisiones por captaciones en el Banco de la Nación.</p>	<p>Normas para el cobro de las comisiones por captaciones.</p>	<p>El procedimiento de una transacción se puede definir como la serie de pasos que se deben llevar a cabo para la ejecución de un acuerdo entre dos partes, por ejemplo, un negocio o para los efectos de esta investigación el cobro de una comisión.</p>	<p>Provee los datos requeridos para evidenciar la existencia de los costos asociados a las comisiones por captaciones y demuestra la posibilidad de aplicar un sistema de costeo ABC.</p>	<p>Realizar un análisis documental de la información suministrada por el Banco como por ejemplo: salarios, pago de servicios públicos, tiempos de transacciones, procedimiento para el cobro de las comisiones de captaciones, entre otros.</p>

Fuente: Sánchez (2023).

Instrumentos Utilizados en la Investigación

En palabras sencillas, Hernández y Mendoza (2018), definen este tipo de herramientas como los “recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente” (p. 228).

A continuación, se menciona los mecanismos que se utilizarán en el desarrollo de esta indagación.

Entrevistas

Hernández y Mendoza (2018), describen este método como: “(...) una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura” (p. 449).

Se realizará una entrevista a 10 funcionarios relacionados con el procedimiento para fijar los precios a las tarifas de las comisiones por captaciones, esto principalmente para conocer los pasos y los elementos que se deben tener en cuenta, así como los aspectos de mejora que se podrían implementar.

Análisis documental

Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de instrumentos son: “La revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos” (p. 291).

La mayor parte de los datos para realizar el presente análisis se encuentran en esta clase de recursos, los cuales, son proporcionados por la compañía donde se realizará el proyecto; no obstante, se deberá tener en cuenta las investigaciones de otros autores que estén relacionadas con el tema a estudiar. Este mecanismo será de suma relevancia para cumplir con los alcances de la presente indagación.

Análisis de indicadores, fórmulas y ecuaciones

Según la necesidad de ciertos resultados, Hernández y Mendoza (2018), plantean que: “En ocasiones, un fenómeno o variable multidimensional puede medirse a través de uno o más indicadores, y determinarse el valor de los casos o unidades mediante una ecuación, fórmula o ponderación” (p. 292).

Para proporcionar conclusiones y recomendaciones de calidad, será necesario implementar algunas de estas herramientas que permitan conocer algunos datos como el porcentaje de participación que tienen las comisiones de captaciones en los ingresos del Banco de la Nación, monto generado por cada tarifa analizada, entre otros datos que puedan ser de valor en el desarrollo de la propuesta para la implementación de un sistema de costeo ABC.

Procedimiento de Recolección y Análisis de Datos

Recolección de datos

Para Hernández y Mendoza (2018), este procedimiento significa lo siguiente:

Aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación (p. 226).

De acuerdo con los objetivos del presente trabajo de investigación se realizarán las siguientes actividades:

1. Entrevista a 10 funcionarios relacionados con el procedimiento para fijar los precios en las comisiones por captaciones, con el fin de visualizar los elementos contemplados en ese análisis.

2. Revisión de los documentos relacionados con la determinación del importe a pagar de las comisiones por captaciones como, por ejemplo, estudios del Departamento de Mercadeo, análisis del Departamento de Captaciones y formularios, entre otros.
3. Examinar los registros de las cuentas contables relacionadas con los gastos atribuibles a las comisiones por captaciones con el objetivo de obtener los costos variables.
4. En relación con el punto anterior y conociendo la solicitud realizada por la Junta Directiva General del Banco de la Nación, un 30% en el margen de contribución financiera, se plantea aplicar una fórmula a cada comisión por captaciones para proponer de manera individual el precio más adecuado. Para dicho procedimiento se usará un archivo *Excel*.

Análisis de datos

En relación con este tema, Hernández y Mendoza (2018), señalan:

Al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto, por ejemplo, un mismo valor de presión arterial no es igual en un bebé que en una persona de la tercera edad. (p. 310)

Primeramente, se examinará el procedimiento y la documentación relacionada con la fijación de precios para las comisiones por captaciones, con el fin de identificar los elementos que hacen falta a estudio sobre la rentabilidad obtenida y que afectan directamente la toma de decisiones.

Una vez realizado el paso anterior, se diseñará un modelo para registrar los costos, a través de la implementación de un método ABC que se apege a las políticas contables del Banco de la Nación. Se construirá una propuesta integral para las tarifas de captaciones, basándose en una

fórmula que contemple el 30% en el margen de contribución financiera y los costos variables unitarios por cada comisión.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este segmento de la investigación se examinarán los resultados derivados por la implementación de los instrumentos utilizados para recopilar información, cabe mencionar que estas herramientas son capaces de sustentar el problema de investigación planteado; además, se espera cumplir a cabalidad con los objetivos definidos en el primer capítulo de este documento.

No obstante, el propósito de este análisis presentado en este capítulo es proporcionar información veraz, válida y relevante que permita garantizar la comprensión e interpretación de los datos extraídos a través de las fuentes elegidas para esta investigación.

Procedimiento para fijar los precios de las comisiones.

A través de la revisión, análisis e investigación de documentos se logra determinar una serie de pasos que se deben seguir para poder establecer las tarifas a cobrar por la prestación de un determinado producto o servicio, se desarrolla un mapa conceptual que enumera y resume las actividades que se deben llevar a cabo ya sea para la inclusión, modificación o en última instancia la eliminación de una comisión.

Figura 1: Procedimiento para fijar las tarifas de las comisiones.



Como se puede observar en la serie de pasos mencionados en el texto previo, las comisiones toman como indicador principal el precio promedio en el mercado, lo cual no es una mala opción; sin embargo, no se tiene en cuenta el costo generado por cada tarifa lo que provoca no poder conocer de forma concreta y oportuna muchos datos de relevancia como lo pueden ser el margen de contribución financiera, la rentabilidad, costos incurridos, entre muchos otros.

Una vez que ya se tiene claro los aspectos que se tienen en cuenta al momento de fijar el precio a una comisión, surge la duda de ¿cómo se podría aportar más valor a este procedimiento? Con el fin de que el precio alcance un punto de equilibrio entre lo que quiere obtener el Banco y el monto menor que se le puede cobrar a un cliente, para esto se decide implementar un cuestionario a los funcionarios del Banco de la Nación expertos en el tema.

Cuestionario: Mejoras al procedimiento para fijar tarifas de las comisiones.

El desarrollo de este instrumento se llevó a cabo con el fin de conocer la percepción que tienen los funcionarios del Banco de la Nación con respecto al procedimiento que se realiza para fijar las tarifas que se cobran por las comisiones de captaciones.

Para este caso en particular se decidió entrevistar a 10 funcionarios del departamento de Captaciones, ya que son conocedores del tema de comisiones y los pasos a llevar a cabo para la modificación, inclusión o eliminación de una tarifa; además, se optó por separar las preguntas en dos segmentos: selección única y un desarrollo, con un total de 12 preguntas para la primera parte y 2 para la segunda, esto con el propósito de tener un resultado más detallado.

Además, se considera importante aclarar que esta herramienta se considera como un muestreo no estadístico, aplicado por conveniencia del investigador, ya que se tiene el acceso a la información de las comisiones por captaciones del Banco de la Nación; asimismo, los colaboradores del departamento de Captaciones tienen la disponibilidad para responder a las preguntas de la encuesta.

Primera parte: selección única

Pregunta número 1

1. ¿Conoce usted donde se encuentran normadas las comisiones cobradas por el Banco de la Nación?

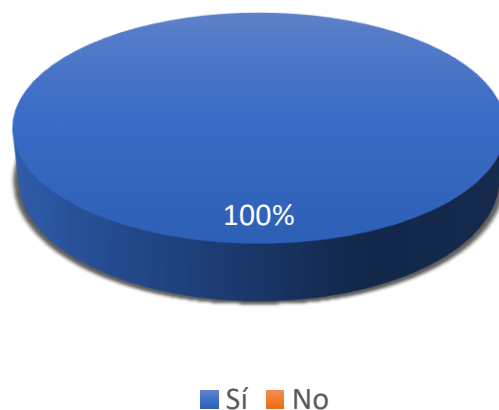
Sí (en caso de responder afirmativo pasar a la siguiente pregunta)

No

El fin principal de esta pregunta es conocer si la población que está siendo encuestada realmente conoce de forma integral el tema de las comisiones por captaciones, ya que la normativa dicta el precio fijado para cada tarifa, forma de cobro, sistema donde se realiza la transacción y el procedimiento para fijar los precios de una comisión, información relevante para emitir un criterio de valor.

Dado que el 100% de los encuestados respondió que “sí”, se infiere que el personal a cuál se le realizaron las preguntas conocen el procedimiento para asignar los precios a las comisiones por captaciones; así como, los mecanismos para el cobro de las tarifas y entre otros aspectos relevantes.

Figura 2: Conocimiento normativo de las comisiones por parte de los encuestados.



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 2

2. De donde viene la regulación

SUGEF

Banco de la Nación

Teniendo como base el resultado de pregunta número 1 donde el total de la población afirmó conocer la normativa relacionada a las comisiones, se decide consultar a los participantes el lugar del cual conocen la normativa, nuevamente el 100% de los encuestados respondió que del Banco de la Nación.

Lo descrito en el texto anterior hace mucho sentido con las investigaciones realizadas en el transcurso de este proyecto ya que no se logra encontrar una normativa por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras aplicada específicamente a las comisiones por captaciones.

Figura 3: Fuente de la normativa conocida por la población encuestada.



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 3

3. ¿Tiene conocimiento del procedimiento de cobro para cada una de las comisiones por productos de captación?

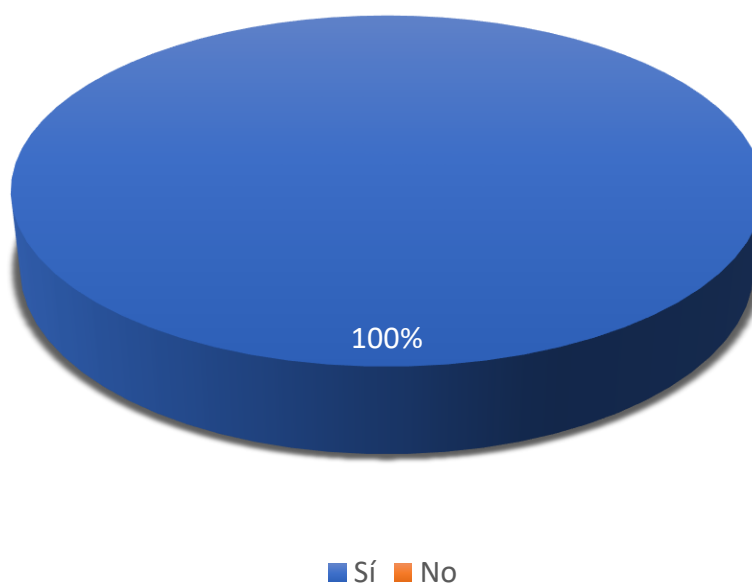
Sí

No

Se considera importante validar que los funcionarios a los cuales se le realizaron las preguntas confirmaran su entendimiento del método utilizado para fijar las tarifas de las comisiones ya que el objetivo principal de esta encuesta es mejorar ese procedimiento.

El total de la población confirmó conocer los pasos a realizar para establecer el precio de una comisión, lo cual hace que los resultados de esta encuesta sean admisibles para los objetivos de esta investigación.

Figura 4; Población que conoce el procedimiento para fijar los precios a las tarifas.



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 4

4. ¿Tiene conocimiento de los elementos que influyen en el costo de las comisiones relacionadas a los productos de captaciones?

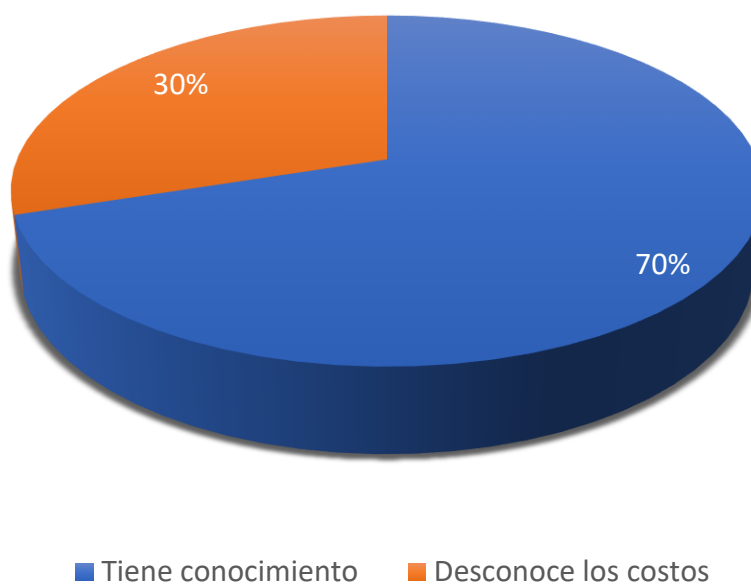
Sí

No

El objetivo de esta pregunta es conocer si los participantes de la encuesta tienen noción acerca de los factores que influyen en el costo de una transacción, ya que no todas las personas son capaces de reconocer todo lo que conlleva valorar el coste en el que se incurre por realizar una actividad.

En esta pregunta el 70% de los trabajadores indicaron conocer los costes que se pueden llegar incidir por el cobro de comisiones.

Figura 5: Población que conoce los costos derivados de las comisiones de captaciones.



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 5

5. ¿Considera usted que incluir una comisión nueva o aumentar el precio de alguna ya existente es redituable para el Banco de la Nación?

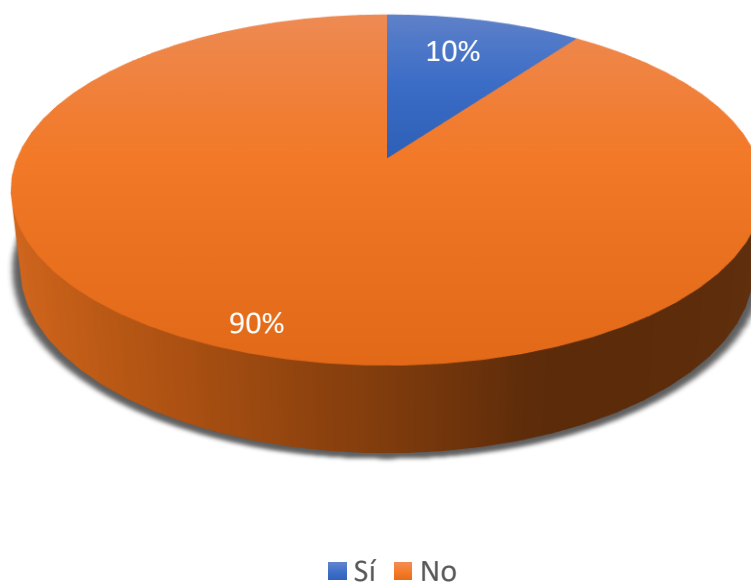
Sí

No

El 90% de las personas encuestadas respondió que no lo consideran redituable, de hecho, algunos de los entrevistados comentaron que para el Banco puede ser más importante la fidelidad de un cliente que un pequeño ingreso por comisión.

Con esta pregunta se busca aclarar que no siempre un aumento en el precio de un servicio significa mayor cantidad de ingresos, esto debido a que no todos los clientes están dispuestos a pagar una comisión por un servicio, el consumidor del servicio puede cambiarse a otra entidad que no le cobre u otro servicio por el cual tenga que pagar menos o inclusive no tenga que pagar nada.

Figura 6: El aumento de una tarifa o la inclusión de nuevas comisiones ¿son redituables para el Banco?



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 6

6. ¿Considera que el cobro de algunas tarifas por la prestación de servicios puede tender a alejar clientes?

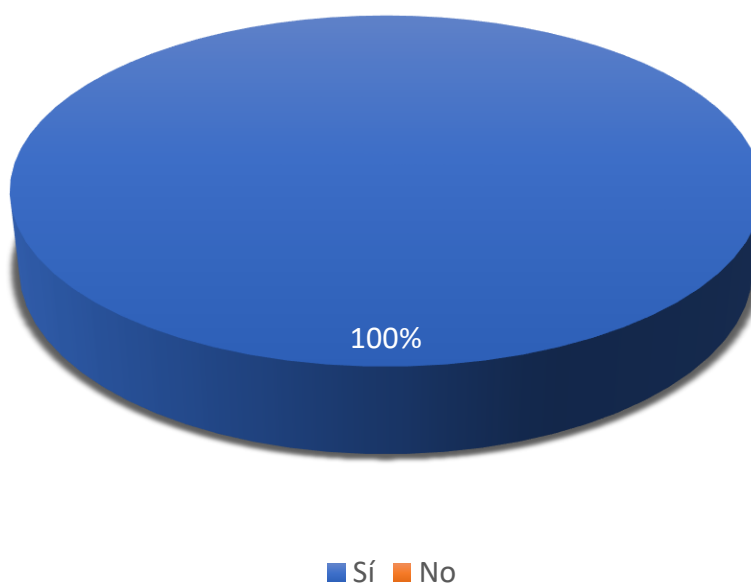
Sí

No

Esta consulta tiene una gran relación con la pregunta que la precede, ya que pretende demostrar el cobro por un determinado servicio puede ser motivo suficiente para que una persona elija otra entidad financiera.

Para este caso en particular el 100% de trabajadores del departamento de Captaciones contestaron que sí consideran la disminución de clientes como producto de cobro de algunas tarifas, por las cuales se cobra sin ofrecer ningún valor agregado a cambio del monto que se paga.

Figura 7: Se puede alejar clientes por el cobro de algunas comisiones.



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 7

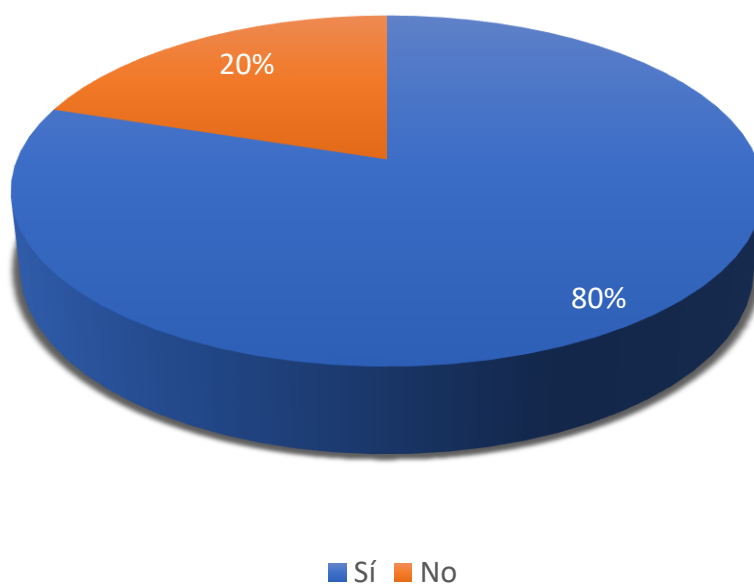
7. ¿Cree que se realizan todos los estudios necesarios para fijar el precio de una comisión?

Sí

No

El 80% de los entrevistados concuerdan con que hace falta más estudios a para la fijación de tarifas, dato que va de la mano con uno de los objetivos de este proyecto el cual pretende implementar un sistema de costeo ABC que permita conocer con mayor exactitud el margen de contribución generado por las comisiones de captaciones.

Figura 8: ¿Hacen falta estudios para establecer tarifas más precisas en relación con los objetivos planteados por la gerencia?



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 8

8. ¿El Banco de la Nación es competente con los precios de las comisiones que cobra, en contraste a lo ofertado por la competencia de mercado?

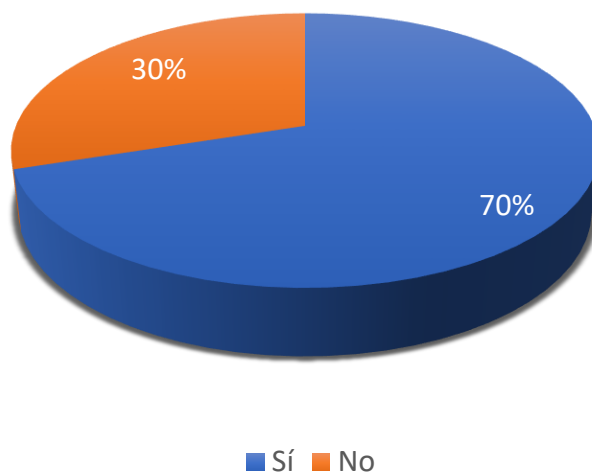
Sí

No. Por qué motivo. R/ _____

Este interrogante es muy importante ya que actualmente el Banco de la Nación utiliza como principal referencia el precio promedio ofertado por el mercado a sus comisiones, lo cual es relevante en función de no quedar fuera de competencia; sin embargo, podría ser utilizado como una estrategia, teniendo un correcto conocimiento de los costos incurridos se podría ofertar un mejor precio que los demás bancos del sistema financiero nacional.

70% de las personas entrevistadas afirmaron que el Banco de la Nación mantiene precios que compiten de forma muy igualitaria con respecto al precio promedio del mercado, el otro 30% alegaron desconocer las tarifas cobradas por otros bancos por lo que no pueden responder con exactitud si existe o no variaciones importantes con lo ofertado por otras entidades financieras.

Figura 9: ¿Los precios de las comisiones en el Banco de la Nación son competentes?



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 9

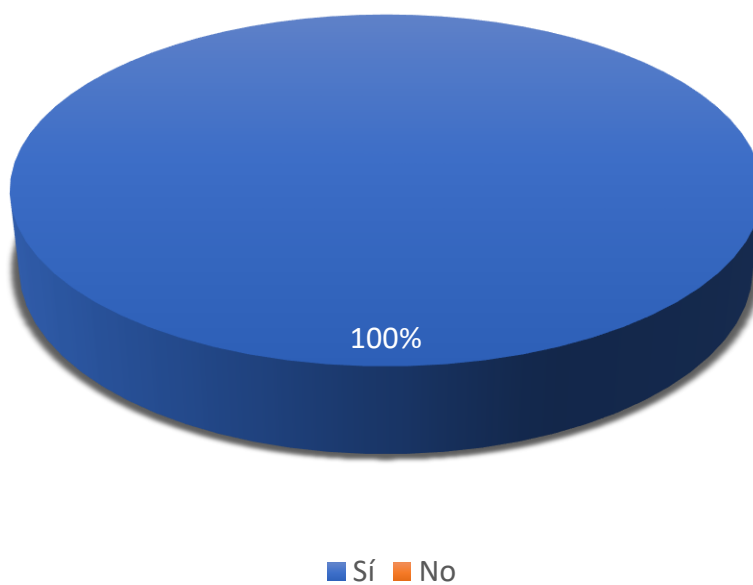
9. De acuerdo con su conocimiento ¿Es posible mejorar el precio de las comisiones por productos de captación?

Sí

No

El 100% de los encuestados creen que es posible reducir el precio de las comisiones por captaciones, muchos de los participantes piensan que con una mayor profundidad en los análisis, más estudios y mayor cantidad de datos se podría implementar estrategias que reduzcan los costos y permitan ofertar mejores precios.

Figura 10: ¿Es posible reducir los precios de las comisiones por captaciones?



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 10

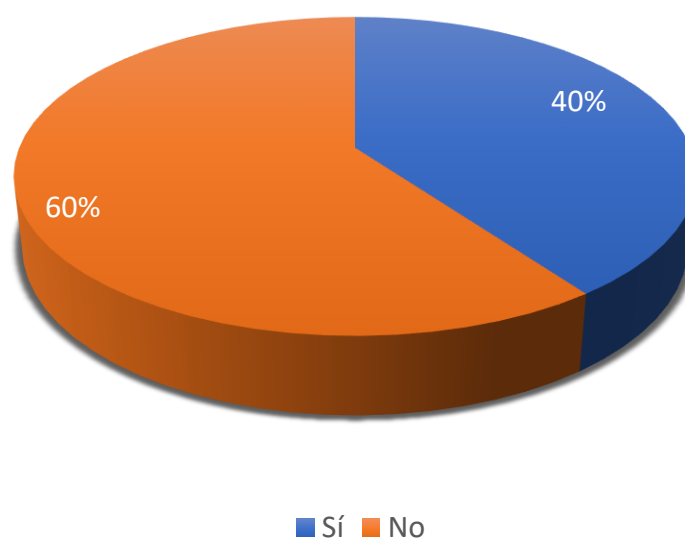
10. ¿La reducción en los precios de algunas comisiones por captaciones generaría un impacto importante en la relación que mantiene con sus clientes?

Sí

No

En el caso de esta pregunta, el 60% de los trabajadores consultados respondieron que no consideran que la reducción en los precios vaya a tener un impacto importante en la relación con los clientes, se estima que este resultado se pudo dar ya que las comisiones no son el ingreso o negocio principal de una entidad financiera, no obstante, se cree relevante tener este análisis ya que los ingresos percibidos por este rubro rondan los seis mil millones de colones durante el semestre en análisis, lo que equivale aproximadamente a un 14% del total de los ingresos por comisiones para ese periodo, siendo el segundo rubro en importancia de ese apartado, únicamente superado por las comisiones de tarjetas de crédito.

Figura 11: ¿Reducir los precios en las tarifas podría impactar de forma relevante la relación con los clientes?



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 11

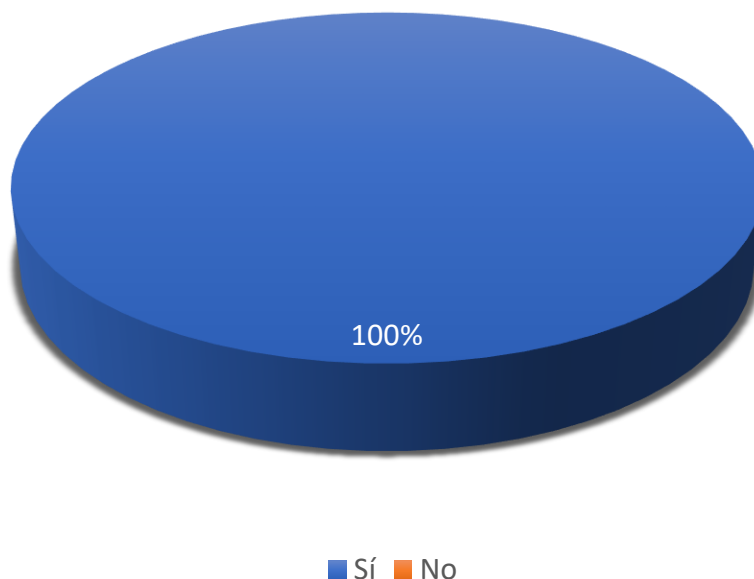
11. Desde su punto de vista ¿Estima que el precio de las comisiones por productos de captación podría mejorarse con un adecuado sistema de costeo?

Sí

No

Todos los encuestados confirmaron que un adecuado sistema de costeo podría ayudar a mejorar las tarifas de las comisiones por captaciones ya que teniendo conocimiento del valor monto invertido por el Banco de la Nación para poder recibir estos ingresos, se puede adaptar el precio para que cumpla con los objetivos del banco sin que el cliente tenga que pagar de más.

Figura 12: ¿Un adecuado sistema de costo podría mejorar el precio de las comisiones por captaciones?



Fuente: Sánchez (2023)

Pregunta número 12

12. ¿Ve viable la automatización de cobros por comisiones como una medida para reducir los costos por comisiones de captaciones?

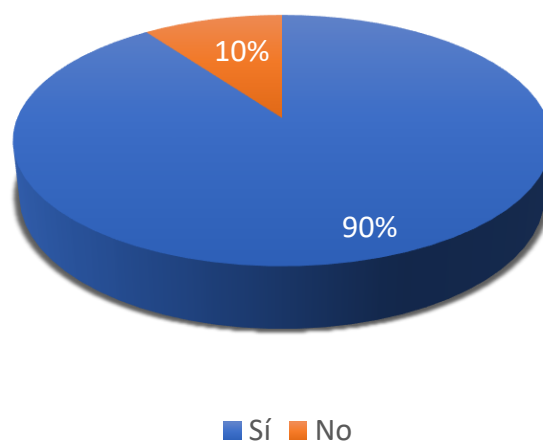
Sí

No

La automatización en los cobros de las comisiones es el principal método para eficientizar el proceso de recaudación ya que este no da lugar a errores como por ejemplo la omisión; además, quita carga operativa a los funcionarios encargados de recolectar los dineros; sin embargo, no todo es positivo, normalmente la implementación de mejoras a los sistemas de este tipo cuestan miles de dólares por lo que es necesario realizar un análisis de que tan necesario y hacer un balance de los beneficios contra el costo inicial que implica una inversión como esta.

Para este caso el 90% de la población encuestada opina que la automatización es una medida viable a pesar del costo que puede implicar para el banco en un inicio, ya que se valora mucho la eficiencia operativa que generan esta clase de mejoras.

Figura 13: ¿La automatización del cobro de las comisiones por captaciones es una medida viable?



Fuente: Sánchez (2023)

Segunda parte: explique detalladamente

Pregunta número 1

1- ¿Qué aspecto, que no esté dentro de los estudios analizados por el Banco de la Nación a sus comisiones, considera usted que se debería tomar en cuenta al momento de fijar las tarifas?

Se contemplaron todas las respuestas; sin embargo, el 80% coinciden en que es necesario realizar un estudio preciso de los costos generados por las comisiones, por otra parte, se debería realizar un estudio acerca de la opinión de los clientes ya que muchos se podrían ir con la competencia sino se le da alternativas o un valor agregado por el monto que pagará.

Pregunta número 2

2- ¿Cree usted que el cobro de las comisiones por productos de captaciones es un proceso eficiente?

El 90% de las personas consultadas creen que no, ya que al existir muchas comisiones con cobro manual es normal que los cajeros olviden tramitarlas, además, en algunos casos los procesos pueden ser un poco burocráticos lo que genera que se pierda mucho tiempo de cara al cliente, esto provoca molestias no solo por el monto por pagar, sino por el lapso de espera.

En apego a los objetivos planteados para esta investigación, se plantea la necesidad de conocer las normas y procedimientos contables que rigen a las comisiones por productos de captaciones en el Banco de la Nación,

Políticas contables en el Banco de la Nación

Por medio del análisis documental, revisión de normativa tanto interna como externa, notas a los estados financieros, páginas web de los entes que rigen y fiscalizan la entidad en estudio, se logran determinar los siguientes hallazgos encontrados.

Regulaciones

En este apartado se enuncian las leyes que regulan las actividades comerciales del Banco de la Nación; asimismo, se mencionará los entes fiscalizadores encargados de dar seguimiento a las entidades financieras en función de la estabilidad y solides del sistema financiero nacional.

El Banco de la Nación está en la obligación de cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la normativa emitida por los entes reguladores en la elaboración de los estados financieros.

Entre los entes reguladores de las entidades financieras se encuentra el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, la Superintendencia General de Entidades Financieras y el Banco Central de Costa Rica, por otra parte, en lo no dispuesto por estas entidades, se tomará como referencia lo descrito en las Normas Internacionales de Información Financiera vigentes al 1 de enero de 2011 (NIIF).

Es importante consultar, el Manual de Información vigente de la SUGEF, dado que establece los plazos y la periodicidad de la información que las entidades fiscalizadas deben remitirle, además, la información contable establecida por el CONASSIF y el Acuerdo Sugef-30-18 Reglamento de Información Financiera, establecen la publicación y remisión de la información financiera del Banco.

Registro contable de las partidas de ingresos

Las comisiones por captaciones contablemente son registradas como ingresos operativos diversos, ya que las tarifas que pagan los clientes por usar un determinado producto no forman

parte del margen de intermediación financiera sino es una ganancia directa que obtiene la entidad financiera.

Para realizar el registro de los ingresos se debe efectuar un crédito por los ingresos cuando se generen, y un débito por el saldo acumulado al efectuarse el cierre de las cuentas de resultado, al realizar las liquidaciones semestrales establecidas.

Es relevante mencionar que al momento de registrar una comisión el sistema automáticamente genera el siguiente efecto contable:

Cuenta	Detalle	Debe	Haber
111	Efectivo	XXXX-XXXX	
531	Comisiones por servicios		XXXX-XXXX

Tratamiento contable para el registro de comisiones por captaciones

Los ingresos por comisiones son asignados a diferentes cuentas contables según el tipo de producto al cual pertenecen, cada transacción tiene asignado una causa en específico, asimismo, cada causa tiene asignadas las cuentas contables que debe afectar tanto al debe como al haber; no obstante; algunas comisiones son cobradas en un mismo evento lo que dificulta la labor de segmentar los dineros y conocer la tarifa de la cual provienen.

Ejemplo:

La comisión por entrega de efectivo en diferentes denominaciones (según solicitud del cliente) y la comisión por emisión de estados de cuenta se cobran en el evento 105 del sistema de cajas, asimismo, ese evento afecta la causa 927 Comisiones por servicios, esta causa afecta la cuenta contable 531 Comisiones por servicios, lo que forzosamente obliga a filtrar las transacciones según

la descripción que contenga cada una, generando trabajo operativo el cual no sería necesario si existiría una adecuada separación de los registros.

Como parte del desarrollo de esta investigación se considera fundamental el conocer los costos que afectan a los ingresos por comisiones de captaciones, por tal motivo se realiza una indagación del procedimiento de cobro para las tarifas en análisis la cual se expone a continuación.

Investigación de los costos asociados a las comisiones por productos de captaciones

De acuerdo con las investigaciones realizadas, se encuentra la existencia de costos asociados a los ingresos por comisiones, por ejemplo: los gastos por salarios del personal involucrado en el proceso de cobro de tarifas, el gasto por electricidad, el pago de alquiler mensual y los demás costos por materiales como los talonarios para el caso de los cheques y libros de depósito.

Teniendo como referencia costos mencionados anteriormente y entendiendo que lo pretendido es costear la actividad del proceso de cobro para las comisiones por captaciones, se plantea como principal opción, implementar un sistema de costeo ABC que permita determinar el monto exacto de lo que cuestan las comisiones de captaciones a la entidad en estudio.

Por otra parte, en el diagrama del proceso para fijar los precios a las comisiones se demuestra que al momento de la emisión de este documento, el Banco de la Nación no cuenta con un sistema de costeo que manifieste el valor real de lo que la entidad invierte para recibir los ingresos por comisiones de captaciones. Esta información sería de suma relevancia para la gerencia y los diferentes usuarios.

En relación con el texto anterior, se infiere que para el banco los dineros percibidos por comisiones de captaciones son considerados como ingresos netos, ya que no se conoce el dato del

costo asociado a las tarifas analizadas; además, el banco no cuenta con los análisis correspondientes que permitan conocer datos como el margen de contribución y la rentabilidad de este tipo de ingresos.

Por consiguiente, sin la presencia de un sistema de costeo se vuelve muy difícil determinar la ganancia real que está obteniendo el Banco de la Nación por comisiones de captaciones, lo que no permite lograr de manera integral el objetivo general de este trabajo de investigación, que es analizar la rentabilidad generada por este tipo de ingresos; asimismo, se presume que la gerencia puede no estar tomando las decisiones más acertadas con respecto a estos servicios, ya que no conoce todos los datos que se requieren para cumplir a cabalidad las metas de la entidad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se mostrarán de forma enumerada las principales conclusiones que se determinaron después de la implementación de los diferentes instrumentos de investigación; igualmente, se mencionará algunas recomendaciones con fin de mejorar de forma integral la gestión de las comisiones por captaciones.

Conclusiones

1. Se evidencia que no se toma en cuenta los costos para asignar el precio a las tarifas de comisiones, normalmente el indicador más relevante en el cual se basa el Banco de la Nación para establecer el valor a sus tarifas de comisiones es el precio promedio de mercado, lo cual podría no ser la mejor opción ya que con un correcto sistema de costeo se podría eventualmente disminuir el monto de algunos servicios, en el tanto que sean beneficiosos para el banco y al menor costo posible para el usuario, originando un impacto positivo en los clientes, aumentando la fidelidad y una mayor productividad en otros negocios que le pueden generar una rentabilidad más alta.
2. Se comprueba que al no existir una correcta segmentación de los ingresos por comisiones de captaciones en cuentas contables complica el análisis de los datos ya que estos no se tienen de forma oportuna y obliga a la búsqueda manual de esos datos; además, en el estado de resultados no se logran observar detalladamente lo que significa que para usuarios externos a la entidad es prácticamente imposible conocer esa información.
3. Se identifica que, al momento de la emisión de este documento, el Banco de la Nación no posee un sistema de costeo que permita conocer el dato exacto de lo que cuestan las comisiones por productos de captaciones a la entidad, por tal motivo no es posible identificar de forma precisa el margen de contribución financiera ni la rentabilidad generada por esos ingresos.

4. Se demuestra que la gerencia y otros usuarios de la información suministrada por el Banco de la Nación, pueden no estar tomando las decisiones más adecuadas ya que no cuentan con la información necesaria, con respecto a costo y la rentabilidad generada por las comisiones de Captaciones durante el período analizado.
5. Se llega a la conclusión que la automatización del cobro para algunas comisiones puede efficientizar el proceso en gran medida ya que durante la investigación se determinó la imposibilidad de conocer cuando se omiten el cobro de una tarifa, lo que podría estar generando perdidas considerables a la entidad.
6. Se confirma que el Banco de la Nación no da seguimiento a efectividad derivada del cobro de las tarifas relacionadas con los productos de captaciones ya que durante el desarrollo de la presente investigación no se encontró ninguna herramienta que mida los tiempos que le tarda a un plataformista o cajero realizar el trámite de una comisión.

Recomendaciones

1. Se sugiere continuar implementando el análisis de costos como uno de los estudios obligatorios para fijar los precios a las comisiones por productos de captaciones, ya que con los resultados obtenidos de un costeo se puede establecer tarifas más eficientes con los objetivos del banco.
2. Se propone la creación de un modulo dentro del sistema de costos propuesto, que permita extraer el monto generado para cada una de las comisiones. En el caso de las tarifas que ingresan a cuentas contables “comunes”, el modulo deberá separar los montos pertenecientes a cada comisión de acuerdo con el detalle, cabe mencionar que este ultimo dato ya está predefinido para cada transacción.
3. Con base en el tipo de servicios que se están analizando, se recomienda implementar un sistema de costeo ABC que permita conocer el importe invertido por cada actividad realizada por parte del Banco de la Nación para recibir los ingresos de comisiones por productos de captaciones.

4. Se aconseja elaborar una herramienta que permita extraer de forma ágil datos como costos, margen de contribución financiera y rentabilidad para proveer a la gerencia de más información que ayude a una mejor toma de decisiones con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.
5. Se considera prudente, realizar un análisis para determinar las comisiones que sean aptas para automatizar y proceder lo más pronto posible a la implementación en los sistemas, ya que mejoraría la efectividad, disminuiría los costos en el largo plazo y quitaría carga operativa a los colaboradores encargados de cobrar las tarifas
6. Se insta al Banco de la Nación a crear una herramienta que permita conocer los tiempos necesarios para el trámite de las diferentes comisiones por captaciones, este instrumento permitirá tener un mayor control sobre el desempeño de sus colaboradores.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Durante el desarrollo de este segmento se planteará un prototipo de sistema para la medición de los costos en las comisiones por productos de captaciones mediante el método ABC. Con la implementación de esta herramienta se busca determinar los costos individuales asociados a cada tarifa, con el propósito de presentar datos relevantes a la administración encargada de la gestión y asignación de precios a las comisiones en el Banco de la Nación.

Por otra parte, la aplicación del instrumento mencionado anteriormente pretende lograr obtener datos que permitan realizar un análisis integral de la rentabilidad generada por el portafolio de comisiones pertenecientes al apartado de captaciones.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de costeo ABC que permita conocer el costo, margen de contribución financiera y rentabilidad generada por cada comisión perteneciente a los productos de captaciones.

Objetivos específicos

- Determinar los elementos del costo relacionados con la gestión de cobro en cada comisión por productos de captaciones.
- Proponer un modelo de costos que permita la estandarización del margen de contribución financiera (MCF) a un 30% en los ingresos por comisiones de captaciones.

Alcance

El presente proyecto pretende realizar un análisis de la rentabilidad generada por los ingresos de comisiones relacionadas a los productos de captaciones, este rubro representa aproximadamente un 14% de los ingresos operativos en el Banco de la Nación, siendo el segundo rubro en importancia de esta categoría, superado únicamente por las comisiones de tarjetas de crédito.

Glosario

ABC: Son las siglas de Activity Based Costing, lo que traducido al español significa Costeo Basado en Actividades.

Actividades: Conjunto de acciones realizadas con el propósito de transformar un producto para su posterior venta o la prestación de un determinado servicio.

Comisión: Retribución que se cobra por el desempeño de una función o servicio que se presta.

Costeo ABC: sistema de costeo capaz de medir los costos asociados a productos y servicios que ofrece una determinada entidad, con el objetivo de cuantificar el costo de las actividades necesarias para la prestación de un servicio.

Costo: Es el valor monetario del consumo de los recursos que han sido requeridos para ejecutar la prestación de un servicio o producir un determinado bien.

Gasto: son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de salidas de dinero o disminución en el valor de los activos.

Ingresos financieros: comprende los ingresos financieros devengados en el período por concepto de intereses y otros productos financieros generados por la entidad.

Ingresos operativos: comprende los ingresos generados durante el desarrollo de la operación de la entidad y que por su naturaleza no pueden ser considerados como financieros.

Ingresos: son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos de patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio.

Margen de contribución financiera: Se le considera así al excedente que existe del precio sobre el costo variable para un determinado producto o servicio.

Recursos: son los insumos necesarios para producir un determinado bien o la prestación de un servicio, con el fin de obtener ingresos económicos.

Rentabilidad: es la relación que existe entre los resultados que proporciona la venta de un determinado artículo o servicio y el aporte económico o trabajo, que se ha requerido hacer para ofertarlo

Utilidad: Este concepto es la ganancia percibida por la venta de un bien o prestación de un servicio, no sin antes, restarles los costos y gastos a los ingresos obtenidos.

Diseño de un modelo para la distribución de los costos en formato ABC

El sistema de costeo ABC o también llamado sistema de costeo basado en actividades es un modelo que busca la asignación y distribución de los costes en forma equitativa, acorde con las actividades realizadas para poder brindar un determinado servicio, con el fin de conocer la utilidad real percibida por cada producto u como en este caso servicio.

Paso #1. Identificación de las comisiones sujetas al análisis

Para el desarrollo del sistema de costeo mencionado en el párrafo anterior, es necesario primeramente enlistar los servicios que se pretenden analizar, además, es relevante entender en que consiste cada transacción para descifrar los costos incurridos.

Tabla 2. Lista de las comisiones por costear y mapeo de costos incurridos.

#	Comisión	Descripción	Cobrada por	¿Requiere autorización del gerente?	Resumen de costos
1	Certificación de cheques colones y dólares.	El librador o cualquier tenedor pueden exigir que el banco certifique en el cheque que en la cuenta existe provisión bastante para pagarlo. La certificación obliga cambiariamente al girado a pagar el cheque.	Plataformista	Sí	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista Salario Gerente de oficina.
2	Información sobre solicitudes de conformidades de saldos sobre cuentas corrientes y otras, hechas para firmas de auditorías nacionales y extranjeras.	Esta comisión se cobra cuando empresas auditoras solicitan información de las empresas que están auditando.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista

#	Comisión	Descripción	Cobrada por	¿Requiere autorización del gerente?	Resumen de costos
3	Nota de débito generada por la devolución de un cheque defectuoso	Esta comisión se cobra cuando un cliente se presenta al Banco a cambiar un cheque con defectos, los cuales no permiten al cajero realizar el pago debidamente. Se cobra al dueño de la cuenta del cheque.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
4	Chequeras	El cobro de esta comisión se realiza cuando un cliente con cuenta corriente se presenta al Banco a realizar una solicitud de chequeras para su cuenta.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
5	Traspaso de fondos entre cuentas corrientes y de ahorros de forma manual en las plataformas	Se realiza este cobro cuando un cliente se presente a la ventanilla del banco a realizar una transferencia de su cuenta corriente o de ahorros a otra cuenta.	Cajero	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equip. Cómputo Salario Cajero
6	Confección y entrega de efectivo (diferentes denominaciones de billetes) entrega en ventanilla.	Cuando el cliente solicita que el dinero se le entregue en una denominación en específico.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
7	Entrega de monedas en bolsas predefinidas exclusivo para clientes del BCR.	El cliente solicita menudo en ventanilla, este menudo se le entrega en bolsas separadas por denominación.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
8	Cancelación anticipada de los CDP desmaterializados y electrónicos colones y dólares.	El cliente solicita que se cancele anticipadamente un CDP desmaterializado.	Plataformista	Sí	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista Salario Gerente de oficina.
9	Estados de cuenta corriente y de ahorros.	Cuando un cliente solicita estados de cuenta certificados en una oficina comercial	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista

#	Comisión	Descripción	Cobrada por	¿Requiere autorización del gerente?	Resumen de costos
10	Cheques rechazados por insuficiencia de fondos aplica tanto para los cheques emitidos como para los depositados en colones y dólares.	Este cobro se presenta cuando un cliente intenta cambiar un cheque y la cuenta dueña del cheque no tiene suficiente dinero.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
11	Venta de cheques de gerencia.	Por confección de cheque de gerencia a solicitud de un cliente.	Plataformista	Sí	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista Salario Gerente de oficina.
12	Traslado de expedientes judiciales a cuenta corriente o ahorros para cobros masivos.	Este cobro se realiza por el traslado de dineros provenientes de expedientes judiciales a cuentas de ahorro o corrientes en ventanilla.	Cajero	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Cajero
13	Servicio de investigación de documentos o información que solicitan los clientes, para localizar comprobantes de caja y otros.	Servicio de investigación de documentos o información que solicitan los clientes, para localizar comprobantes de caja y otros.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
14	Comisión por retiros masivos de sumas en expedientes judiciales en ventanilla.	Se considera un retiro masivo a partir de 10 retiros en la ventanilla del banco, esto amerita un cobro de comisión.	Cajero	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Cajero
15	Nota de débito en cuenta corriente, para retiro de efectivo en ventanilla	Nota de débito en cuenta corriente, para retiro de efectivo en ventanilla.	Cajero	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Cajero

#	Comisión	Descripción	Cobrada por	¿Requiere autorización del gerente?	Resumen de costos
16	Comisión por cancelación anticipada de un plan de ahorro automático.	Comisión por cancelación anticipada de un plan de ahorro automático a planes de ahorro automático que se cancelen de forma anticipada antes de 180 días de permanencia.	Plataformista	Sí	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista Salario Gerente de oficina.
17	Informes confidenciales, constancias y certificaciones.	Se cobra a todo cliente que haga solicitud de este tipo de documentos.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
18	Comisión por depósitos en efectivo en dólares americanos.	Aplica para depósitos por un monto mayor o igual a \$2,000.00 (Dos mil dólares americanos) realizados en una ventanilla.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
19	Buzón continuo	Para que un cliente pueda hacer uso del servicio de buzón continuo debe pagar el costo del bolso y la llave.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista
20	Pago de servicios públicos y privados de agua, luz y teléfono en ventanilla.	Este cobro proviene de realizar un pago de servicios públicos y privados de agua, luz y teléfono en ventanilla.	Cajero	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Computo Salario Cajero
21	Apartado bancario	Costo por el servicio de apartado bancario. Este servicio consiste en que el cliente tiene acceso a un casillero donde a Unidad de Servicios Auxiliares depositará la correspondencia.	Plataformista	No	Electricidad. Internet. Alq. Edificio Alq. Equipo Cómputo Salario Plataformista

Fuente: Sánchez (2023).

En adelante las comisiones se continuarán identificando de acuerdo con número asignado en la tabla 2, esto con el fin de reducir la cantidad de espacio en otras tablas que contienen una mayor cantidad de información.

Paso #2. Determinación de los costos relacionados a las comisiones de captaciones

Una vez realizada la lista de comisiones con las tarifas que se van a costear, se debe realizar un análisis individual de los costos que afectan a cada tarifa, seguidamente, se deben investigar los montos que paga el banco producto de gastos como: electricidad, internet, alquiler de edificio, alquiler de equipo de cómputo, y salarios.

Es importante mencionar que algunos costos son específicos del servicio de chequeras, por lo que estos montos serán asignados directamente a este apartado en específico, lo mismo sucede con el formulario para cheques de gerencia, el monto correspondiente a este le atribuyó concretamente a ese producto.

Cabe aclarar que para efectos de esta investigación se utilizará una muestra de solo tres oficinas comerciales ya que por temas de tiempo se dificulta el análisis de estas comisiones en todas las oficinas del Banco de la Nación; sin embargo, se considera una cantidad de información suficiente ya que como se verá en el transcurso del estudio las condiciones son muy similares en la mayoría de las sucursales.

Continuando con las obligaciones que debe pagar la entidad para el desarrollo de su operación, es importante mencionar que la información se extrajo de las cuentas contables de cada oficina, los datos corresponden a los primeros seis meses del año 2022. Seguidamente se presentarán los datos obtenidos de la investigación realizada.

Tabla 3. Salarios pagados por las tres oficinas utilizadas como muestra.

GASTO POR SALARIOS	CANTIDAD	SALARIO INDIVIDUAL MENSUAL	SALARIO INDIVIDUAL SEMESTRAL	TOTAL, SALARIOS
CAJEROS	18	518 139,84	3 108 839,04	55 959 102,72
PLATAFORMISTAS	9	622 035,82	3 732 214,92	33 589 934,28
GERENTES DE OFICINA	3	1 505 458,88	9 032 753,28	27 098 259,84
TOTAL				116 647 296,84

Fuente: Sánchez (2023).

Tabla 4. Gasto por servicios públicos y alquileres.

OFICINA	GASTO ELECTRICIDAD	GASTO INTERNET	ALQUILER EDIFICIO	ALQUILER EQUIPO COMP	TOTAL, DE GASTOS POR OFICINA
ALAJUELA	2 718 339,36	328 377,50	29 684 634,14	752 036,53	33 483 387,53
SANTA ROSA	3 067 906,44	310 620,74	19 241 576,38	854 004,85	23 474 108,41
TIBAS	754 126,27	346 219,92	16 286 334,30	802 698,51	21 189 379,00
TOTAL, GASTOS	9 540 372,07	985 218,16	65 212 544,82	2 408 739,88	<u>78 146 874,93</u>

Fuente: Sánchez (2023).

Paso #3. Criterio para la asignación de los costos.

Luego de haber determinado el monto invertido por el Banco de la Nación en la operación de las tres oficinas en análisis, se requiere determinar un hecho generador del costo, este indicador permite asignar y distribuir los costos equitativamente como lo amerita un sistema de costeo ABC.

Para el presente trabajo de investigación se decide utilizar las transacciones realizadas tanto por el área de cajas como el de plataforma en cada una de las tres oficinas elegidas como muestra, a continuación, se presenta el resumen de las transacciones realizadas en cada departamento.

Tabla 5. Transacciones realizadas por cada área.

Área evaluada	Transacciones	Comisiones	Porcentaje de transacciones correspondiente a comisiones
Plataforma	12 759	2 296	18,00%
Cajas	149 113	1 833	1,23%
Total, de transacciones	161 872	4 129	2,55%

Fuente: Sánchez (2023).

Si bien es cierto, las transacciones funcionan como hecho generador para distribuir los costos de alquileres y servicios públicos; así como, los salarios de cajeros y plataformistas, no es útil para conocer el importe de los salarios por parte de gerentes, ya que ellos solo se involucran en la autorización de cuatro comisiones, dada esta situación, se considera que la mejor forma de asignar el costo de estos salarios es valuando el costo por minuto de estos pagos.

Para este ejercicio en concreto es necesario utilizar el dato encontrado en la Tabla 3, Gasto por salarios gerentes de oficina ₡27 098 259,84 colones, si se tiene en cuenta que los tres gerentes de las diferentes sucursales trabajaron 144 horas por semana, lo que equivale a 3 744 horas en un semestre, esto significa que laboraron 224 640 minutos durante el periodo en análisis. Si se divide el total de salarios pagados entre la cantidad total de minutos se obtiene un costo por minuto de ₡120,63 colones

Después de elegir el indicador que permite conocer el porcentaje correspondiente a los salarios de gerentes en sucursales involucrado en los procesos de comisiones por captaciones, se requiere una tabla para establecer los montos correspondientes a este rubro, la cual es presentada a continuación.

Tabla 6. Distribución de salarios de gerentes involucrado en proceso de comisiones.

# Comisión	Descripción	Tiempo por transacción	Cantidad de transacciones	Total, de minutos	Monto
1	Certificación de cheques colones y dólares	15 min	40	600	72 378,00
8	Cancelación anticipada de los CDP desmaterializados y electrónicos colones y dólares	10 min	59	590	71 171,70
11	Venta de cheques de gerencia	15 min	47	705	85 044,15
16	Comisión por cancelación anticipada de un plan de ahorro automático	10 min	99	990	119 423,70
Total				2 885	348 017,55

Fuente: Sánchez (2023).

Paso #4. Distribución de los costos en formato ABC

Por último, se reúne la información explicada en los pasos anteriores y se procede diseñar un sistema de costeo ABC que permite asignar y distribuir los costos incurridos por la generación de ingresos de las comisiones por captaciones, para este apartado fue necesario realizar los siguientes pasos:

1. Tomar el salario pagado a los cajeros ₡55 959 102,72 colones y multiplicarlo por el 1.23%, es porcentaje corresponde a la participación de las comisiones entre el total de las transacciones ejecutadas por el área de cajas lo que equivale a ₡688 296.96 colones.
2. Tomar el salario pagado a los plataformistas ₡33 589 934,28 colones y multiplicarlo por el 18%, que es porcentaje corresponde a la participación de las comisiones entre el total de las transacciones ejecutadas por el área de plataforma ₡6 046 188,17 colones.

3. Se identificó el costo por minuto de los salarios para gerentes, el cual se estable en ₡120,63 colones, este dato se multiplica por los 2 885 minutos invertidos por los gerentes en procesos de comisiones dando como resultado ₡348 017, 55.

4. Para el caso de los alquileres y servicios públicos, se toma el total de cada uno de estos gastos y se multiplica por el 2,55% correspondiente a la cantidad de comisiones entre el total de transacciones realizadas, obteniendo los siguientes datos:
 - a. Electricidad: ₡243 279, 49 colones
 - b. Internet: ₡25123, 06 colones
 - c. Alquiler edificio: ₡1 662 919,89 colones
 - d. Alquiler equipo de cómputo: ₡61 422,87 colones

En resumen, los datos anteriores fueron asignados según la cantidad de cobros ejecutados por cada comisión, repartiendo así de forma equitativa el monto correspondiente a cada rubro. A continuación, se presenta la distribución de los costos por medio del sistema ABC.

Tabla 7. Asignación de costos según formato ABC.

# COMISIÓN		1	2	3	4	5
CANTIDAD DE TRANSACCIONES		40	28	47	892	13
RUBRO	MONTO					
Salario Cajas	688 296,96					4 886,91
Salario Plataforma	6 046 188,17	105 203,67	73 763,50	123 946,86	2 348 944,10	-
Salario Gerentes	348 017,55	72 378,00				
Electricidad	243 353,99	2 360,53	1 654,81	2 774,24	52 564,46	754,40
Internet	25 130,76	243,77	170,89	286,49	5 428,24	77,91
Alquiler Edificio	1 663 429,11	16 135,26	11 311,32	18 963,09	359 300,69	5 156,63
Alquiler Equipo Cómputo	61 441,68	595,98	417,80	700,44	13 271,40	190,47
Talonnarios para chequeras	932 363,00				932 363,00	
Transporte de chequeras	1 279 386,00				1 279 386,00	
Formulario cheque gerencia	18 677,33					
TOTAL	11 306 284,55	196 917,22	87 318,31	146 671,11	4 991 257,90	11 066,31

Costo Unitario	4 922,93	3 118,51	3 120,66	5 595,58	851,25
Margen de Contribución 30%	2 109,83	1 336,50	1 337,43	2 398,11	364,82
Nuevo precio unitario sugerido	7 032,76	4 455,02	4 458,09	7 993,69	1 216,08
Ingreso unitario al 30-06-2022	8 549,69	11 360,00	5 567,87	9 629,25	2 597,31
Diferencia de precios	1 516,93	6 904,98	1 109,78	1 635,56	1 381,23

# COMISIÓN		6	7	8	9	10
CANTIDAD DE TRANSACCIONES		252	186	59	468	26
RUBRO	MONTO					
Salario Cajas	688 296,96					
Salario Plataforma	6 046 188,17	663 871,46	489 741,24	155 387,04	1 232 213,15	68 321,93
Salario Gerentes	348 017,55			71 171,70		
Electricidad	243 353,99	14 844,59	10 950,93	3 479,96	27 572,01	1 533,13
Internet	25 130,76	1 532,98	1 130,88	359,37	2 847,31	158,32
Alquiler Edificio	1 663 429,11	101 469,18	74 854,31	23 787,04	188 466,52	10 479,60
Alquiler Equipo Cómputo	61 441,68	3 747,94	2 764,88	878,62	6 961,34	387,08
Talones para chequeras	932 363,00					
Transporte de chequeras	1 279 386,00					
Formulario cheque gerencia	18 677,33					
TOTAL	11 306 284,55	785 466,15	579 442,24	255 063,72	1 458 060,33	80 880,07

Costo Unitario	3 116,93	3 115,28	4 323,11	3 115,51	3 110,77
Margen de Contribución 30%	1 335,83	1 335,12	1 852,76	1 335,22	1 333,19
Nuevo precio unitario sugerido	4 452,76	4 450,40	6 175,88	4 450,73	4 443,96
Ingreso unitario al 30-06-2022	11 373,45	3 432,38	20 253,67	2 931,07	11 556,92
Diferencia de precios	6 920,70	- 1 018,02	14 077,79	- 1 519,67	7 112,96

# COMISIÓN		11	12	13	14	15
CANTIDAD DE TRANSACCIONES		47	584	42	122	171
RUBRO	MONTO					
Salario Cajas	688 296,96		219 291,41		45 771,75	64 218,11
Salario Plataforma	6 046 188,17	123 946,86	-	110 645,24	-	-
Salario Gerentes	348 017,55	85 044,15				
Electricidad	243 353,99	2 774,24	34 434,59	2 482,21	7 178,94	10 074,85
Internet	25 130,76	286,49	3 556,00	256,33	741,36	1 040,41
Alquiler Edificio	1 663 429,11	18 963,09	235 375,22	16 966,98	49 071,16	68 865,97
Alquiler Equipo Cómputo	61 441,68	700,44	8 694,00	626,71	1 812,53	2 543,69
Talones para chequeras	932 363,00					
Transporte de chequeras	1 279 386,00					
Formulario cheque gerencia	18 677,33	18 677,33				
TOTAL	11 306 284,55	250 392,59	501 351,22	130 977,47	104 575,74	146 743,03

Costo Unitario	5 327,50	858,12	3 118,51	857,18	858,15
Margen de Contribución 30%	2 283,22	367,77	1 336,50	367,36	367,78
Nuevo precio unitario sugerido	7 610,72	1 225,89	4 455,02	1 224,54	1 225,92
Ingreso unitario al 30-06-2022	14 283,51	5 680,00	1 406,56	4 908,56	3 261,32
Diferencia de precios	6 672,79	4 454,11	- 3 048,46	3 684,02	2 035,39

# COMISIÓN		16	17	18	19	20	21
CANTIDAD DE TRANSACCIONES		99	26	56	16	943	12
RUBRO	MONTO						
Salario Cajas	688 296,96					354 128,79	
Salario Plataforma	6 046 188,17	260 590,71	68 321,93	147 526,99	42 323,32	-	31 440,18
Salario Gerentes	348 017,55	119 423,70					
Electricidad	243 353,99	5 840,50	1 533,13	3 309,61	949,08	55 582,05	705,73
Internet	25 130,76	603,14	158,32	341,78	98,01	5 739,86	72,88
Alquiler Edificio	1 663 429,11	39 922,30	10 479,60	22 622,64	6 487,37	379 927,21	4 823,94
Alquiler Equipo Cómputo	61 441,68	1 474,60	387,08	835,61	239,62	14 033,28	178,18
Talonarios para chequeras	932 363,00						
Transporte de chequeras	1 279 386,00						
Formulario cheque gerencia	18 677,33						
TOTAL	11 306 284,55	427 854,94	80 880,07	174 636,63	50 097,40	809 411,19	37 220,91

Costo Unitario	4 321,77	3 110,77	3 118,51	3 131,09	858,34	3 101,74
Margen de Contribución 30%	1 852,19	1 333,19	1 336,50	1 341,89	367,86	1 329,32
Nuevo precio unitario sugerido	6 173,95	4 443,96	4 455,02	4 472,98	1 226,19	4 431,06
Ingreso unitario al 30-06-2022	4 988,52	8 180,77	18 201,47	32 015,63	588,92	23 362,50
Diferencia de precios	- 1 185,44	3 736,81	13 746,45	27 542,64	- 637,28	18 931,44

Fuente: Sánchez (2023).

Cabe mencionar que para la obtención del costo unitario por cada comisión solamente se divide el costo total de cada tarifa y se divide entre el total de cobros que se realizaran por ese servicio, al mismo tiempo este dato permite calcular un precio sugerido para cada tarifa que cumpla con el 30% de margen de contribución financiera solicitado por la Junta Directiva del Banco de la Nación.

Como dato adicional se realiza una comparación entre el precio sugerido y el ingreso promedio por unidad que mantienen las comisiones de captaciones al 30 de junio del 2022, revelando que la comisión #7, #9, #13, #16 y #20 no cumplen con el 30% de margen de contribución mínimo esperado por la alta dirección de la entidad en análisis.

Es importante señalar que las comisiones por productos de captaciones, en algunos casos tienen sus precios fijados en dólares, lo cual, es un indicador de que los ingresos al ser siempre convertidos a colones van a variar constantemente. Este hecho provoca que por ejemplo una comisión valuada en \$20 dólares, hoy pueden costar ₡11 200 colones y mañana ₡11 400 colones de acuerdo con el tipo de cambio establecido de cada día.

Seguidamente se presentan los precios determinados al 30 de junio de 2022 para cada una de las comisiones por captaciones en el Banco de la Nación

Tabla 8. Precio por unidad de las comisiones por captaciones.

#	COMISIÓN	Tarifa actual
1	Certificación de cheques colones y dólares	\$15 por cada Cheque certificado
2	Información sobre solicitudes de conformidades de saldos sobre cuentas corrientes y otras, hechas para firmas de auditorías nacionales y extranjeras	\$20 por cada solicitud
3	Nota de débito generada por la devolución de un cheque defectuoso	\$10 por cada cheque más gastos del corresponsal
4	Chequeras	\$15 + IVA (13%) = 16.95
5	Traspaso de fondos entre cuentas corrientes y de ahorros de forma manual en las plataformas	\$5 por cada traspaso de dinero.
6	Confección y entrega de efectivo (diferentes denominaciones de billetes) entrega en ventanilla	\$20
7	Entrega de monedas en bolsas predefinidas exclusivo para clientes del BCR	\$6

#	COMISIÓN	Tarifa actual
8	Cancelación anticipada de los CDP desmaterializados y electrónicos colones y dólares	La comisión se cobra sobre el principal del CDP, más los intereses vigentes por pagar. Aplicando el 50% de la tasa pasiva vigente del día de la cancelación para el plazo original del CDP, multiplicando ese resultado por el número de días por vencer, dividido por 360. Comisión mínima \$10.
9	Estados de cuenta corriente y de ahorros	\$1 por folio
10	Cheques rechazados por insuficiencia de fondos aplica tanto para los cheques emitidos como para los depositados en colones y dólares	\$20 por cheque
11	Venta de cheques de gerencia	\$25 por cheque
12	Traslado de expedientes judiciales a cuenta corriente o ahorros para cobros masivos	\$1 por traspaso
13	Servicio de investigación de documentos o información que solicitan los clientes, para localizar comprobantes de caja y otros	\$1 por folio
14	Comisión por retiros masivos de sumas en expedientes judiciales en ventanilla	\$ 2 por cada retiro extra
15	Nota de débito en cuenta corriente, para retiro de efectivo en ventanilla	\$5 por cada ND.
16	Comisión por cancelación anticipada de un plan de ahorro automático	Aplica la comisión del 3% sobre la totalidad del saldo ahorrado (principal más intereses)
17	Informes confidenciales, constancias y certificaciones	\$5 por cada informe, constancia o certificación.
18	Comisión por depósitos en efectivo en dólares americanos	0.65% sobre todos los depósitos recibidos en efectivo en dólares americanos.
19	Buzón continuo	Bolso \$30 Llave \$25
20	Pago de servicios públicos y privados de agua, luz y teléfono en ventanilla	ⱽ350 por cada servicio público a cancelar.
21	Apartado bancario	\$35 anual membresía.

Fuente: Sánchez (2023).

Elementos del costo

Uno de los objetivos principales en el desarrollo de esta propuesta es conocer los elementos del costo que afectan a las comisiones por productos de captaciones, en la tabla 6 se encuentra un resumen de todos los costes que afectan a este tipo de tarifas; sin embargo, es necesario realizar su clasificación y especificación de acuerdo con el papel que juegan en la operatividad de estos ingresos. Seguidamente se detallan los rubros encontrados por cada elemento.

Materiales

En el caso de los materiales únicamente se encuentran los formularios utilizados para la emisión de cheques de gerencia por un monto de ₡18 677,33 colones y los talonarios para chequeras convencionales los cuales representan un costo de ₡932 363 colones.

Mano de obra

Para es rubro aparecen los salarios de cajeros por un monto de ₡688 296,96 colones, los salarios pagados a los plataformistas por ₡6 046 188,17 colones y los salarios consignados a los gerentes por ₡348 017, 55 colones; además, se debe considerar el transporte para el caso de las chequeras ₡71 077,00 colones.

Costos Indirectos

En última instancia se encuentran los costos indirectos, la suma de todos los gastos que componen este costo tienen como resultado un total de ₡ 1 993 355, 53. Este monto está conformado por un 2,55% de los gastos por: electricidad, internet, alquiler de edificio y el alquiler del equipo de cómputo.

Margen de contribución financiera

Para obtener el resultado del margen de contribución financiera es necesario realizar un análisis individual a cada una de las comisiones por captaciones; asimismo, este ejercicio consiste en restar los costos unitarios al precio de un determinado servicio, consecuentemente se muestra una tabla generada con los márgenes de contribución al finalizar el primer semestre del 2022.

Tabla 9. Análisis del Margen de Contribución por comisión.

# COMISIÓN	1	2	3	4	5
Precio Unitario	8 549,69	11 360,00	5 567,87	9 629,25	2 597,31
Costo Unitario	4 922,93	3 118,51	3 120,66	5 595,58	851,25
Margen de contribución	42,42%	72,55%	43,95%	41,89%	67,23%

# COMISIÓN	6	7	8	9	10
Precio Unitario	11 373,45	3 432,38	20 253,67	2 931,07	11 556,92
Costo Unitario	3 116,93	3 115,28	4 323,11	3 115,51	3 110,77
Margen de contribución	72,59%	9,24%	78,66%	-6,29%	73,08%

# COMISIÓN	11	12	13	14	15
Precio Unitario	14 283,51	5 680,00	1 406,56	4 908,56	3 261,32
Costo Unitario	5 327,50	858,12	3 118,51	857,18	858,15
Margen de contribución	62,70%	84,89%	-121,71%	82,54%	73,69%

# COMISIÓN	16	17	18	19	20	21
Precio Unitario	4 988,52	8 180,77	18 201,47	32 015,63	588,92	23 362,50
Costo Unitario	4 321,77	3 110,77	3 118,51	3 131,09	858,34	3 101,74
Margen de contribución	13,37%	61,97%	82,87%	90,22%	-45,75%	86,72%

Fuente: Sánchez (2023).

Cabe recordar que en la tabla 7 se menciona el precio sugerido para que las comisiones por productos de captaciones cumplan con el 30% de margen de contribución financiera que solicita la Junta Directiva General del Banco de la Nación.

REFERENCIAS

Asamblea Legislativa (1995). *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*, N°7558. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928

Asamblea Legislativa (1953). *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, N°1644. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=9925&nValor3=0&strTipM=TC

Asamblea Legislativa (2020). *Comisiones máximas del sistema de tarjeta*, N°9831. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90791

Banco Central de Costa Rica. *Sobre el BCCR*. www.bccr.fi.cr. <https://www.bccr.fi.cr/sobre-bccr>

Banco de Costa Rica. *Cuentas Corrientes*. www.bancobcr.com. https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/cuentas/cuentas_corrientes/

Banco Popular y de Desarrollo Comunal. *Planes de ahorro*. www.bancopopular.fi.cr. <https://www.bancopopular.fi.cr/ahorro/planes-de-ahorro/>

BBVA. *Descubre qué es una cuenta de ahorro y para qué sirve*. www.bbva.com. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/descubre-que-es-una-cuenta-de-ahorro-y-para-que-sirve/>

BBVA. *Diccionario Económico*. www.bbva.es <https://www.bbva.es/diccionario-economico.p.html>

Bogantes, F. (2018). *Propuesta de modelo de gestión financiera que permita dimensionar el valor de los servicios que brinda la dirección de tecnología del Banco Nacional* (Trabajo final de

graduación sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de Maestría Profesional en Finanzas). <https://kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/75596>

Chinchilla, E. (2021). *Análisis del procedimiento de costos empleado por TRADEMA, S.A. en la prestación de servicios de contabilidad externa al sector privado en el primer semestre del 2020* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública). Universidad Internacional de las Américas, Costa Rica.

Coca, D. (2021). *Análisis financiero y rentabilidad en colaboradores de empresas industriales de lima metropolitana, 2021*. (Tesis para optar por el título de Contador Público). Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1587/TESIS%20-%202021-12-17T161318.724.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. Quienes somos. www.conassif.fi.cr. <https://www.conassif.fi.cr/quienes-somos/>

Colino, J. (2018). *Cuestiones controvertidas de la regulación bancaria: gobierno, supervisión y resolución de entidades de crédito*. Wolters Kluwer España. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/56007>

Flores, D. (2021). *Diseño de un sistema de costos basado en tiempo por actividades para el Dorado Asset Management sociedad administradora de fondos S.A.* (Trabajo de Suficiencia Profesional presentado para optar al Título profesional de Licenciado en Contabilidad). https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3025/FloresDiego_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1

Gómez, X. (2018). *Gestión de costos y precios*. México. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/40538>

- Guerra, A. (2019). *Análisis del crédito de consumo basado en el costeo ABC para optimizar la toma de decisiones en los canales comercializadores de una entidad financiera* (Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11450>
- Hansen, D. y Mowen, M. (1996). *Administración de Costos. Contabilidad y Control*. México: International Thomson Editores, S.A.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Moreira, J (2018). *Propuesta de un modelo de costeo por actividades para la gestión del departamento de tecnología de información de COOPECAJA R.L.* (Trabajo final de graduación sometido a consideración de la Comisión del Programa de Estudios del Postgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con Énfasis en Finanzas). <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/79276>
- Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Costa Rica. Glosario de términos. orh.ucr.ac.cr. <https://orh.ucr.ac.cr/glosario-de-terminos/> . Fecha de consulta 08 de noviembre 2022.
- Pacheco, F. (2019). *Módulo costos de producción*. Bogotá. Ediciones USTA. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/126085>
- Ramírez, J. (2018), Riesgo de concentración en las captaciones y colocaciones del Sistema Bancario de Guatemala en el período 2008 a 2017. (Tesis para optar por el grado de Licenciado en Economía Empresarial). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/23/Ramirez-Jose.pdf>

Ramírez, E. (2021). *Mejora de la planeación financiera mediante el cálculo de proyección de las comisiones por servicios usando variables macroeconómicas, en la Dirección Corporativa de Finanzas del Banco Nacional de Costa Rica*. (Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias Económicas).
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1450/1/TFG_Ulatina_Esteban_Ramirez_Hernandez_2009011189.pdf

Ramos, E., Huacchillo, L. y Portocarrero, Y. (2020). *El sistema de costos ABC como estrategia para la toma de decisiones empresarial*. Universidad y Sociedad.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200178

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea].
www.rae.es. <https://dle.rae.es/banco>. Fecha de consulta: 13 de octubre del 2022.

Ruíz, B. (2020). Utilidad neta de la empresa Agroquimvet J&C scrl-2018. (Trabajo de investigación para optar por el grado académico profesional de Bachiller en Contabilidad). Universidad Señor de Sipán.

Scotiabank. (s.f.). *Inversiones*. www.scotiabankcr.com.
<https://www.scotiabankcr.com/personas/inversiones/certificados%20a%20plazo/certificado-a-plazo-fisico.aspx>

Sepúlveda, L. (2019). *Manual para la asignatura de costos: empresas de producción y servicios*. Medellín. Corporación Universitaria Remington.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/105647>

SMEKE, J. MORALES, P. y HUERTA, L. (2018). *Costos gerenciales*. México, D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/116945>.

Tello, I., Tul, L., Vaca, A. y Villavicencio, N. (2018). *Contabilidad General*. Guayaquil. Grupo Compás.

[http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/457/3/CONTABILIDAD%20GENERA
L.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/457/3/CONTABILIDAD%20GENERA%20L.pdf)

Vargas, M. (2020). *Fundamentos de contabilidad*. Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/151232?page=12>.

Velásquez, M. (2018). *Propuesta de un sistema de costos basados en actividades y su impacto en la rentabilidad de la empresa de transportes de carga pesada “Paraíso S.A.C.”* (Para optar el Título Profesional de Contador Público). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6538>

Vera, S. y Alvarado, V. (2017). *Diseño De Procesos Contables Para La Empresa Consegupri S.A.* (Tesis presentada como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22989/1/Tesis%20FINAL.pdf>

Visa. ¿Qué es y cómo funcionan los intereses? www.visa.co.cr. <https://www.visa.co.cr/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/funcion-interes.html>

Vilches, R. (2019). *Apuntes de contabilidad básica*. Córdoba, Argentina. El Cid Editor. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/105652>

APÉNDICE

Apéndice A: Encuesta realizada a los funcionarios del departamento Captaciones en el Banco de la Nación

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

Nombre del encuestador: Jeison Gerardo Sánchez Corella

Lugar donde se aplica: Banco de la Nación

Provincia: San José País: Costa Rica

Fecha: 20/01/2023 Número de cuestionario XX

Estimados trabajadores:

El objetivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto al cobro de las comisiones que realiza el Banco de la Nación a sus clientes. La información se utilizará con fines académicos únicamente. El documento es anónimo por lo que se le invita a que responda con total sinceridad.

Instrucciones: Marque con una “X” la respuesta de su preferencia.

1. ¿Conoce usted donde se encuentran normadas las comisiones cobradas por el Banco de la Nación?

Sí (en caso de responder afirmativo pasar a la siguiente pregunta)

No

2. De donde viene la regulación

SUGEF

Banco de la Nación

3. ¿Tiene conocimiento del procedimiento de cobro para cada una de las comisiones por productos de captación?

Sí

No

4. ¿Tiene conocimiento de los elementos que influyen en el costo de las comisiones relacionadas a los productos de captaciones?

Sí

No

5. ¿Considera usted que incluir una comisión nueva o aumentar el precio de alguna ya existente es redituable para el Banco de la Nación?

Sí

No

6. ¿Considera que el cobro de algunas tarifas por la prestación de servicios puede tender a alejar clientes?

Sí

No

7. ¿Cree que se realizan todos los estudios necesarios para fijar el precio de una comisión?

Sí

No

8. ¿El Banco de la Nación es competente con los precios de las comisiones que cobra, en contraste a lo ofertado por la competencia de mercado?

Sí

No. Por qué motivo. R/_____

9. De acuerdo con su conocimiento ¿Es posible mejorar el precio de las comisiones por productos de captación?

Sí

No

10. ¿La reducción en los precios de algunas comisiones por captaciones generaría un impacto importante en la relación que mantiene con sus clientes?

Sí

No

11. Desde su punto de vista ¿Estima que el precio de las comisiones por productos de captación podría mejorarse con un adecuado sistema de costeo?

Sí

No

12. ¿Ve viable la automatización de cobros por comisiones como una medida para reducir los costos por comisiones de captaciones?

Sí

No

Explique detalladamente

1- ¿Qué aspecto, que no esté dentro de los estudios analizados por el Banco de la Nación a sus comisiones, considera usted que se debería tomar en cuenta al momento de fijar las tarifas?

2- ¿Cree usted que el cobro de las comisiones por productos de captaciones es un proceso eficiente?