

Producción de información en el departamento de rentabilidad para los  
temas de decisión que agregan valor

Edwin Alexis Ceballos De La Cruz  
Id: 000280703

Universidad Pontificia Bolivariana  
Escuela de Economía, Administración y Negocios  
Administración de Empresas  
Bucaramanga

Producción de información en el departamento de rentabilidad para los  
temas de decisión que agregan valor

Edwin Alexis Ceballos De La Cruz

Trabajo de Grado para Optar al título de Administración de Empresas

Jairo Alexander González Bueno

Director

Universidad Pontificia Bolivariana  
Escuela de Economía, Administración y Negocios  
Administración de Empresas

Bucaramanga

2019

## Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>7</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>Presentación de la empresa .....</b>	<b>8</b>
<b>Visión .....</b>	<b>8</b>
<b>Misión.....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivos Corporativos .....</b>	<b>9</b>
<b>Campo de acción .....</b>	<b>10</b>
<b>Funciones a desarrollar .....</b>	<b>10</b>
<b>Cronograma de actividades .....</b>	<b>11</b>
<b>Marco teórico .....</b>	<b>11</b>
<b>Desarrollo del plan de trabajo .....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>18</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>23</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>23</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>25</b>

## **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RENTABILIDAD PARA LOS TEMAS DE DECISIÓN QUE AGREGAN VALOR

**AUTOR(ES):** Edwin Alexis Ceballos De La Cruz

**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR(A):** Jairo Alexander González Bueno

### **RESUMEN**

Este proyecto de grado tiene como finalidad apoyar al departamento de rentabilidad en la producción, revisión y cuadro de información relevante para los temas de decisión que agregan valor al grupo financiero Banco General, S.A. Se realizará una serie de actividades previas a la información final que debe entregarse a los jefes para su debido análisis. Cabe resaltar que la información final se genera mensualmente y debe haber concluido el mes a cargar. Para ello debe validarse una serie de insumos fundamentales para la carga mensual, dando seguimiento al abastecimiento de información de archivos del mes de carga correspondiente. Luego de todo el proceso de producción de información, se generan los reportes de rentabilidad en PDF de productos de consumo como préstamos personales, tarjetas de créditos, autos, hipotecas entre otros, para entregar a los jefes que serán los encargados de la evaluación de la rentabilidad de los productos manejados por la empresa. Todo este trabajo va de la mano con diferentes departamentos como el de finanzas y contabilidad que ayudan con el abastecimiento de información.

### **PALABRAS CLAVE:**

Carga mensual, insumos y producción de información

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** PRODUCTION OF INFORMATION IN THE DEPARTMENT OF PROFITABILITY FOR THE DECISION THEMES THAT ADD VALUE

**AUTHOR(S):** Edwin Alexis Ceballos De La Cruz

**FACULTY:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR:** Jairo Alexander González Bueno

### **ABSTRACT**

The purpose of this degree project is to support the profitability department in the production, review and compilation of information relevant to the decision issues that add value to the financial group Banco General, S.A. A series of activities will be carried out prior to the final information that must be delivered to the heads for their due analysis. It should be noted that the final information is generated monthly and must have completed the month to be loaded. To do this, a series of fundamental inputs must be validated for the monthly load, following up on the supply of file information for the corresponding loading month. After all the information production process, the profitability reports are generated in PDF of consumer products such as personal loans, credit cards, cars, mortgages, among others, to be delivered to the heads who will be in charge of the evaluation of the profitability of the products managed by the company. All this work goes hand in hand with different departments such as finance and accounting that help with the supply of information.

### **KEYWORDS:**

Monthly load, supplies and production of information

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## **Introducción**

Este proyecto de grado tiene como lugar de aplicación en el Banco General, S.A. ubicado en la República de Panamá. La finalidad del proyecto consiste en realizar una serie de actividades preliminares para la generación de reportes de rentabilidad de los diferentes productos de consumo que ofrece el banco. Dichos informes son entregados a los jefes para su debido análisis y toma de decisiones que agregan valor a la empresa, todo esto con la importancia de cumplir con el propósito principal de toda empresa; crecer y permanecer.

### **Objetivo general**

- Apoyar al departamento de rentabilidad en la producción de información para los temas de decisión que agregan valor.

### **Objetivos específicos**

- Apoyar en la revisión información relevante para el departamento de rentabilidad.
- Apoyar en el cuadro de información relevante para el departamento de rentabilidad.
- Apoyar en la realización de reportes por productos para el departamento de rentabilidad.

### **Justificación**

La práctica profesional como requisito de grado juega un papel importante en la formación del estudiante. A pesar de ser un método de aprendizaje, el estudiante se enfrenta a un entorno distinto al de un aula de clases, donde no solo se pone en práctica lo aprendido sino que también adquiere conocimiento a través de la experiencia, requisito necesario para aplicar a algún cargo en un escenario laboral.

## **Presentación de la empresa**

El banco general abrió sus puertas por primera vez en abril de 1955, proyecto iniciado por empresarios panameños, convirtiéndose en el primer banco privado de capital panameño en la región.

En la actualidad es el banco privado nacional más grande del país, con más de 72 sucursales y más de 4.400 colaboradores, una sede en Costa Rica y oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, México, Perú y Colombia.

El Banco general se ha destacado a lo largo de los años por su solidez financiera, excelente servicio, constante innovación, y la importancia de los valores éticos. Por otro lado, forma parte del pequeño grupo de bancos que poseen calificación de Grado de Inversión Internacional de las Agencias Standard And Poors y Finch Rating desde el 1997.

## **Visión**

Empresa líder, reconocida por su solidez, ética, innovación, dedicación al cliente y compromiso permanente con la comunidad.

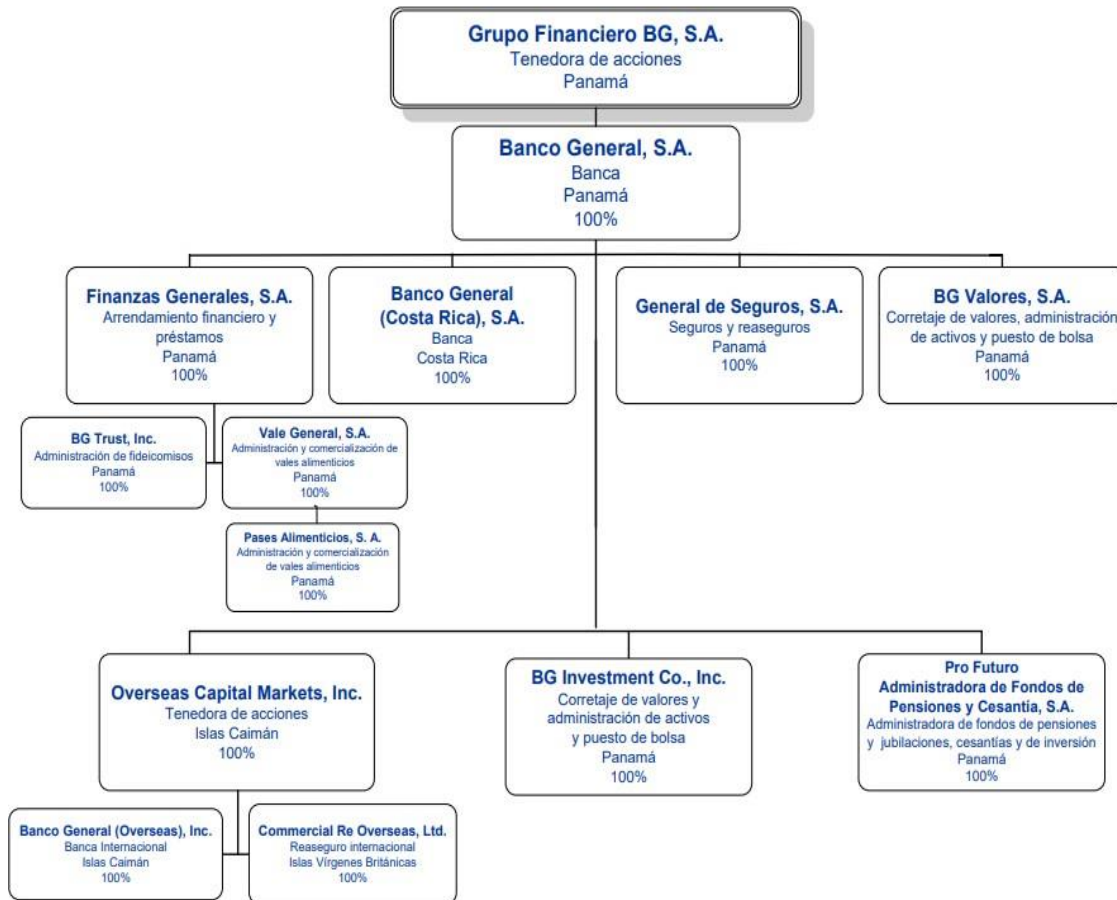
## **Misión**

- Servir con excelencia al cliente y satisfacer todas sus necesidades financieras
- Cumplir con nuestro compromiso ético
- Con entusiasmo y dedicación, trabajar en equipo y promover nuevas ideas



- Maximizar el retorno a la inversión

## Organigrama



(General, Manual de Gobierno Corporativo, 2018)

## Objetivos Corporativos

- Servir con excelencia al cliente y satisfacer todas sus necesidades financieras
- Cumplir con nuestro compromiso ético

- Con entusiasmo y dedicación, trabajar en equipo y promover nuevas ideas
- Maximizar el retorno a la inversión (General, Valores Corporativos, 2019)

### **Campo de acción**

Empresa de servicios de ámbito privado perteneciente al sector financiero.

### **Funciones a desarrollar**

Apoyar al departamento de rentabilidad en la revisión y cuadro de información relevante para los temas de decisión que agregan valor. Para ello se realizarán las siguientes actividades:

- Revisión de la master data
- Validación de cambios de cuentas, áreas, oficinas contables
- Enviar correos diarios de validación de cambios contables al jefe de área
- Preparar el archivos de comisiones empresariales
- Validación de insumos para la carga mensual

- Actualización de archivos de contabilidad subsidiaria
- Cuadre de contabilidad (reporte combinado BG-BGO)
- Revisar el manual para la generación de reportes de productos de consumo, empresariales y depósitos
- Reportes en PDF de productos de consumo para los temas de decisión que agregan valor.

### **Cronograma de actividades**

El siguiente cuadro muestra el período de realización de las funciones a desarrolla.

Actividades	feb-19				mar-19			
	Semana1	Semana2	Semana3	Semana4	Semana1	Semana2	Semana3	Semana4
Enviar correos diarios de validación de cambios contables al jefe de área.	●	●	●	●	●			
Realizar instructivos para la producción de la información.		●		●				
Formatear los reportes del área.					●			
Reportes en PDF de productos de consumo para los temas de decisión que agregan valor.					●			

### **Marco teórico**

La rentabilidad se puede asociar con los beneficios que se genera por ciertos recursos en un tiempo determinado, todo esto con el objetivo de medir el rendimiento de las inversiones. Según (Mejía, 2006), consultor financiero, “existen muchos indicadores útiles para evaluar la calidad y beneficios de la gestión empresarial, pero ninguno de tanta significación como la rentabilidad. Esta última es una medida de productividad ya que determina la cantidad de resultado generado por un insumo.”

Como en toda empresa, la rentabilidad no solo se mide manera general, sino que también de forma particular o por productos, con el fin de poder tomar decisiones para permanecer o desistir de un producto y generar estrategias de potencialización, lo mismo sucede en los bancos. Algunos de los productos bancarios son:

- **Cuenta Corriente**

Las cuentas corrientes son aquellas donde el cliente guarda su dinero en el banco y dispone del efectivo en cualquier momento sin pagar intereses.

- **Cheque**

Los cheques son autorizaciones por parte del emisor del cheque para que alguna persona o entidad pueda convertirlo en efectivo en el banco donde se encuentra la cuenta del emisor.

- **Caja de Ahorro**

Son depósitos de ahorro donde el cliente tiene acceso a su dinero de forma inmediata y adicional a esto recibe unos pequeños intereses por mantener el dinero.

- **Plazo Fijo**

Los depósitos a plazo fijo son inversiones que realiza un individuo a un determinado tiempo, con el objetivo de obtener unos intereses por el tiempo que mantuvo el dinero en el depósito. Por lo general los intereses obtenidos por la inversión son mayores a la tasa inflacionaria para sostener el valor de la inversión.

- **Hipoteca**

Es un contrato de garantía que se realiza para consolidar el cumplimiento de un compromiso como la deuda de un préstamo o crédito.

A cada uno de estos y otros productos que brinda el banco, se les permite calcular la rentabilidad individualmente y de manera general como se menciona anteriormente, todo esto con el fin de analizar cuidadosamente el impacto que genera a los beneficios de la empresa. Dicho de esta manera, se procedería tomar decisiones a través de una serie de actividades mediante la cual se realiza una elección entre distintas opciones para determinar estratégicamente el rumbo de la compañía.

### **Desarrollo del plan de trabajo**

**Nota:** El desarrollo del objetivo de este trabajo requiere de información sensitiva y confidencial del Banco. La información suministrada a continuación no será de manera detalla y algunos valores no son reales.

Uno de los objetivos indirectos que tienen muchas empresas es crecer, maximizar sus utilidades y permanecer en el tiempo. Para ello se tienen en cuenta ciertas claves, que al trabajarlas en conjunto cumplen de forma efectiva este objetivo en particular. Algunas de estas claves son:

- Enfocarse en el cliente

Las empresas exitosas tienden a preocuparse por satisfacer las necesidades de los clientes, ya que es aquella que añade valor y son la base del negocio.

- Cuidar a los colaboradores

La mayoría de las empresas son conscientes de que tener un capital humano satisfecho, se refleja en el crecimiento de la compañía. Es por ello que se ofrecen constantemente oportunidades de crecimiento y desarrollo para mantenerlos motivados y que se sientan parte de la organización.

- Optimizar los recursos

El éxito de una empresa también se concentra en no generar grandes cantidades de desperdicios, sino que utilizan de manera eficiente los recursos.

- Control de los procesos

Es calve para las empresas reducir costos y aumentar la productividad para obtener mejores resultados, como también tener indicadores que les permitan reconocer oportunidades y fortalezas de los procesos.

- Innovación

Para estar a la delantera de la competencia es necesaria la innovación, es por ellos que se generan formas de mejora continua y soluciones diferentes a las dificultades.

- Administración del flujo de efectivo

Esta es una de las principales razones que llevan al a pequeñas empresas al cierre total, por eso es muy importante mantener un equilibrio y manejo adecuado en el flujo de efectivo que maneja la empresa.

- Invertir en la importante

Al momento de invertir en la organización, es importante enfocarse en las áreas y sectores donde hay mayores oportunidades, de igual manera estar dispuesto a lanzar nuevos productos para adaptarse al mercado y pensar en el futuro.

Todas estas claves son importantes para un buen rendimiento del negocio y al trabajarlas en conjunto tienen un mayor impacto.

Otra clave igual de importante las anteriores es la rentabilidad, ya que ella se asocia a los beneficios que se generan por ciertos recursos en un tiempo determinado, con el objetivo de medir el rendimiento de las inversiones. De igual forma, medir la rentabilidad amplía el panorama sobre la situación de la empresa, permitiendo así la toma de decisiones para la maximización de utilidades.

Muchas grandes empresas manejan un departamento o sección encargado para todos los temas que abarca la rentabilidad. El Banco General, por su parte, posee el área de rentabilidad dentro del departamento de finanzas, permitiendo así la producción de información para generar temas de decisión que agregan valor a la compañía.

El propósito de esta área es arrojar los resultados o utilidades que ha generado cada producto que ofreció el banco a sus clientes. Esta información solo es conocida por el departamento y los jefes encargados de su respectivo análisis para la toma de decisiones. Los resultados o utilidades que muestra el banco a toda persona interesada, son estados de resultados generales de la organización, donde se conocen las utilidades totales que arrojaron las operaciones de la empresa en un mes o año determinado. Los encargados de este trabajo son los del departamento de contabilidad.

Debido a que el departamento de contabilidad arroja resultados generales de la empresa, solo les permite a los directivos tener un análisis situacional de la

Organización, pero no les permite connotar cuales productos son rentables para la compañía o simplemente conocer la evolución que han tenido dichos productos.

Como la contabilidad del banco es muy agrosomodo, el departamento de rentabilidad trabaja de la mano junto con el de contabilidad para adquirir información necesaria y poder desglosarla a manera de productos y servicios que maneja el banco, de esta manera permitirles a los directivos un amplio panorama al momento de tomar decisiones. Para ello se utiliza un modelo de rentabilidad propio de la compañía donde por medio de diferentes procesos se logra producir la información necesaria para dar a conocer los resultados de manera particular a los directivos.

Dicho modelo se requiere de ciertos procesos e insumos para poder ejecutarlo. Para ello debe efectuarse la revisión diaria de máster data y cuentas contables para validar cuentas nuevas agregadas durante el mes de carga. Al finalizar el mes se procede a la validación de insumos para la carga mensual, dando seguimiento al abastecimiento de información de archivos como contabilidad subsidiaria, FTP y tarjetas de créditos para la validación de entradas manuales del mes de carga correspondiente la mano con diferentes departamentos como el de finanzas y contabilidad que ayudan con el abastecimiento de información.

El orden de dichas tareas son los siguientes:

- Asignaciones diarias



- Revisión de la master data
- Validación de cambios de cuentas, áreas, oficinas contables
- Asignaciones para el apoyo en la carga del modelo de rentabilidad
  - Preparar el archivo de comisiones empresariales
  - Actualización de archivos de contabilidad subsidiaria
  - Actualización de archivos colaboradores y metros cuadrados
  - Actualización archivo tarjeta crédito
  - Validación y certificación de entradas manuales
  - Cuadre de contabilidad
  - Validación de insumos para la carga mensual

Luego de todo el proceso de producción de información, se generan los reportes de rentabilidad en PDF de productos de consumo como préstamos personales, tarjetas de créditos, autos, hipotecas entre otros, para entregar a los jefes que serán los encargados de la evaluación de la rentabilidad de los productos manejados por la empresa.

Este modelo no solo permite conocer de manera detallada la rentabilidad de cada producto del banco, sino que también proporciona información interna de la compañía como los gastos de manera detallada con el propósito de permitir a los directivos analizar las áreas internas del banco y realizar un proceso de reingeniería de ser necesario.

## Resultados

1. A continuación, se mostrarán resultados de la contabilidad de Banco General.

- Estado de resultado real del Banco General, Periodo 2017 y 2018

<b>BANCO GENERAL, S. A. Y SUBSIDIARIAS</b>	<b>Nota</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Ingresos por intereses y comisiones:			
Intereses:			
Préstamos		781,358,271	708,926,086
Depósitos en bancos		7,932,023	6,215,318
Inversiones y otros activos financieros		168,763,694	133,428,336
Comisiones de préstamos		45,511,659	43,080,817
<b>Total de ingresos por intereses y comisiones</b>		<b>1,003,565,647</b>	<b>891,650,557</b>
Gastos por intereses:			
Depósitos		229,386,783	208,227,386
Obligaciones y colocaciones		123,245,302	85,033,238
<b>Total de gastos por intereses</b>		<b>352,632,085</b>	<b>293,260,624</b>
<b>Ingreso neto por intereses y comisiones</b>		<b>650,933,562</b>	<b>598,389,933</b>
Provisión para pérdidas en préstamos, neta	7	41,983,447	44,484,763
Provisión para valuación de inversiones		1,937,809	940
Provisión para activos adjudicados para la venta, neta	12	1,882,475	539,001
<b>Ingreso neto de intereses y comisiones después de provisiones</b>		<b>605,129,831</b>	<b>553,365,229</b>
Otros ingresos (gastos):			
Honorarios y otras comisiones	27	212,896,602	199,461,792
Primas de seguros, neta		29,997,713	26,884,905
(Pérdida) ganancia en instrumentos financieros, neta	21	(11,538,237)	16,477,377
Otros ingresos, neto	22	25,649,325	39,085,609
Gastos por comisiones y otros gastos	11	(85,278,007)	(77,757,769)
<b>Total de otros ingresos, neto</b>		<b>171,727,396</b>	<b>204,151,914</b>
Gastos generales y administrativos:			
Salarios y otros gastos de personal		173,009,468	165,674,924
Depreciación y amortización	9	24,983,778	22,214,444
Gastos de propiedades, mobiliario y equipo		25,306,097	23,925,449
Otros gastos		70,667,643	68,584,418
<b>Total de gastos generales y administrativos</b>		<b>293,966,986</b>	<b>280,399,235</b>
<b>Utilidad neta operacional</b>		<b>482,890,241</b>	<b>477,117,908</b>
Participación patrimonial en asociadas	8	9,934,441	8,569,626
<b>Utilidad neta antes de impuesto sobre la renta</b>		<b>492,824,682</b>	<b>485,687,534</b>
Impuesto sobre la renta, neto	24	58,616,476	55,941,007
<b>Utilidad neta</b>		<b>434,208,206</b>	<b>429,746,527</b>

(General, Estados Financieros Consolidados, 2018)

- Balance general de la compañía, periodo 2017 y 2018

<u>Activos</u>	<b>BANCO GENERAL, S. A. Y SUBSIDIARIAS</b>	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Efectivo y efectos de caja		5	202,536,914	283,199,967
Depósitos en bancos:				
A la vista locales			90,175,452	89,035,277
A la vista en el exterior			194,761,974	166,467,290
A plazo locales			206,728,124	212,659,475
A plazo en el exterior			0	94,026,167
<b>Total de depósitos en bancos</b>		5	<b>491,665,550</b>	<b>562,188,209</b>
<b>Total de efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos</b>			<b>694,202,464</b>	<b>845,388,176</b>
Inversiones y otros activos financieros, neto		6	5,187,999,868	4,414,783,855
Préstamos		7	11,952,384,674	11,506,060,752
Menos:				
Reserva para pérdidas en préstamos			158,531,274	144,832,305
Comisiones no devengadas			41,104,450	38,254,754
<b>Préstamos, neto</b>			<b>11,752,748,950</b>	<b>11,322,973,693</b>
Inversiones en asociadas		8	26,034,716	22,075,753
Propiedades, mobiliario, equipo y mejoras, neto de depreciación y amortización acumuladas		9	234,404,923	223,200,152
Obligaciones de clientes por aceptaciones			14,959,284	38,619,957
Ventas de inversiones y otros activos financieros pendientes de liquidación		10	389,698,425	350,981,692
Intereses acumulados por cobrar			74,034,604	67,637,536
Impuesto sobre la renta diferido		24	38,107,649	33,756,441
Plusvalía y activos intangibles, netos		11	59,838,713	61,725,358
Activos adjudicados para la venta, neto		12	15,003,598	5,667,571
Otros activos			217,123,316	185,111,764
<b>Total de activos</b>			<b>18,704,156,510</b>	<b>17,571,921,948</b>

	<b>Nota</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Pasivos y Patrimonio</b>			
Pasivos:			
Depósitos:			
Locales:			
A la vista		2,752,026,295	2,414,866,377
Ahorros		3,283,113,208	3,271,077,384
A plazo:			
Particulares		5,503,234,018	5,267,297,518
Interbancarios		130,458,385	91,071,301
Extranjeros:			
A la vista		83,905,776	79,518,651
Ahorros		232,049,923	127,477,535
A plazo:			
Particulares		243,519,425	207,118,320
<b>Total de depósitos</b>		<b>12,228,307,030</b>	<b>11,458,427,086</b>
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	13	0	45,814,600
Obligaciones y colocaciones, neto	15	2,886,528,342	2,661,365,208
Bonos perpetuos	16	217,680,000	217,680,000
Aceptaciones pendientes		14,959,284	38,619,957
Compras de inversiones y otros activos financieros pendientes de liquidación	10	561,836,021	405,771,013
Intereses acumulados por pagar		118,282,025	108,732,837
Reservas de operaciones de seguros	17	17,648,645	16,999,292
Impuesto sobre la renta diferido	24	3,469,408	3,539,569
Otros pasivos	14	470,423,226	569,129,576
<b>Total de pasivos</b>		<b>16,519,133,981</b>	<b>15,526,079,138</b>
Patrimonio:			
Acciones comunes	20	500,000,000	500,000,000
Reserva legal		182,098,343	179,461,247
Reservas de capital		4,642,044	36,796,615
Utilidades no distribuidas		1,498,282,142	1,329,584,948
<b>Total de patrimonio</b>		<b>2,185,022,529</b>	<b>2,045,842,810</b>
Compromisos y contingencias	25		
<b>Total de pasivos y patrimonio</b>		<b>18,704,156,510</b>	<b>17,571,921,948</b>

(General, Estados Financieros Consolidados, 2018)

- Las siguientes imágenes son ejemplos de resultados que arroja el modelo de rentabilidad, en este caso en particular será el Producto tarjeta de crédito.

- Estado de resultado de tarjeta de crédito acumulado, periodo 2017 y 2018.

Banco General S.A				
Año				
Periodo Dic 2018				
Producto: Tarjeta de Credito			\$ Variacion Dic	%Variacion Dic
	2017	2018	18 - Dic 17	18 - Dic 17
Intereses Ganados	\$ 114.936.780	\$ 120.683.619	\$ 5.746.839	2%
Total De Intereses Ganados	\$ 114.936.780	\$ 120.683.619	\$ 5.746.839	7%
Intereses Pagados	\$ 45.974.712	\$ 48.273.448	\$ 2.298.736	5%
Total De Gastos Por Intereses	\$ 68.962.068	\$ 72.410.171	\$ 3.448.103	5%
Ingreso Neto Neto De Intereses	\$ 45.974.712	\$ 48.273.448	\$ 2.298.736	1%
Comisiones Ganadas	\$ 11.493.678	\$ 12.068.362	\$ 574.684	5%
Comisiones Pagadas	\$ 3.448.103	\$ 3.620.509	\$ 172.405	2%
Ingreso Neto De Comisiones	\$ 54.020.287	\$ 56.721.301	\$ 2.701.014	2%
Otros Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	7%
Total De Ingresos Netos	\$ 54.020.287	\$ 56.721.301	\$ 2.701.014	7%
Gastos Generales Y Administrativo	\$ 11.033.931	\$ 11.585.627	\$ 551.697	6%
Utilidad Antes De Gastos	\$ 42.986.356	\$ 45.135.674	\$ 2.149.318	4%
Gastos Indirectos	\$ 2.758.483	\$ 2.896.407	\$ 137.924	5%
Utilidad Antes De Impuestos	\$ 40.227.873	\$ 42.239.267	\$ 2.011.394	3%
ROA	5,79%	6,08%	0,29%	5%

- Estado de resultado de tarjeta de crédito Mensual, periodo 2017 y 2018.

Banco General S.A				
Mes				
Periodo Dic 2018				
Producto: Tarjeta de Credito			\$ Variacion Dic	%Variacion Dic
	Dic 17	Dic 18	18 - Dic 17	18 - Dic 17
Intereses Ganados	\$ 9.578.065	\$ 10.056.968	\$ 478.903	4%
Total De Intereses Ganados	\$ 9.578.065	\$ 10.056.968	\$ 478.903	1%
Intereses Pagados	\$ 3.831.226	\$ 4.022.787	\$ 191.561	4%
Total De Gastos Por Intereses	\$ 5.746.839	\$ 6.034.181	\$ 287.342	4%
Ingreso Neto Neto De Intereses	\$ 3.831.226	\$ 4.022.787	\$ 191.561	1%
Comisiones Ganadas	\$ 957.807	\$ 1.005.697	\$ 47.890	3%
Comisiones Pagadas	\$ 287.342	\$ 301.709	\$ 14.367	3%
Ingreso Neto De Comisiones	\$ 4.501.691	\$ 4.726.775	\$ 225.085	7%
Otros Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	5%
Total De Ingresos Netos	\$ 4.501.691	\$ 4.726.775	\$ 225.085	7%
Gastos Generales Y Administrativo	\$ 919.494	\$ 965.469	\$ 45.975	4%
Utilidad Antes De Gastos	\$ 3.582.196	\$ 3.761.306	\$ 179.110	7%
Gastos Indirectos	\$ 229.874	\$ 241.367	\$ 11.494	5%
Utilidad Antes De Impuestos	\$ 3.352.323	\$ 3.519.939	\$ 167.616	4%
ROA	5,79%	6,08%	0,29%	1%

- Estado de resultado de tarjeta de crédito por segmento, periodo 2018.

Banco General S.A				
Mes				
Periodo Dic 2018				
Producto: Tarjeta de Credito				
Clientes por Segmento	Cliente Diamante	Cliente Dorado	Cliente Platino	Total
Intereses Ganados	\$ 3.017.090	\$ 5.028.484	\$ 2.011.394	\$ 10.056.968
Total De Intereses Ganados	\$ 3.017.090	\$ 5.028.484	\$ 2.011.394	\$ 10.056.968
Intereses Pagados	\$ 1.206.836	\$ 2.011.394	\$ 804.557	\$ 4.022.787
Total De Gastos Por Intereses	\$ 1.810.254	\$ 3.017.090	\$ 1.206.836	\$ 6.034.181
Ingreso Neto Neto De Intereses	\$ 1.206.836	\$ 2.011.394	\$ 804.557	\$ 4.022.787
Comisiones Ganadas	\$ 301.709	\$ 502.848	\$ 201.139	\$ 1.005.697
Comisiones Pagadas	\$ 90.513	\$ 150.855	\$ 60.342	\$ 301.709
Ingreso Neto De Comisiones	\$ 1.418.033	\$ 2.363.388	\$ 945.355	\$ 4.726.775
Otros Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total De Ingresos Netos	\$ 1.418.033	\$ 2.363.388	\$ 945.355	\$ 4.726.775
Gastos Generales Y Administrativo	\$ 289.641	\$ 482.734	\$ 193.094	\$ 965.469
Utilidad Antes De Gastos	\$ 1.128.392	\$ 1.880.653	\$ 752.261	\$ 3.761.306
Gastos Indirectos	\$ 72.410	\$ 120.684	\$ 48.273	\$ 241.367
Utilidad Antes De Impuestos	\$ 1.055.982	\$ 1.759.969	\$ 703.988	\$ 3.519.939
ROA	1,83%	3,04%	1,22%	6,08%

- Estado de resultado de tarjeta de crédito por clientes, periodo 2018.

Banco General S.A				
Mes				
Periodo Dic 2018				
Producto: Tarjeta de Credito				
Clientes por edad	Mayores	Adultos	Jovenes	Total
Intereses Ganados	\$ 1.407.976	\$ 5.330.193	\$ 2.313.103	\$ 10.056.968
Total De Intereses Ganados	\$ 1.407.976	\$ 5.330.193	\$ 2.313.103	\$ 10.056.968
Intereses Pagados	\$ 563.190	\$ 2.132.077	\$ 925.241	\$ 4.022.787
Total De Gastos Por Intereses	\$ 844.785	\$ 3.198.116	\$ 1.387.862	\$ 6.034.181
Ingreso Neto Neto De Intereses	\$ 563.190	\$ 2.132.077	\$ 925.241	\$ 4.022.787
Comisiones Ganadas	\$ 140.798	\$ 533.019	\$ 231.310	\$ 1.005.697
Comisiones Pagadas	\$ 42.239	\$ 159.906	\$ 69.393	\$ 301.709
Ingreso Neto De Comisiones	\$ 661.749	\$ 2.505.191	\$ 1.087.158	\$ 4.726.775
Otros Ingresos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total De Ingresos Netos	\$ 661.749	\$ 2.505.191	\$ 1.087.158	\$ 4.726.775
Gastos Generales Y Administrativo	\$ 135.166	\$ 511.699	\$ 222.058	\$ 965.469
Utilidad Antes De Gastos	\$ 526.583	\$ 1.993.492	\$ 865.100	\$ 3.761.306
Gastos Indirectos	\$ 33.791	\$ 127.925	\$ 55.514	\$ 241.367
Utilidad Antes De Impuestos	\$ 492.791	\$ 1.865.568	\$ 809.586	\$ 3.519.939
ROA	0,85%	3,22%	1,40%	6,08%

## **Conclusiones**

Toda empresa desea crecer y permanecer en el tiempo, para ello cada una realiza distintas estrategias o planes de trabajo para cumplirlas. Cada uno de estos planes son controlados y analizados por sus respectivos encargados para evaluar resultados.

Esta es la razón por la que existe el departamento de rentabilidad en el Banco General, con el fin de evaluar cada producto de consumo, sus impactos y evoluciones. Por otra parte, este departamento también le permite a la empresa determinar de qué manera la compañía distribuye los gastos por operaciones.

De esta manera, luego de recopilar toda información, le he más sencillo a los directivos tomar decisiones, ya sean estratégicas o no, pero con intenciones de general un buen impacto a la empresa.

## **Recomendaciones**

En lo personal no tengo recomendaciones para la empresa, debido a que aprendí de manera significativa sobre cada proceso realizado, donde pude evidenciar la delicadeza y la calidad con la que se evalúan cada proceso en la corporación antes de llevarla a la práctica.

De igual manera, mencionar el excelente ambiente laboral, el compañerismo y los valores éticos, son características claves que se reflejan al momento de prestar un servicio en esta compañía.

Por otro lado, agradecimientos por permitir la oportunidad de participar en este proceso, lo cual me agregó un excelente aprendizaje.



## **Bibliografía**

<https://www.bgeneral.fi.cr/informacion-corporativa/vision-mision-y-nuestros-valores/>

[https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/gobierno-corporativo/2018/Gobierno Corporativo de GFBG 2018 08 v2.pdf](https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/gobierno-corporativo/2018/Gobierno_Corporativo_de_GFBG_2018_08_v2.pdf)

<https://www.bgeneral.fi.cr/informacion-corporativa/>

<https://www.entrepreneur.com/article/267029>

[http://www.planning.com.co/bd/valor agregado/Julio1999.pdf](http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Julio1999.pdf)

[http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/dav/archivo/homovidens/Gimenez Claudia/md-final/PLANTILLA/PRODUCTOS%20BANCARIOS.htm](http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/dav/archivo/homovidens/Gimenez_Claudia/md-final/PLANTILLA/PRODUCTOS%20BANCARIOS.htm)