

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

**TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO
DE BACHILLERATO EN BANCA Y
FINANZAS**

**COSTOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS
BIENES EN DESUSO Y SU IMPACTO EN LA
GESTIÓN FINANCIERA, EN EL BANCO
NACIONAL DE COSTA RICA, AÑO 2016**

Estudiante

Jorge Carmona Ulate

Tutor

José A. Valerio Sosa

Julio 2017


DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Jorge Carmona Ulate, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1421-0965 egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

Costos De Administración De Los Bienes En Desuso Y Su Impacto En La Gestión Financiera, En El Banco Nacional De Costa Rica, Año 2016,

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 24 días del mes de octubre del año dos mil 2017.



Firma del estudiante: Jorge Carmona Ulate
Cédula: 1-1421-0965

CARTA DEL TUTOR

CARTA DEL TUTOR

San José, 26 de julio de 2017.

Licda. Jéssica Mayers Marín
Directora de la Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimada señora:

El estudiante **Jorge Carmona Ulate**, cédula de identidad número 1-1421-0965, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, año 2016”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios.

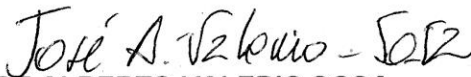
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 10% |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 20% |
| c) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 30% |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 20% |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO | 20% | 20% |
| | TOTAL | | 100% |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



JOSE ALBERTO VALERIO SOSA
Cédula identidad N° 1 – 603 – 068
Carné Colegio Profesionales de Ciencias Económicas, N° 6477.

CARTA DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 22 de setiembre del 2017

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas

Atención: Oficina de Registro, Recinto Llorente

Estimados señores:

El estudiante Jorge Carmona Ulate, cedula 1-1421-0965 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " COSTOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES EN DESUSO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA, EN EL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, AÑO 2016", el cual ha elaborado para obtener su grado de bachillerato en Administración de Negocios.

He revisado el contenido y analizado particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. Además, se realizaron los cambios recomendados en el proceso de lectura y quedo muy satisfecho con los mismos.

Por consiguiente, concluyo, que este trabajo cumple con los requisitos que exige la Universidad y cuenta con mi aval para ser presentado en defensa pública.

Atentamente,



MSc. Ronald Ortiz Ramírez
Cédula 105910178

CARTA DE LA FILÓLOGA

San Rafael de Heredia, 10 de octubre de 2017

Señor
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

En mi calidad de filóloga, hago constar que he revisado el trabajo para optar por el grado de bachillerato en Banca y Finanzas, bajo el título:

COSTOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES EN DESUSO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA, EN EL BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, AÑO 2016, elaborado por el estudiante Jorge Carmona Ulate.

La revisión se hizo en la parte morfosintáctica, forma, estilo, redacción, puntuación y ortografía; por lo cual este trabajo está listo en tales aspectos para ser presentado ante la Universidad.

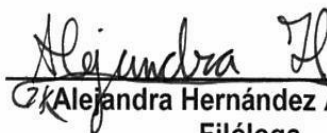
Atentamente,

Alejandra Hernández Arguedas

Filóloga

Teléfono 22 37 61 66

San Rafael de Heredia


Alejandra Hernández Arguedas

Filóloga

Cédula 4 193 626

Carné 66820 del Colegio de
Licenciados y Profesores en Letras,
Filosofía, Ciencias y Artes

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y sus bendiciones.

Al Banco Nacional de Costa Rica y al licenciado Raúl Arguedas, por su apoyo en este proyecto.

A mi familia, por su apoyo incondicional en mi vida y en este proyecto.

Y a todas las personas que fueron parte de esta investigación.

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicarle este proyecto de tesina a Dios, por sus bendiciones en mi vida y por darme la fuerza para superar todas las circunstancias que se presentaron durante este proyecto.

A mi madre, abuelo y abuela, que fallecieron durante mi vida, ellos me enseñaron los mejores valores, siempre creyeron en mi persona y me apoyaron para crecer personal y profesionalmente, lograr mis metas y celebrar mis triunfos.

A mi hijo Alex Daniel Carmona Gómez, gracias a él culminé mis estudios con éxito, quiero ser un ejemplo a seguir e inculcarle la importancia del estudio.

Y al señor Walter Ulate Calderón, sin su apoyo durante toda mi vida no hubiera logrado salir adelante y ser la persona que soy en este momento; su cariño y esfuerzo siempre son mi modelo a seguir.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|----------------------------------------------------------|------|
| DECLARACIÓN JURADA | v |
| CARTA DEL TUTOR..... | vi |
| CARTA DEL LECTOR..... | vii |
| CARTA DE LA FILÓLOGA..... | viii |
| DEDICATORIA..... | ix |
| AGRADECIMIENTO..... | x |
| CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.1.1. Antecedentes del problema | 2 |
| 1.1.2. Problematización del problema..... | 3 |
| 1.1.3. Justificación del problema..... | 4 |
| 1.1.4. Formulación del problema | 5 |
| 1.2. OBJETIVOS..... | 6 |
| 1.2.1. Objetivo general..... | 6 |
| 1.2.2. Objetivos específicos | 7 |
| 1.3. ALCANCES Y LIMITACIONES | 8 |
| 1.3.1. Alcances | 8 |
| 1.3.2. Limitaciones..... | 9 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| 2.1. Contexto histórico | 11 |
| 2.1.1. Antecedentes de la organización o comunidad | 11 |
| 2.1.2. Misión | 16 |
| 2.1.3. Visión..... | 16 |
| 2.1.4. Valores..... | 16 |
| 2.2. CONTEXTO TEÓRICO Y CONCEPTUAL..... | 17 |
| 2.2.1. Administración | 17 |
| 2.2.2. Inventarios | 17 |
| 2.2.3. Costos..... | 17 |
| 2.2.4. Estrategias..... | 18 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.5. Alternativas de mejora | 19 |
| 2.3. HIPÓTESIS | 21 |
| 2.3.1. Variable independiente | 23 |
| 2.3.2. Variable dependiente | 24 |
| 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS | 26 |
| 2.4.1. Cuadro de operacionalización de la hipótesis..... | 27 |
| CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO..... | 28 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 29 |
| 3.1.1. Finalidad | 29 |
| 3.1.2. Dimensión temporal | 30 |
| 3.1.3. Marco..... | 30 |
| 3.1.4. Naturaleza | 32 |
| 3.1.5. Carácter | 33 |
| 3.2. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN | 34 |
| 3.2.1. Sujetos de investigación | 34 |
| 3.2.2. Fuentes de información | 35 |
| 3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO | 37 |
| 3.3.1. Universo..... | 37 |
| 3.3.2. Población | 37 |
| 3.3.3. Muestra..... | 38 |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN..... | 42 |
| 3.4.1. Observación..... | 42 |
| 3.4.2. Instrumentos de observación | 43 |
| 3.4.3. Entrevista..... | 45 |
| 3.4.4. Instrumento de la entrevista..... | 46 |
| 3.5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES | 47 |
| 3.5.1. Definición conceptual..... | 47 |
| 3.5.2. Definición operativa | 47 |
| CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS..... | 52 |

| | |
|-------------------------------------------------|----|
| 4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE..... | 53 |
| 4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 57 |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 73 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 74 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 76 |
| BIBLIOGRAFÍA | 81 |
| GLOSARIO..... | 85 |
| ANEXOS | 87 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cuadro 1 Edad del colaborador..... | 57 |
| Cuadro 2 Dirección de la residencia..... | 58 |
| Cuadro 3 Estado civil..... | 59 |
| Cuadro 4 ¿Cuántos años tiene de laborar para el Banco Nacional de Costa Rica?..... | 60 |
| Cuadro 5 Nivel académico | 62 |
| Cuadro 6 ¿En sus funciones los colaboradores del Departamento de Bienes son eficaces en el aprovechamiento del uso de los recursos? | 63 |
| Cuadro 7 Para usted, ¿qué expresión explica mejor lo que debería ser la productividad del Departamento de Bienes?..... | 64 |
| Cuadro 8 ¿Cuál es su nota en el desempeño laboral, según la evaluación del SEDI? | 66 |
| Cuadro 9 ¿Cómo se comportaron los activos en desuso en el periodo 2016? | 67 |
| Cuadro 10 En el año 2016, ¿cómo califica la eficiencia del Departamento de Bienes? Califique según rango..... | 69 |
| Cuadro 11 Según su experiencia, ¿es alarmante el diagnóstico financiero relacionado a los costos de administración? ¿Por qué? | 71 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 Edad del colaborador..... | 58 |
| Gráfico 2 Dirección de la residencia..... | 59 |
| Gráfico 3 Estado civil..... | 60 |
| Gráfico 4 ¿Cuántos años tiene de laborar para el Banco Nacional de Costa Rica?..... | 61 |
| Gráfico 5 Nivel académico..... | 62 |
| Gráfico 6 ¿En sus funciones los colaboradores del Departamento de Bienes son eficaces en el aprovechamiento del uso de los recursos? | 63 |
| Gráfico 7 Para usted, ¿qué expresión explica mejor lo que debería ser la productividad del Departamento de Bienes?..... | 65 |
| Gráfico 8 ¿Cuál es su nota en el desempeño laboral, según la evaluación del SEDI? | 66 |
| Gráfico 9 ¿Cómo se comportaron los activos en desuso en el periodo 2016? | 68 |
| Gráfico 10 En el año 2016, ¿cómo califica la eficiencia del Departamento de Bienes? Califique según rango..... | 70 |
| Gráfico 11 Según su experiencia, ¿es alarmante el diagnóstico financiero relacionado a los costos de administración? ¿Por qué? | 71 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Banco Nacional de Costa Rica. Resumen de bienes en desuso. Mayo 2017..... | 55 |
| Tabla 2 Banco Nacional de Costa Rica. Bodega de bienes en desuso..... | 56 |

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este proyecto de investigación, considerado de alto interés por la entidad de que se trata, se lleva a cabo con la ayuda de los colaboradores del Departamento de Inventarios y el Departamento de Finanzas del Banco Nacional de Costa Rica, BNCR, para determinar los costos de bienes en desuso y su impacto en la eficiencia financiera, en la provincia de San José, durante el año 2016.

1.1.1. Antecedentes del problema

En las investigaciones acerca del tema de los activos de una empresa y su influencia en las finanzas, es de suma importancia mantener un estricto control de los bienes muebles, lo cual en muchos de los casos no se realiza.

La cuenta de inventarios en los estados financieros es de gran valor para la entidad y producto de la falta de control, los encargados se ven obligados a pasar muchos de estos dineros a cuentas de pérdidas o robos, además el alto volumen de los bienes en desuso dificulta este proceso.

Según las investigaciones y en reunión con el señor Marco Rodríguez del Departamento de Bienes, la verificación de los inventarios se lleva a cabo una vez al año, pero siempre se presentan muchos faltantes y las oficinas efectúan traslados sin autorización, lo cual dificulta la labor de las personas que trabajan en esta área.

Se informa que existen muchos bienes en buen estado, pero estos son trasladados por gusto del funcionario, por consiguiente ese equipo no se vuelve a utilizar. Por otra parte, los equipos de cómputo son donados a diferentes instituciones, sin haber formateado los discos duros, por lo que se encuentra el riesgo de que la información sea recuperada.

1.1.2. Problematicación del problema

Dentro de la problemática del Banco Nacional de Costa Rica y su proyecto de disminución de costos, resalta el gasto en que se debe de incurrir en todos los bienes en desuso ubicados en las bodegas del Banco o en las oficinas, debido a que no se cuenta con un procedimiento adecuado para la destrucción o solución de bien. Por lo tanto, se ve la necesidad de investigar y ofrecer alternativas que ayuden a mitigar estos costos y mejorar sus utilidades.

Los bienes en desuso que las oficinas envían a las bodegas de inventarios dos veces al año y son considerados como no utilizables, ya sea por su vida útil o por estar dañados, implican un alto costo en la operativa de traslado y almacenamiento, producto de que estos servicios son realizados por empresas externas al Banco, además la mayoría de las bodegas son alquiladas y se pagan sumas bastante altas, lo que aumenta los costos de estos bienes.

Al realizar este proyecto se conocen datos reales acerca de este problema que implica un costo muy alto para la Administración, a pesar de que estos

departamentos se encuentran en la creación de estrategias para ayudar al banco y llegar a la meta de aumentar las utilidades.

En este momento los bienes en desuso que se puedan reutilizar son donados a diversos centros educativos como escuelas, colegios y centros infantiles, siendo de gran ayuda para las personas que asisten a los mismos, pero en la mayoría de los casos aún poseen un valor en los sistemas contables y se liquidan contra la cuenta de provisiones, por lo cual siguen generando costos muy altos.

Según se evidencia en los antecedentes, esta problemática que se genera con la mala administración y el cuidado de los bienes muebles, produce sumas inimaginables en pérdidas económicas para muchas empresas de gran potencial, y a pesar de que sus utilidades son muy buenas, con una mejor estrategia pueden ser mucho mejores; este es el enfoque de la presente investigación.

1.1.3. Justificación del problema

La investigación se justifica de conveniencia para la empresa del Banco Nacional de Costa Rica, ya que le permite contar con la información actualizada de los bienes en desuso, asimismo les ayuda al Departamento de Finanzas y al Departamento de Inventarios a tener un mejor control tanto contable como físico.

Además, se analizan los procedimientos que mantiene esta entidad con respecto al envío de bienes en desuso a las bodegas, donde muchos de estos

bienes se encuentran en buen estado, pero al estar en un constante movimiento se dañan de manera que no se pueden volver a usar.

Se estudian los costos de administración en que debe incurrir el banco en estos bienes, como lo son los empleados tanto de las bodegas como los colaboradores del Departamento de Finanzas y del Departamento de Contabilidad, los alquileres de las bodegas donde se almacenan, el transporte por medio de una empresa externa, el desecho de los bienes que ya están dañados por medio de la Universidad Tecnológica de Cartago –producto por el que la universidad cobra un monto de \$ 0.30 dólares por cada kilo, lo cual aumenta mucho la cuenta de mobiliario y equipo-. Además, en caso de que los bienes se encuentren en buen estado, pero ya se hayan depreciado, el costo que produce la donación de estos muebles.

La investigación genera un informe importante para estos departamentos con el fin de que puedan tomar decisiones acerca del alto costo que provocan estos bienes dañados al Banco Nacional de Costa Rica.

1.1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son los costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, en el año 2016?

1.2. OBJETIVOS

En cuanto a la definición de los objetivos, Bernal (2010) indica:

Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos.

Estos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo (p. 97).

1.2.1. Objetivo general

Respecto a la formulación del objetivo general, se encuentran varias afirmaciones:

“El objetivo general debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación” (Bernal, 2010, p.100).

“El objetivo general es la meta o concentración de la resolución de un problema. Se elabora incorporando en el problema con un verbo en infinitivo al inicio (ar, er, ir). El objetivo es visualizado como la meta por resolver” (Oviedo, 2016, p. 54).

“Los objetivos generales constituyen una finalidad del estudio. Se constituyen de la siguiente manera: se escribe el infinitivo (como: determinar, establecer, verificar), luego el objetivo de estudio junto con las variables; el periodo y el lugar (si fuera el caso)” (Pazos y Gutiérrez, 2012, p. 50).

En el caso de esta investigación, el objetivo general es:

Determinar los costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, en el año 2016.

1.2.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos “consisten en las actividades que se realizan a lo largo de la investigación, en función de ‘operacionalizar’ las variables, para lograr el objetivo general” (Pazos y Gutiérrez, 2012, p. 52).

Bernal (2010) agrega:

Se desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico este diseñado para lograr un aspecto de aquel; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general. Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general (p. 100).

Además, Oviedo (2016) señala: “Analizar el papel de los objetivos específicos en un proyecto de investigación.

Determinar los componentes de los objetivos específicos y su relación con el objetivo general.

Brindar los conocimientos necesarios para la elaboración de los objetivos específicos” (p. 57).

En el estudio, los objetivos específicos son:

1. Identificar los bienes en desuso y su ubicación, en el Banco Nacional de Costa Rica.
2. Cuantificar el valor de los bienes en desuso en el Banco Nacional de Costa Rica.
3. Proporcionar alternativas de administración eficiente para los bienes en desuso en el Banco Nacional de Costa Rica.

1.3. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.3.1 Alcances

- ❖ Se lleva a cabo un diagnóstico de los bienes en desuso con los colaboradores del Departamento de Inventarios y del Departamento de Finanzas, con el propósito de hacer una investigación sobre la localización, el costo, su impacto y las alternativas de una mejor eficiencia financiera; esto se realiza en el Banco Nacional de Costa Rica y se toman los bienes del año 2016.

- ❖ Una vez efectuado el diagnóstico, se analizan sus condiciones para sugerir posibles mejoras, identificando los procedimientos que se desarrollan de manera inadecuada y generan vulnerabilidades en sus procesos de recolección y un fuerte impacto en las cuentas contables de inventarios.

1.3.2 Limitaciones

- ❖ A lo largo del proceso de esta investigación, se presentan algunas limitaciones tales como la disponibilidad del 100 % de la información, pues por confidencialidad en algunos casos no se puede acceder a esta, y el tiempo de las personas responsables de dicha información, con la afectación que de ello podría derivar para sustentar de manera suficiente el diagnóstico final.
- ❖ También puede tener incidencia el grado de conocimiento por parte de los de los encargados de inventarios de los bienes en desuso en el Banco Nacional de Costa Rica y el peso que tienen para que la empresa se desarrolle según sus objetivos y metas, en la mejor eficiencia financiera.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Contexto histórico

2.1.1. Antecedentes de la organización o comunidad

En el panorama histórico de Costa Rica a principios y mediados del siglo XIX, es difícil determinar qué política económica siguieron los gobernantes, no obstante puede afirmarse que se preocuparon por el adelanto cultural, material y espiritual del país y que la forma patriarcal de Gobierno forjó un pueblo pacífico.

En el contexto de la I Guerra Mundial y con la finalidad de hacer frente a la adversa situación económica, el presidente Alfredo González Flores (1914-1917) solicitó al Congreso facultades extraordinarias para legislar en asuntos económicos, financieros y de orden público. Así fue aprobado un decreto el 18 de setiembre de 1914, en el que el Legislativo atribuyó al Ejecutivo dictar cualquier disposición económica, financiera o de policía que las circunstancias (de guerra) exigieran. La intención fue paliar posibles crisis en las instituciones de crédito, el comercio y la agricultura.

De esta manera, en medio de un ambiente tenso, se acordó en el Decreto Ejecutivo n.º 16 del 9 de octubre de 1914 crear el primer banco estatal del país, conocido como Banco Internacional, originando el sistema de banca mixta, ya que por entonces los bancos existentes eran privados (Banco de Costa Rica, Banco Comercial, Banco Mercantil y Banco Anglo).

El Banco Internacional se fundó después de varios acercamientos infructuosos entre Alfredo González Flores y algunos miembros de los bancos

privados. Primero, el presidente de la República les solicitó un empréstito de ₡ 2 000 000 para cubrir las necesidades fiscales del país, debido a la baja en los ingresos del Gobierno, que dependían de los impuestos indirectos. Tras la negativa, hubo un segundo intento en el que les solicitó un crédito de ₡ 500 000 al 6 % anual con fines agrícolas, pero los bancos privados le ofrecieron solo al 9 % anual y bajo la condición de que se les rebajara el 30 % de la reserva metálica de los billetes en circulación, con lo que el Gobierno no estuvo de acuerdo. Por esta razón, González Flores les propuso establecer una unificación bancaria, pues por la crisis hubo una desconfianza por parte de los acreedores hacia los entes financieros.

Después de la independencia de 1821, había una economía incipiente y desarticulada, de recursos ínfimos y basada esencialmente en cultivos de poco desarrollo, sin vías de comunicación adecuadas, población pobre y escasa (55 000 habitantes en 1820) y con dificultad se hacía comercio de exportación con productos de la tierra que apenas cubrían las escasas necesidades de la importación.

Sin embargo, el país siguió adelante cobrando gran auge con el aumento en la producción de café. Gracias a este cultivo y a las nuevas vías de comunicación, se abrieron los mercados europeos. Durante casi todo el siglo XIX el país giró en torno al cultivo del café.

A partir de 1847 se dieron los primeros intentos para la creación de un Banco, y no fue hasta 1863 que se fundó el Banco Anglo Costarricense

(BANANGLO), en 1877 se estableció el Banco de la Unión (BANCO DE COSTA RICA), en 1905 el Banco Comercial de Costa Rica y el Banco Mercantil, en 1914 el Banco Internacional de Costa Rica (BANCO NACIONAL) y en 1918 el Banco Crédito Agrícola de Cartago.

El Banco Internacional de Costa Rica se creó mediante el Decreto n.º 16 del 09 de octubre de 1914 por la administración de don Alfredo González Flores. Dentro de las causas de su fundación, se encuentran 2 muy importantes como se expuso:

- a. La situación creada por la coyuntura económica del país a raíz de la I Guerra Mundial y la negativa de los bancos privados existentes a esa fecha de concederle 2 000 000 de colones al Gobierno de don Alfredo González Flores para solventar sus necesidades.

- b. La filosofía reformista de la administración de don Alfredo González Flores significó una ruptura ideológica con el liberalismo predominante en la época, al considerar que el Estado debía tener un papel protagónico, enfatizando la función social que debía cumplir en la economía del país, principalmente en lo que se refiere al crédito rural que defendía al pequeño productor.

Bajo estas 2 premisas se fundó el Banco Internacional de Costa Rica con carácter público, es decir, el banco pertenecía al Estado, con una emisión de 4 000 000.00 colones garantizados con bonos del tesoro.

El nombre de Banco Internacional de Costa Rica fue puesto por casualidad, ya que en 1912 fue aprobada la apertura de un banco privado con ese nombre propiedad de los señores Lindo Brothers, pero como en 1914 no había empezado a funcionar a pesar de tener ya los billetes que circularían, el Gobierno aprovechó esta circunstancia para fundar un banco estatal con ese mismo nombre.

La fundación del Banco Internacional de Costa Rica en 1914 marcó la transición del sistema de banca privada dominante en el siglo XIX a la etapa de banca mixta, significando un importante paso en el proceso de participación directa del Estado en el campo económico.

Una de las labores trascendentales asignadas al Banco Internacional de Costa Rica fue la creación y organización de la Juntas Rurales de Crédito Agrícola mediante el decreto del 30 de diciembre de 1914.

El 8 de julio de 1921 el Banco Internacional de Costa Rica se convirtió en el único ente emisor en el país, suprimiéndoseles esa posibilidad a los bancos privados, por lo que se autorizó al Banco Internacional de Costa Rica a que realizara una emisión para recoger los billetes de los bancos privados con lo que se logró la unificación del billete en circulación.

El 10 de octubre de 1922, se responsabilizó al Banco Internacional de Costa Rica para que crease la Caja de Conversión, la cual trataría de garantizar la estabilidad del cambio, emitiéndose colones a cambio de oro o divisas a un tipo de 4 a 1.

A partir de 1972, el nombramiento de los gerentes generales del Banco tendió a responder a los cambios de administración en el Poder Ejecutivo. Así, Manuel Naranjo Coto fue gerente general de 1972 a 1977, Porfirio Morera Batres de 1978 a 1982, Rolando Ramírez Paniagua de 1983 a 1986, Luis Alberto Carranza de 1986 a 1990 y nuevamente de 1995 a 1997, Arturo Cuevillas León de 1990 a 1992 y Omar Garro Vargas de 1992 a 1995.

Esta tendencia cambió a partir del nombramiento de William Hayden Quintero, quien fungió como gerente general por doce años (1997-2009). Bajo su administración se impulsó la descentralización con la creación de seis bancos regionales y tres subsidiarias.

Es ampliamente conocido que del Banco Nacional nacieron, además del Banco Central, instituciones como el Consejo Nacional de la Producción, el Instituto de Desarrollo Agrario, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.

La ubicación actual de la sede principal del Banco Nacional en San José es la misma de 1914. Anteriormente allí se ubicaba la Casa de la Moneda, que fue demolida en 1912. El edificio construido en 1914 fue sustituido en 1936 por el que existe allí actualmente. A su lado se creó en 1982 la torre de 19 pisos que ocupa hoy la casa matriz del Banco.

En la actualidad el Banco Nacional posee una red de más de 170 oficinas, más de 400 cajeros automáticos en toda la nación y cerca de 5000 empleados.

Tiene una participación del 49 % en el Banco Internacional de Costa Rica Limited (Bicsa), entidad incorporada en la República de Panamá, y es dueño del 100 % de las acciones de BN-Valores (puesto de bolsa), BN-Vital (operadora de fondos de pensión), BN-SAFI (fondos de inversión) y BN Corredora de Seguros.

Asimismo, más de 1200 establecimientos comerciales, afiliados al sistema BN Servicios, pueden brindar cerca de 200 opciones de pagos con empresas públicas y privadas y ofrecen la posibilidad de efectuar retiros de efectivo y el pago de tarjetas y operaciones de crédito.

2.1.2. Misión

Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia, que fomenten la creación sostenible de riqueza.

2.1.3. Visión

Ser el mejor banco del país en servicio al cliente.

2.1.4. Valores

- Perseverancia.
- Creatividad.
- Integridad.

- Trabajo en equipo.

- Calidad en el servicio.

2.2. CONTEXTO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.2.1. Administración

Chiavenato (2001) señala que "la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia" (p. 3).

2.2.2. Inventarios

Finney Miller (2009) indica acerca de los inventarios:

Se definen los inventarios de una empresa como la compra de artículos en condiciones para la venta. Los inventarios de mercancía se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detalle. Estos negocios no alteran la forma de los artículos que adquieren para venderlos (p. 225).

2.2.3. Costos

Respecto a los costos, Cuevas (2001) los define de la siguiente manera:

Los costos del producto o del servicio son un componente de significativa importancia en la determinación del ingreso y en la posición financiera de toda organización. La asignación de los costos es, también, básica en la preparación de los estados financieros. En general la contabilidad de costos se relaciona con la estimación de los costos, los métodos de asignación y determinación del costo de bienes y servicios (p. 3).

2.2.3.1. Costos directos

Altahona (2009) explica en cuanto a los costos directos: “Son aquellos que se involucran directamente en la fabricación del producto o en la prestación del servicio, dentro de estos se encuentran la materia prima y la mano de obra. Son de fácil cuantificación a cada unidad fabricada” (p. 5).

2.2.3.2. Costos indirectos

Además, Altahona (2009) se refiere a los costos indirectos como: “No intervienen en el proceso de producción o servicio, pero son necesarios para su elaboración. Son de difícil cuantificación a cada unidad fabricada” (p. 5).

2.2.4. Estrategias

En relación con estrategias, Contreras (2013) afirma:

Debido a que la estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, múltiples caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales. Tal como lo

afirma el autor, hablar de estrategia se puede convertir en una torre de babel en la que muchos expresan ideas y quieren hacerlas valer, pero que nadie entiende a nadie. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias que las han empantanado y las han llevado a cometer errores graves, cuyo efecto ha sido alejarlas de los verdaderos objetivos hacia los cuales querían llegar o encaminarse (p. 264).

2.2.5. Alternativas de mejora

Cárdenas (2004) señala respecto a las alternativas de mejora:

Una propuesta de mejora para que proporcione una alternativa de solución depende de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas; un problema es una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre, y que sea lo suficientemente importante para hacer que alguien piense en que esa desviación debe ser corregida (p. 186).

2.2.5.1. Sistema de inventario

En cuanto al sistema de inventario, Contreras (2013) afirma:

Debido a que la estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, múltiples caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales. Tal como lo afirma el autor, hablar de estrategia se puede convertir en una torre de babel en la que muchos expresan ideas y quieren hacerlas valer, pero que

nadie entiende a nadie. Esto ha hecho que muchas organizaciones hayan implementado estrategias que las han empantanado y las han llevado a cometer errores graves, cuyo efecto ha sido alejarlas de los verdaderos objetivos hacia los cuales querían llegar o encaminarse (p. 68).

2.2.5.2. Presupuesto

Burbano y Ortiz (2004) definen el presupuesto de la siguiente forma:

Un presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. También dice que el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos (p. 156).

2.2.5.3. Gastos operativos

Acerca de los gastos operativos, Altahona (2009) menciona:

Los gastos operacionales son aquellos gastos que se derivan del funcionamiento normal de una empresa. Se contraponen a los gastos no operacionales, aquellos que un agente económico realiza de forma extraordinaria y poco frecuente. Los gastos operacionales pueden entenderse como costos ordinarios que la empresa debe afrontar con la

finalidad de obtener beneficios. Algunos ejemplos pueden ser los pagos por servicios como luz, agua, alquiler, etc. (p. 56).

2.3. HIPÓTESIS

En relación con la hipótesis, Schmelkes y Elizondo (2011) indican: “Toda investigación responde a una pregunta central. A partir de ella es posible formular la hipótesis en oraciones afirmativas o negativas (nulas o estadísticas). Plantea los supuestos como aseveraciones”.

Las hipótesis y los supuestos relacionan dos elementos (variables), pero hay una diferencia:

La hipótesis tiene que ser comprobable estadísticamente, en cualquier caso, hipótesis supuestos o preguntas deben concordar con la definición del problema de investigación, los objetivos, el diseño y el de la información que se llevará a cabo. En cambio, los supuestos y las preguntas se emplean principalmente en investigaciones cualitativas (p. 59).

Las autoras agregan:

Las investigaciones cualitativas no requieren hipótesis, pero sí es necesario plantear las inquietudes en forma de preguntas. Cuando la investigación es descriptiva, por lo general se formulan preguntas. De esta manera el estudio tiene una dirección concreta y no se termina simplemente con los

resultados. Formula las preguntas de tal forma que las respuestas no sean un mero sí o no y que indiques en la contestación solo una cualidad específica (Schmelkes y Elizondo, 2011, p. 64).

Otra definición la proporciona García (1994), quien afirma: “(...) la palabra hipótesis ‘deriva del griego *hypotthesis*, que significa suposición de una cosa posible, de la que se saca una consecuencia” (p. 544).

Por su parte, Arias (2005) señala: “Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos” (p. 66).

Por último, Muñoz (1998) (citado por Bernal 2010) comenta que una hipótesis “es la explicación anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar, a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación previamente planteado” (p. 94).

Para esta investigación se plantea la siguiente hipótesis:

A menores costos de administración de los bienes en desuso, menor la gestión financiera.

2.3.1. Variable independiente

La variable independiente se refiere a “aquella donde el investigador puede manipular ciertos efectos; en otras palabras, supone la causa del fenómeno estudiado” (Álvarez, 2008, p. 59).

Además Bernal (2010) indica: “se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la ‘causa de’ en una relación entre variable” (p. 140).

Asimismo, Hurtado y Toro (2007) agregan que “la variable que afecta o influye es llamada independiente, aunque también puede llamarse antecedente, porque es muy difícil que exista variable alguna que sea realmente independiente, al menos en el campo de las Ciencias Sociales” (p. 87).

En este caso la variable independiente es:

A menores costos de administración de los bienes en desuso.

A continuación se exponen distintas definiciones acerca de los costos de administración:

Nos dicen que, como muchas otras palabras, el término costo puede definirse de una manera más específica antes de que pueda determinarse ‘el costo’. Así que por lo general se usa un adjetivo para especificar el tipo de costo que se está considerando. Se usan distintas definiciones del término costo en diferentes situaciones y para propósitos distintos.

Los Costos de Administración, son aquellos costos necesarios para la gestión del negocio, por ejemplo: sueldos y cargas sociales del personal del área administrativa y general de la empresa, honorarios pagados por servicios profesionales, servicios públicos correspondientes al área administrativa, alquiler de oficina, papelería e insumos propios de la administración (Barfield y Kinney, 2005, pp. 181 y 193).

Los costos administrativos son los recursos necesarios para las operaciones y manejos dentro de una empresa, son los gastos o costos que la empresa aplica para la realización de trámites y movimientos internos. Es todo aquel personal que maneja los procedimientos internos de la empresa, como la distribución, la contratación, el comedor, etc.

Los costos administrativos son reportados y realizados por cada departamento y se genera un listado o informe que se adjunta a los demás costos para que los ejecutivos correspondientes los contabilicen y aprueben (García, 2008, p. 12).

2.3.2. Variable dependiente

Una variable dependiente implica “el efecto producido por la variable independiente, es decir representa lo que se quiere determinar en forma directa en la investigación” (Álvarez, 2008, p. 60).

Hurtado y Toro (2007) afirman al respecto: “(...) la variable que es afectada o influida es denominada dependiente o consecuente y podrá ser variable independiente o antecedente en otra investigación” (p. 87).

Rice y Ortiz (1997) también menciona: “se denomina así porque cambia como resultado de los cambios en la variable independiente” (p. 18). De esta manera, la definición de las variables en una investigación debe realizarse con cuidado debido a la relación entre las mismas, teniendo siempre en cuenta cuál es el efecto que se desea lograr en una sobre la otra.

En esta investigación, la variable dependiente es:

Menor gestión financiera.

Al hablar de gestión financiera, puede entenderse de la siguiente manera:

La gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de los costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial (Ortiz, 2005, p.13)

Por su parte, Van Home (2002) señala:

Comprende la administración y manejo de los fondos de acuerdo a un plan preestablecido con algún propósito, generalmente estos fondos tienen múltiples usos; en activos fijos para la producción de bienes y servicios, en

inventaros para garantizar la producción y las ventas, en cuentas por cobrar y en caja o valores negociables para asegurar las transacciones y la liquidez (p. 2).

Además Lusthaus (2002) expresa: “La gestión financiera comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una organización junto con los recursos humanos, proporciona los principales insumos con los cuales una organización elabora sus productos y servicios” (p. 69).

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En relación con la operacionalización de la hipótesis, Bernal (2010) explica:

Una vez identificadas las variables objeto del estudio, es necesario conceptualizarlas y operacionalizarlas.

Conceptuar una variable quiere decir definirla, para clarificar que se entiende por ella.

Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducirlos conceptos hipotéticos a unidades de medición (p. 142).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) agregan:

La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable (...) cuando se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías (p. 211).

2.4.1. Cuadro de operacionalización de la hipótesis

| Hipótesis | Conceptos | Variables | Indicadores |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A menores costos de administración de los bienes en desuso | Costos de administración de bienes | Administración de bienes | <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Productividad - Desempeño |
| Menor gestión financiera | Gestión financiera | Financieras | <ul style="list-style-type: none"> - Liquidez - Eficiencia - Diagnóstico financiero |

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Finalidad

Hernández et al. (2014) comentan acerca de la finalidad de la investigación:

Es decir, el propósito, finalidad u objetivo debe colocar la atención en la idea fundamental de la investigación. Si hay más de una intención principal, se fijan objetivos complementarios en una o más oraciones por separado (para fines de claridad) que expresen lo que se pretende conocer (p. 358).

En otras palabras la documentación que proporciona permite demostrar que la investigación en sí cumple con los requisitos para ser considerada científica. Por ejemplo, muestra que se realizan los procesos de control de calidad necesarios para que la investigación sea válida en su ámbito de estudio.

Los protocolos de investigación posibilitan a terceros entender las condiciones experimentales en que determinada investigación es ejecutada y, en caso de considerarlo necesario, verificarla mediante una repetición de los procesos. Así, se facilita la revisión por pares de la investigación descrita.

La finalidad de esta investigación es aplicada pues los resultados de los datos y la afirmación de la hipótesis son verificados efectuando entrevistas a colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica.

3.1.2. Dimensión temporal

3.1.2.1. Longitudinal

Bernal (2010) señala en relación con la investigación longitudinal: “(...) a diferencia de la investigación seccional que obtiene datos de un objeto en una sola oportunidad, obtiene datos de la misma población en distintos momentos durante un periodo determinado, con la finalidad de examinar sus variaciones en el tiempo (p. 123).

3.1.2.2. Transversal

Asimismo, Bernal (2010) indica: “La investigación seccional o transversal, aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 123).

En este proceso de investigación se utiliza la investigación transversal, dado que el objeto de estudio se desarrolla de una sola vez con una muestra de una población, en el Banco Nacional de Costa Rica.

3.1.3. Marco

Bernal (2010) explica al respecto:

El marco teórico a niveles más específicos y concretos comprende la ubicación del problema en una determinada situación histórico-social, sus relaciones con otros fenómenos, las relaciones de los resultados por

alcanzar con otros ya logrados, como también definiciones de nuevos conceptos, redefiniciones de otros, clasificaciones, tipologías por usar (p. 171).

Por su parte, Bernárdez (2005) puntualiza:

(...) las necesidades deben comenzar a identificarse desde el nivel social o mega, partiendo de definir una misión basada en la visión ideal de la sociedad, estructurada en términos de indicadores medibles y alcanzables (indicadores-meta sociales), que a su vez permitan definir los organizacionales (Macro) y los atributos de productos o servicios a entregar para lograrlos (Micro) (p. 240).

Para esta investigación se utiliza un marco micro, debido a que la investigación se realiza en un departamento en específico (Departamento de Bienes), que cuenta con un total de 12 colaboradores, aunque la encuesta se aplica a 30 funcionarios relacionados con la gestión financiera, incluidos los del Departamento de Bienes.

3.1.4. Naturaleza

3.1.4.1. Cuantitativa

Hernández et al. (2014) mencionan del enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4)

3.1.4.2. Cualitativo

Además, los mismos autores comentan del enfoque cualitativo: “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2014, p. 7).

3.1.4.3. Mixto

Por último, en lo que corresponde al enfoque mixto, Hernández et al. (2014) indican:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 534).

La naturaleza de esta investigación se clasifica en cualitativa porque se recolectan datos que ayudan a verificar la hipótesis de este trabajo, con el fin de demostrar que se puede cumplir con lo que formula mediante los resultados y las recomendaciones que se obtengan en este proyecto.

3.1.5. Carácter

3.1.5.1. Descriptiva

Hernández et al. (2014) explican en cuanto a la investigación descriptiva:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 95).

3.1.5.2. Explicativa

En relación con la investigación explicativa, Hernández et al. (2014) afirman:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en

explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p. 95).

El estudio se basa en el carácter descriptivo, producto que se mide y se recogen datos de la información de manera independiente o conjunta sobre las variables expresadas en la hipótesis, ejecutando los objetivos especificados en este proyecto de investigación.

3.2. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1. Sujetos de investigación

Respecto a los sujetos de investigación, Arellano (1999) señala:

En la IAP se considera al sujeto de la investigación con capacidad de acción y poder transformador. Este enfoque se plantea como un modo de investigar con la comunidad (grupo o colectivo) y para la comunidad (grupo o colectivo), en función de la generación de procesos para la transformación de la realidad de esa comunidad (grupo o colectivo) (p. 162).

Bernal (2010) agrega:

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información

de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (p. 192).

3.2.2. Fuentes de información

3.2.2.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir en donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos.

Hernández et al. (2014) explican:

Las fuentes primarias más utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencia o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información; generalmente profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas (p. 57).

En esta investigación se utilizan los sujetos relacionados directamente con el tema de investigación. Así, se les realiza una entrevista a once colaboradores del Departamento de Bienes y a uno del Departamento de Finanzas del Banco Nacional de Costa Rica.

Además, dentro de las fuentes primarias se utilizan libros de metodologías de investigación, de administración, contabilidad, selección de activos, entre otros.

3.2.2.2. Fuentes secundarias

“(…) las fuentes secundarias son resúmenes de fuentes primarias, compilaciones, comentarios de artículos, de libros o tesis” (Ulate y Vargas, 2012, p. 45).

Se revisan libros didácticos sobre administración y contabilidad, análisis financieros y en la Biblioteca de la Universidad Hispanoamericana se ubican tesis de administración de bienes y activos y citas acerca de las definiciones de ciertos conceptos, así como de la Universidad de Guayaquil.

3.2.2.3 Fuentes terciarias

“(…) las fuentes terciarias reúnen fuentes de segunda mano, como podría ser un catálogo temático, un directorio, una guía de índice, un catálogo de revistas periódicas” (p. 45).

Se emplean fuentes terciarias como revistas o artículos relacionados con el tema de la investigación, que ayudan a localizar las fuentes primarias y secundarias, además de que permiten una mejor claridad de la investigación.

3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1. Universo

Carrasco (2009) dice en cuanto al universo:

(...) es el conjunto de elementos –personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otros- finitos e infinitos, a los pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación.

En tal sentido definimos al universo como un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra (p. 156).

En la investigación el universo comprende a todo el personal del Banco Nacional de Costa Rica, ya que la relación del tema sobre los bienes en desuso, estos se encuentran en todas las oficinas y dependencias del BNCR.

3.3.2. Población

Tamayo y Tamayo (1997) indican al respecto: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

La población de esta investigación son los colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica, quienes son los encargados de todos los bienes que se utilizan en sus respectivas oficinas y tienen relación directa con el Departamento de Bienes para la solicitud y envío de los bienes en desuso. Estos colaboradores son seleccionados por los gerentes de cada oficina y mantienen un inventario interno y una asignación de cada bien a nivel del sistema SIPRO.

3.3.3. Muestra

En relación con la muestra, Hernández et al. (2014) señalan: “La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, entre otros, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (p. 562).

La muestra que se utiliza en esta investigación son los colaboradores del Departamento de Bienes, el colaborador del Departamento de Finanzas y los colaboradores encargados de los bienes en las distintas oficinas del BNCR, quienes definen toda la información que se recolecta de los bienes en desuso.

Las muestras se dividen en probabilística y no probabilística.

3.3.3.1. Muestra probabilística

Acerca de la muestra probabilística, Hernández et al. (2014) señalan:

Muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

La ventaja de utilizar una muestra aleatoria es la ausencia de sesgos de muestreo y sistemáticos. Si la selección aleatoria se hace correctamente, la muestra será representativa de toda la población (p. 175).

3.3.3.2. Muestreo aleatorio simple

(...) el muestreo aleatorio simple es la forma más fácil de muestreo probabilístico. Lo único que el investigador tiene que hacer es asegurarse de que todos los miembros de la población sean incluidos en la lista y luego seleccionar al azar el número deseado de sujetos (Hernández et al., 2014, p. 176).

3.3.3.3. Muestreo sistemático

Hernández et al. (2014) comentan que “El muestreo aleatorio sistemático se puede comparar con una progresión aritmética en donde la diferencia entre dos números consecutivos es la misma” (p. 177).

3.3.3.4. Muestreo estratificado

“Es conocido como muestreo aleatorio proporcional. Ésta es una técnica de muestreo probabilístico en donde los sujetos son inicialmente agrupados en diferentes categorías, tales como la edad, el nivel socioeconómico o el género” (Hernández et al., 2014, p. 178).

3.3.3.5. Muestreo por conglomerados

“El muestreo aleatorio por conglomerados se realiza cuando es imposible el muestreo aleatorio simple debido al tamaño de la población” (Hernández et al., 2014, p. 178).

3.3.3.6. Muestreo polietápico

Respecto al muestreo polietápico, Hernández et al. (2014) afirman:

En el muestreo polietápico las unidades que finalmente componen la muestra se determinan en etapas sucesivas. Se trata de un caso particular del muestreo por conglomerados, en el que la unidad final de muestreo no son los conglomerados sino sub-divisiones de éstos.

Por tanto, será interesante aplicarlo cuando los conglomerados contengan un elevado número de individuos y resulte aconsejable hacer una selección entre ellos (p. 179).

3.3.3.7. Muestreo por conveniencia

Hernández et al. (2014) indican: “En el muestreo por conveniencia, las muestras son seleccionadas porque son accesibles para el investigador. Los sujetos son elegidos simplemente porque son fáciles de reclutar” (p. 177).

3.3.3.8. Muestreo por cuotas

“El muestreo por cuotas es una técnica de muestreo no probabilístico en donde el investigador asegura una representación equitativa y proporcionada de los sujetos, en función de qué rasgo es considerado base de la cuota” (Hernández et al., 2014, p. 177).

3.3.3.9. Muestreo no probabilístico

En cuanto al muestreo no probabilístico, Hernández et al. (2014) señalan:

(...) el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. En cualquier tipo de investigación es difícil lograr un muestreo aleatorio auténtico (p. 176).

Esta investigación se basa en un muestreo no probabilístico, al utilizarse 30 colaboradores de quienes se considera que están mejor informados en cuanto a la gestión financiera del BNCR, a los cuales se les aplica un cuestionario.

Además, por estar directamente relacionados, se solicitan opiniones a los 12 colaboradores del Departamento de Bienes, cuyo nombre y posición se exponen seguidamente:

1. Marco Fallas Hernández, supervisor de Gestión del Activo.
2. Luis Ángel Montero Ulate, encargado de Plaqueo.

3. José Carlos Chacón Cabrera, gestor de Transporte.
4. Ramón Luis González Sánchez, encargado de Bienes en Desuso.
5. Juan Carlos Acosta Sequeira, Departamento de Inventarios.
6. José Miguel Cordero Chávez, encargado de Traslado de Bienes.
7. Abrahán Gamboa Calderón, administrador de Contratos.
8. José Arturo Galagarza Galagarza, encargado de Despacho de Bienes.
9. Ricardo Soto González, supervisor Operativo del Almacén.
10. Jesús Fallas González, encargado de Recolección de Bienes.
11. Roger Bazo Víquez, encargado de Desechos y Donaciones.
12. Alejandro Segura Castillo, especialista de Eficiencia y Costeo.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

3.4.1. Observación

Para Hernández et al. (2014), la observación se define de la siguiente manera:

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc. (p. 252).

3.4.2. Instrumentos de observación

3.4.2.1. Hoja de observación

En el caso de la hoja de observación, Bernal (2010) afirma:

Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (p. 195).

Las fichas de observación son instrumentos de la investigación de campo que se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática.

Son el complemento del diario de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo.

3.4.2.2. Lista de cotejo

De acuerdo con Barrantes (2013), las listas de cotejo:

Son instrumentos que forman parte de la técnica de observación, es decir, a través de su aplicación se obtiene información sobre conductas y acontecimientos habituales de los estudiantes y permite conocer aspectos como intereses, actitudes, habilidades, destrezas, etc. Deben ser complementadas con instrumentos de otras técnicas (p. 172).

3.4.2.3. Bitácora

Alva (2009) entiende la bitácora como:

‘(...) el diario de trabajo’ y su elaboración es un paso imprescindible en el transcurso de un proyecto de investigación. Gracias a ello, los experimentos que se realicen posteriormente, pueden ser repetidos en el momento que se desee, obteniéndose los mismos resultados: la bitácora debe guardar las condiciones exactas bajo las cuales se ha trabajado. Además, en ella se pueden escribir ideas e hipótesis derivadas del desarrollo empírico (p. 10).

3.4.2.4. Cámaras

Según Cerdas (1991):

En otras oportunidades se acostumbra realizar un registro sonoro, fotográfico o fílmico de los diversos aspectos observados. Naturalmente la presencia de una grabadora, de cámara fotográfica o filmadora puede producir una actitud desfavorable en las personas o en el grupo, ya que a la gente muchas veces no le gusta que quede grabado o registrado lo que hace o diga sobre las cosas o las personas (p. 250).

3.4.2.5. Mapas

En relación con los mapas, Cerdas (1991) comenta:

Este tipo de medios son muy útiles cuando se realiza una investigación que abarque cierto espacio geográfico o topográfico donde se ubiquen algunas situaciones o hechos vinculados a la investigación. Para guiar u organizar las observaciones, o en su defecto registrar algunos datos relacionados con estos espacios, se acostumbra usar algunos mapas, levantamientos, plantas o croquis que serán muy valiosos como medios auxiliares del investigador (p. 250).

3.4.3. Entrevista

Bernal (2010) explica respecto a la entrevista:

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario

muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (p. 195).

La técnica que se utiliza es la entrevista y el instrumento por emplear en esta investigación es el cuestionario que se aplica a la muestra de la población del Banco Nacional de Costa Rica, la cual se selecciona a partir de la responsabilidad que posean los colaboradores sobre los bienes de la institución.

3.4.4. Instrumento de la entrevista

3.4.4.1. Cuestionario

Bernal (2010) expone en cuanto al cuestionario:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse.

El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable (p. 251).

3.5. DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

3.5.1. Definición conceptual

Oviedo (2016) define la definición conceptual de la siguiente manera: “Las variables conceptuales son generalmente expresadas en términos generales, teóricos, cualitativos o subjetivos; asimismo son importantes en el proceso de construcción de hipótesis, se apoyan en conceptos tipo diccionario” (p. 110).

3.5.2. Definición operativa

Por su parte, el mismo autor señala que la definición operativa:

Está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente. La definición operacional obliga tener en cuenta que se intenta obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto. Se deberá hacer una cuidadosa revisión de la literatura disponible sobre el tema de investigación (Oviedo, 2016, p. 111).

0 _____ negativo _____ - 50 | 80 +_ Positivo _____ 100

3.5.3. Definición instrumental

Finalmente, en relación con la definición instrumental, Oviedo (2016) afirma: “Son los medios o instrumentos para recoger la información. Se definen y elaboran los instrumentos y medios con que se recolectará la información” (p. 111).

3.5.4. Variable dependiente: Costos de administración de los bienes en desuso

3.5.4.1. Definición conceptual

La definición conceptual de esta variable es la siguiente:

Nos dicen que, como muchas otras palabras, el término costo puede definirse de una manera más específica antes de que pueda determinarse ‘el costo’. Así que por lo general se usa un adjetivo para especificar el tipo de costo que se está considerando. Se usan distintas definiciones del término costo en diferentes situaciones y para propósitos distintos (Barfield y Kinney, 2005, p. 181).

3.5.4.2. Definición operacional

La administración operacional es el área de la administración de empresas dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto

de bienes como de servicios, destinado todo ello a aumentar la calidad y productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costos.

Para el caso de la variable dependiente, que corresponde a los costos de administración de los bienes en desuso gestión financiera, se utiliza la siguiente escala gráfica:

0 _____ negativo _____ - 50 | 80 +_ Positivo _____ 100

Si el resultado da mayor a 80, es positivo y demuestra que la administración de los costos de los bienes en desuso es satisfactoria y genera buenos resultados en el compromiso del ahorro institucional. Si el caso es que el resultado es mayor a 50, el departamento debe hacer un análisis de donde se puedan corroborar cuáles bienes pueden disminuir o utilizarse de una mejor manera.

3.5.4.3. Definición instrumental

La administración institucional es el conjunto de organizaciones de las que se sirven los entes territoriales para cumplir con funciones ejecutivas del servicio público o de la intervención administrativa.

3.5.5. Variable independiente: gestión financiera

3.5.5.1. Definición conceptual

La definición conceptual de esta variable, es la siguiente:

La gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de los costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial (Ortiz, 2005, p. 13).

3.5.5.2. Definición operacional

Se llaman finanzas operacionales al dinero que una empresa o una organización debe desembolsar por concepto del desarrollo de las diferentes actividades que despliega. Entre las más comunes, se pueden citar las siguientes: alquileres, pago de salarios, compra de suministros.

Para el caso de la variable independiente, que corresponde a la gestión financiera, se utiliza la siguiente escala gráfica:

0 _____ negativo _____ - 50 | 80 +_ Positivo _____ 100

Al aplicar el instrumento y obtener los resultados de las respuestas a los indicadores, esta variable debe ser superior a 80 para demostrar que la gestión financiera del Departamento de Bienes está generando excelentes resultados. Sin embargo, si la calificación es de 50 o mayor, se debe enfocar en mejorar la gestión que se lleva a cabo en el Departamento.

3.5.5.3. Instrumental

Se emplean los estados financieros, el sistema de inventarios y los valores en libros de los activos de la empresa, basándose en los informes del Departamento de Finanzas.

De esta manera, para recolectar información de las variables, se utiliza la técnica de entrevista, para la cual se realiza un cuestionario que cuenta con una serie de indicadores que permiten evaluar las variables.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

En el BNCR se utiliza un sistema de inventarios llamado SIPRO, donde se encuentran registrados todos los bienes, tanto en uso como en desuso, y se dividen por centro de costo según el departamento u oficina.

El centro de costo de los bienes en desuso es el 8188 y al mes de mayo de 2017, en total se ubican 21 535 activos bajo esa modalidad, los cuales suman un total de ¢ 1 205 605 745,19, monto correspondiente al valor en libros y que se considera elevado.

Del total de bienes en desuso, hay 14 853 activos que poseen un valor en libros mayor a ¢ 2 000 cada uno y un total de 6 682 activos que tienen registrado un saldo ¢ 0.

De los que se encuentran registrados y que tienen mayor valor en libros son: las envasadoras de tarjetas, paneles de control de alarmas, esclusas blindadas dobles, gabinetes de comunicación, entre otros.

El encargado del Departamento de Bienes en Desuso comenta que debido a que el sistema de información es muy rígido, no existe forma de cómo liquidar o eliminar del sistema los bienes que se encuentran con saldo de ¢ 0, con el propósito de disminuir la cantidad de bienes con esa categoría pues ocupan espacio en bodega.

Además indica que para diciembre 2016, hubo un total de 42 mil bienes ubicados en ciertas oficinas o se utilizó el sistema de donaciones a escuelas y colegios o instituciones de bien social, en especial lo correspondiente a escritorios y sillas, además de muebles de archivo.

Existe un riesgo a la hora de hacer las donaciones, específicamente los equipos de cómputo (CPU), pues aunque los técnicos realizan un formateo a cada equipo, existe la posibilidad de recuperar cierta información y eso compromete la seguridad de los clientes. Los bienes del BNCR son comprados por medio de licitaciones públicas, contando con garantía de hasta 5 años. Según el artículo, el sistema que utilizan para la depreciación es por línea recta y se hace de acuerdo con la vida útil que se registra por cada artículo.

El encargado también señala que en muchos de los casos se les asignan a altos funcionarios computadoras portátiles y por el simple hecho de que no les gustan, estas son enviadas al sistema de bienes en desuso. Pero el problema es que son artículos nuevos y cuando pasan a ese departamento, es muy difícil que vuelvan a salir, además por el movimiento ocasionado en el transporte hasta se dañan al no tener cuidado con la manipulación.

Como se aprecia en el siguiente cuadro, existen bienes que se mantienen en custodia con un valor muy alto, donde hay 4 bienes que superan los ₡ 10 millones: la envasadora de tarjetas, el panel control alarma robo, la esclusa blindada doble y una silla ejecutiva que se encontraba en la gerencia del BNCR,

los cuales poseen más de un año en ese departamento y se ha complicado poder descargar estos equipos del sistema.

A continuación, el detalle de los bienes en desuso con el valor más alto:

Tabla 1

Banco Nacional de Costa Rica

Resumen de bienes en desuso

Mayo 2017

| PLAC | DETALLE | MTO_ACTUAL |
|--------|---------------------------------------------------|-------------------|
| | | ¢1 205 605 745,19 |
| 428268 | EMBOSADORA DE TARJETAS | ¢15 433 167,00 |
| 483659 | PANEL CONTROL ALARMA ROBO(SISTEMA ALARMA COMPLE) | ¢13 472 767,00 |
| 454951 | ESCLUSA BLINDADA DOBLE | ¢12 846 587,00 |
| 596019 | SILLA EJECUTIVA | ¢10 137 059,00 |
| 438542 | ESCLUSA BLINDADA DOBLE | ¢9 637 627,20 |
| 581840 | ESCLUSA BLINDADA DOBLE | ¢9 382 054,80 |
| 496427 | GABINETE COMUNICACION (SAN) | ¢8 524 141,80 |
| 392889 | EMBOSADORA DE TARJETAS | ¢7 445 126,80 |
| 392888 | EMBOSADORA DE TARJETAS | ¢7 445 126,80 |
| 430513 | UNIDAD COMPLEMENTARIA EQUIPO EMBOZADO MULTIFEEDER | ¢7 180 901,30 |
| 437585 | PLANTA ELÉCTRICA COMPLETA 30 KVA | ¢6 299 384,40 |
| 496422 | UNIDADES DE POTENCIA ININTERRUMPIBLE 30 KVA (UPS) | ¢5 795 257,90 |
| 496423 | UNIDADES DE POTENCIA ININTERRUMPIBLE 30 KVA (UPS) | ¢5 795 257,90 |
| 422902 | UNIDAD COMPLEMENTARIA EQUIPO EMBOZADO MULTIFEEDER | ¢5 496 295,40 |
| 422903 | UNIDAD COMPLEMENTARIA EQUIPO EMBOZADO MULTIFEEDER | ¢5 496 295,40 |
| 368738 | PANEL DE CONTROL GENERICO | ¢5 173 475,00 |
| 437276 | PANEL CONTROL ALARMA ROBO(SISTEMA ALARMA COMPLE) | ¢5 014 826,80 |
| 384498 | EMBOSADORA DE TARJETAS | ¢4 833 009,90 |

Fuente: Banco Nacional de Costa Rica

El BNCR tiene un convenio con el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) con el fin de ayudar en la sostenibilidad del planeta. Así, hay desechos que son enviados al TEC para su degradación, lo cual genera un costo adicional para la entidad, ya que se cobra un total de \$ 0,30 por cada kilogramo del artículo que se envía, además del costo del transporte, al menos ¢ 60 000 mensuales. El

vehículo llega a las bodegas los días miércoles de cada semana. Entonces, si en un mes se envían 500 kilogramos de bienes en desuso, el costo es \$ 150, equivalentes a ¢ 85 500.

El área de la bodega donde se almacenan los bienes en desuso está ubicada en el distrito de La Uruca, San José, cuya área es de 2700 m², tiene un costo mensual de alquiler de \$ 12 500, ¢ 7 125 000 a un tipo de cambio de ¢ 570/\$ 1,00, equivalentes a ¢ 85,5 millones anuales, lo cual se considera exagerado.

Además las facturas de electricidad para los meses de julio, agosto, y setiembre 2016 fueron:

Tabla 2

Banco Nacional de Costa Rica

Bodega de bienes en desuso

| FACTURACIÓN ELÉCTRICA | |
|------------------------------|--------------|
| Mes 2016 | Monto |
| Julio | ¢ 258 085 |
| Agosto | ¢ 278 805 |
| Setiembre | ¢ 317 835 |

Fuente: Banco Nacional de Costa Rica

Si se toma el costo de la factura eléctrica del mes de setiembre y se proyecta para un año, se gastan ¢ 3,8 millones, lo que se considera alto.

Muchos de los colaboradores que laboran en esta bodega son contratados por medio del sistema *outsourcing*, en este caso el convenio es con la empresa de Correos de Costa Rica, generando un costo de ¢ 7 879 970 mensuales, este

monto incluye las cargas y los beneficios sociales. Proyectando este costo de forma anual, existe un gasto de casi ¢ 95 millones, un monto bastante elevado.

Al sumar los montos anteriores, se encuentra un gasto anual de alrededor de ¢ 184 millones, sin contar con los costos incurridos al enviar bienes al TEC.

4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este punto se comentan los resultados de la aplicación del instrumento, se toma la muestra intencional con 30 entrevistados, todos funcionarios del Banco Nacional de Costa Rica.

Los colaboradores entrevistados tienen dentro de sus funciones la administración de los bienes en desuso, también se incluyen funcionarios del Departamento de Bienes y dos encargados del Departamento de Finanzas.

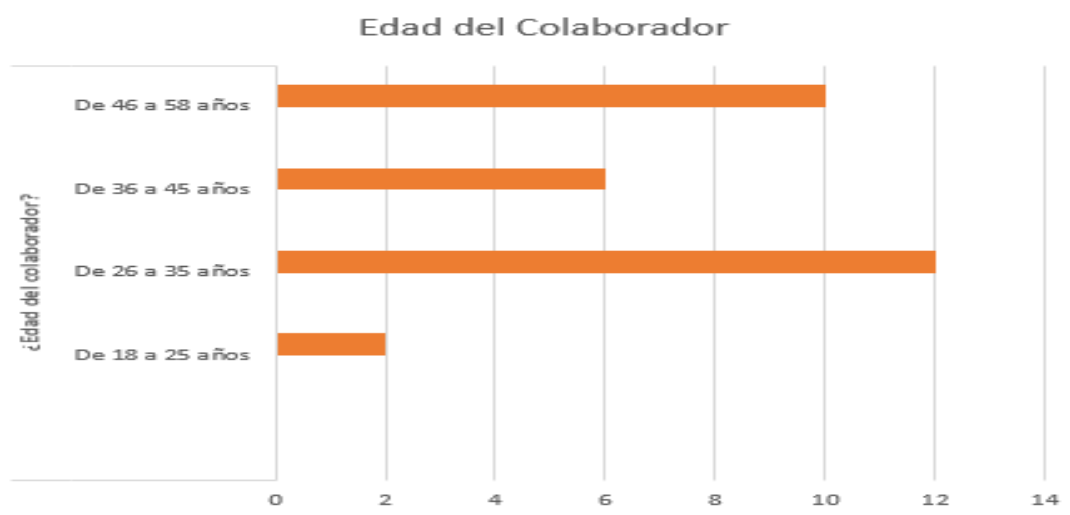
Cuadro 1

Edad del colaborador

| | |
|------------------------|-----------|
| De 18 a 25 años | 2 |
| De 26 a 35 años | 12 |
| De 36 a 45 años | 6 |
| De 46 a 58 años | 10 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 1 del instrumento

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia según la pregunta 1 del instrumento

En cuanto a la edad de los colaboradores entrevistados, los cuales son los encargados de los bienes en desuso de las diferentes oficinas del Banco Nacional de Costa Rica, predominan quienes se encuentran entre los 26 a 35 años, lo cual equivale a 40 % del total de la población, correspondiente a 12 funcionarios.

Cuadro 2

Dirección de la residencia

| | |
|-------------------|-----------|
| San José | 15 |
| Alajuela | 2 |
| Heredia | 10 |
| Cartago | 1 |
| Puntarenas | 0 |
| Limón | 0 |
| Guanacaste | 2 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 2 del instrumento

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia según la pregunta 2 del instrumento

De acuerdo con el gráfico 2, un 50 % de los colaboradores viven en la provincia de San José. Por su parte, Heredia se ubica en segundo lugar con un porcentaje de 33 % de la población consultada, para un total de 10 colaboradores. La mayoría de estos laboran en una sucursal del Banco Nacional cerca de su vivienda.

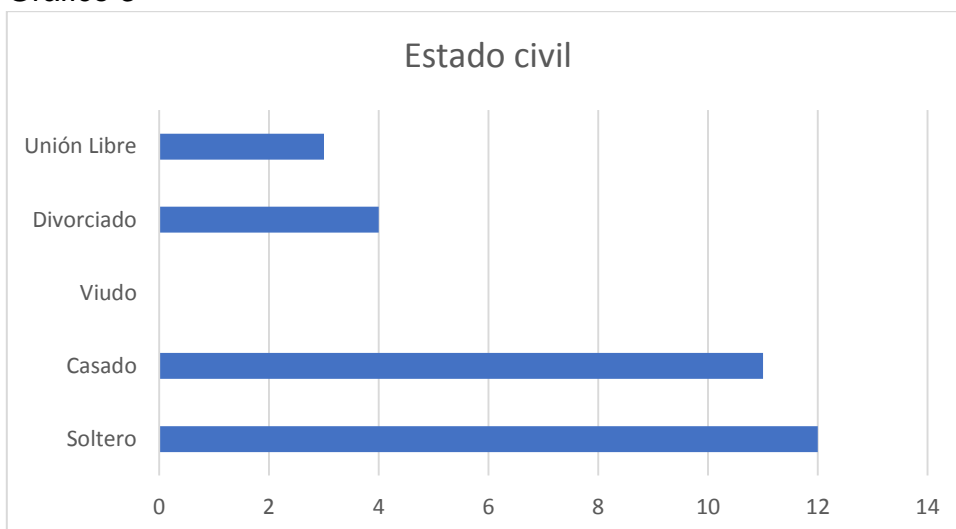
Cuadro 3

Estado civil

| | |
|--------------------|-----------|
| Soltero | 12 |
| Casado | 11 |
| Viudo | 0 |
| Divorciado | 4 |
| Unión libre | 3 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 3 del instrumento

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia según instrumento.

Se consulta a cada colaborador acerca de su estado civil, dando como resultado un total de 12 empleados solteros, con un porcentaje del 40 %; sigue el grupo de los casados con un total de 11, equivalente a un 37 %.

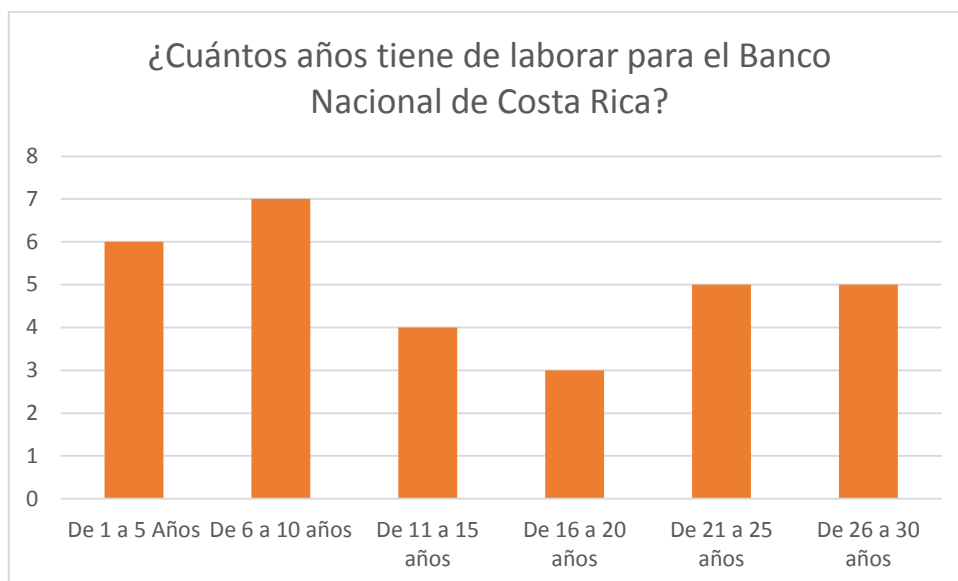
Cuadro 4

¿Cuántos años tiene de laborar para el Banco Nacional de Costa Rica?

| | |
|------------------------|----------|
| De 1 a 5 años | 6 |
| De 6 a 10 años | 7 |
| De 11 a 15 años | 4 |
| De 16 a 20 años | 3 |
| De 21 a 25 años | 5 |
| De 26 a 30 años | 5 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 4 del instrumento

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia según instrumento

Dentro de las preguntas realizadas a los colaboradores, se les consulta acerca del tiempo de laborar en el Banco Nacional, con el fin de verificar si el problema de los bienes en desuso es algo nuevo o de años anteriores.

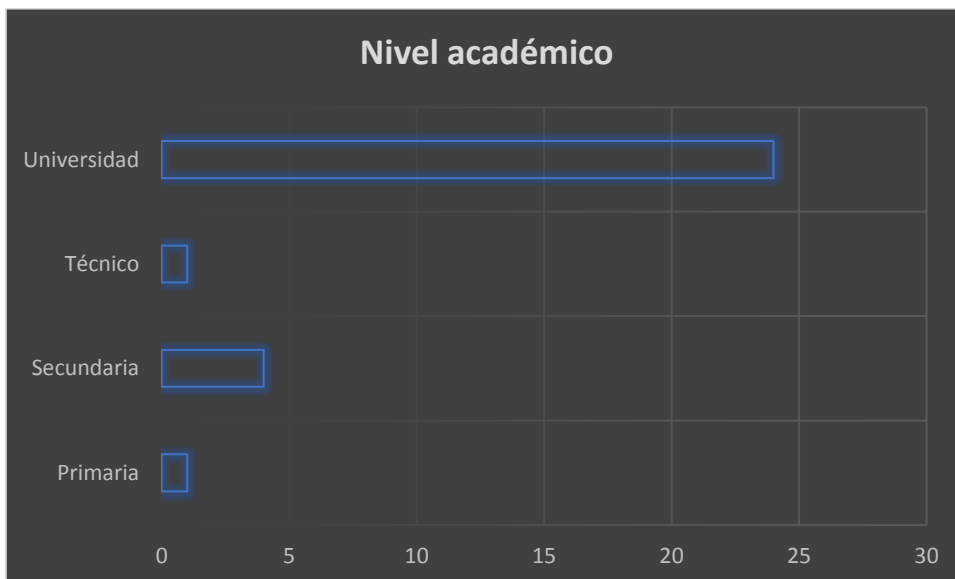
En total se determina que un 25 % cuenta con 6 a 10 años de antigüedad, equivalente a 7 empleados, y el 20 % tiene de 1 a 5 años, opciones que constituyen los porcentajes más altos y por lo cual se considera que los colaboradores cuentan con suficiente experiencia.

Cuadro 5

Nivel académico

| | |
|--------------------|-----------|
| Primaria | 1 |
| Secundaria | 4 |
| Técnico | 1 |
| Universidad | 24 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 5 del instrumento

Gráfico 5

Fuente: Elaboración propia según instrumento

Un 80 % de los colaboradores consultados cuentan con educación universitaria, mientras que 15 % llegaron hasta la secundaria. Actualmente para laborar en diversas áreas, el BNCR solicita un título universitario en alguna disciplina de las ciencias económicas, pero en su momento las personas ingresaban desde puestos como oficial de seguridad o misceláneos, sin necesidad de tener algún título. Muchos colaboradores opinan que laborar en el Banco

Nacional es un orgullo para cualquier persona, por las condiciones tan buenas a favor de los funcionarios.

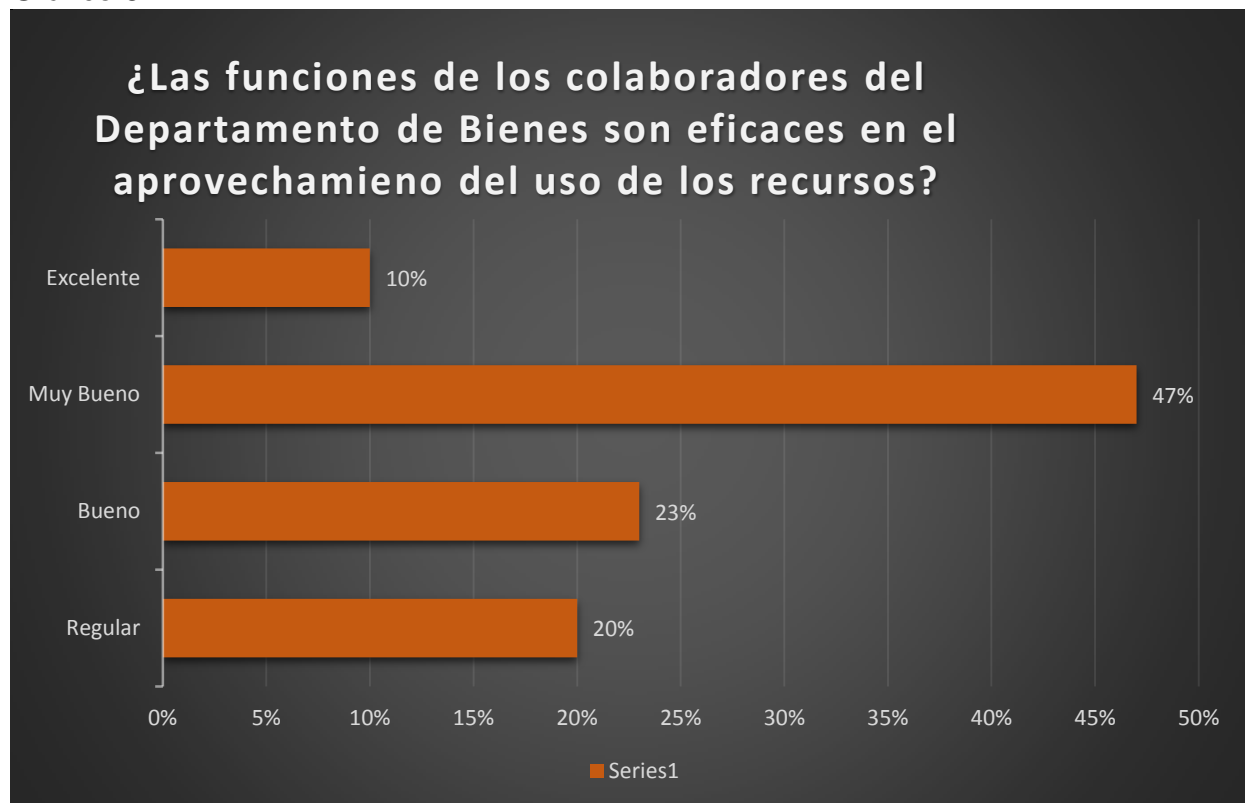
Cuadro 6

¿En sus funciones los colaboradores del Departamento de Bienes son eficaces en el aprovechamiento del uso de los recursos?

| | |
|------------------|-----------|
| Regular | 6 |
| Bueno | 7 |
| Muy bueno | 14 |
| Excelente | 3 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 6 del instrumento

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia según el instrumento

Con esta investigación se pretenden implementar nuevas estrategias que mejoren los costos de administración de los bienes en desuso, en ese sentido se considera que una de las herramientas por utilizar es la eficacia en el aprovechamiento de los recursos.

Como se nota en el cuadro y gráfico anterior, 14 colaboradores que equivalen a un 47 % del total, califican la gestión como muy buena, sin embargo algunos encuestados responden que la eficacia es regular y muy pocos determinan que sea excelente. Adelante se indican estrategias para mejorar la eficacia del departamento.

Resalta que algunos colaboradores comentan que su eficacia no solo depende de cada uno, sino de la tramitología que no los deja ser mejores, esto también se explica en las recomendaciones.

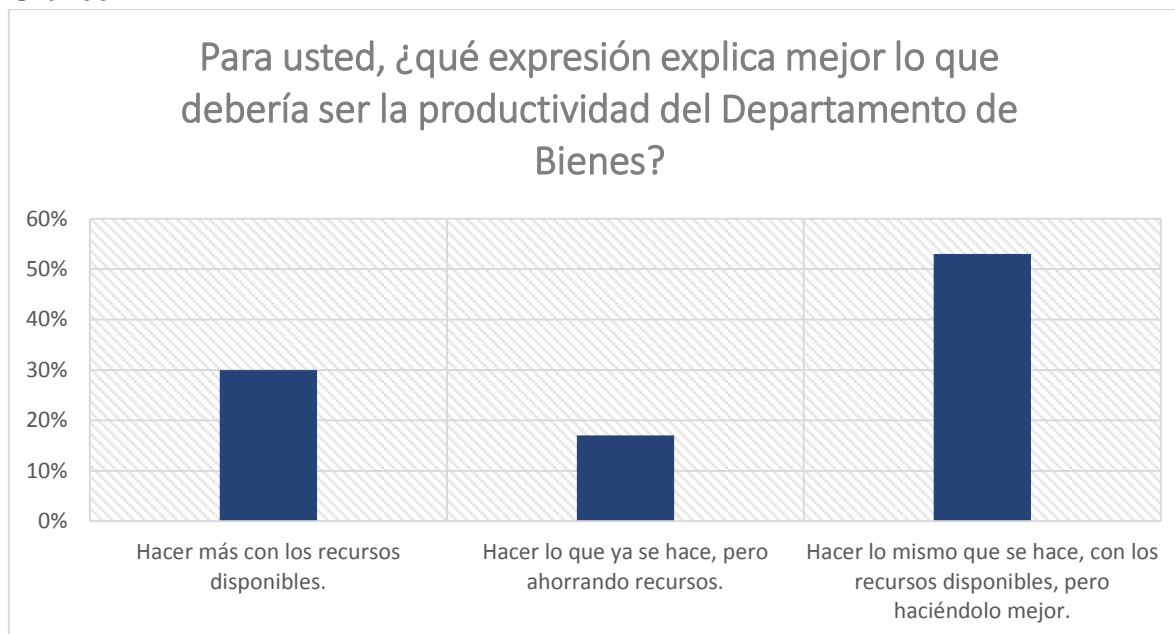
Cuadro 7

Para usted, ¿qué expresión explica mejor lo que debería ser la productividad del Departamento de Bienes?

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Hacer más con los recursos disponibles. | 9 |
| Hacer lo que ya se hace, pero ahorrando recursos. | 5 |
| Hacer lo mismo que se hace, con los recursos disponibles, pero haciéndolo mejor. | 16 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 7 del instrumento.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia según el instrumento.

A partir de los datos anteriores, una mayoría de 16 encuestados, equivalente a un 53 % del total, contestan que los colaboradores del Departamento deben hacer lo mismo que se realiza con los recursos disponibles, pero mejor, con el fin de ser más productivos en la gestión que se lleva a cabo con la administración de los bienes en desuso.

Otros 9 colaboradores proponen hacer más con los recursos disponibles para mejorar la productividad.

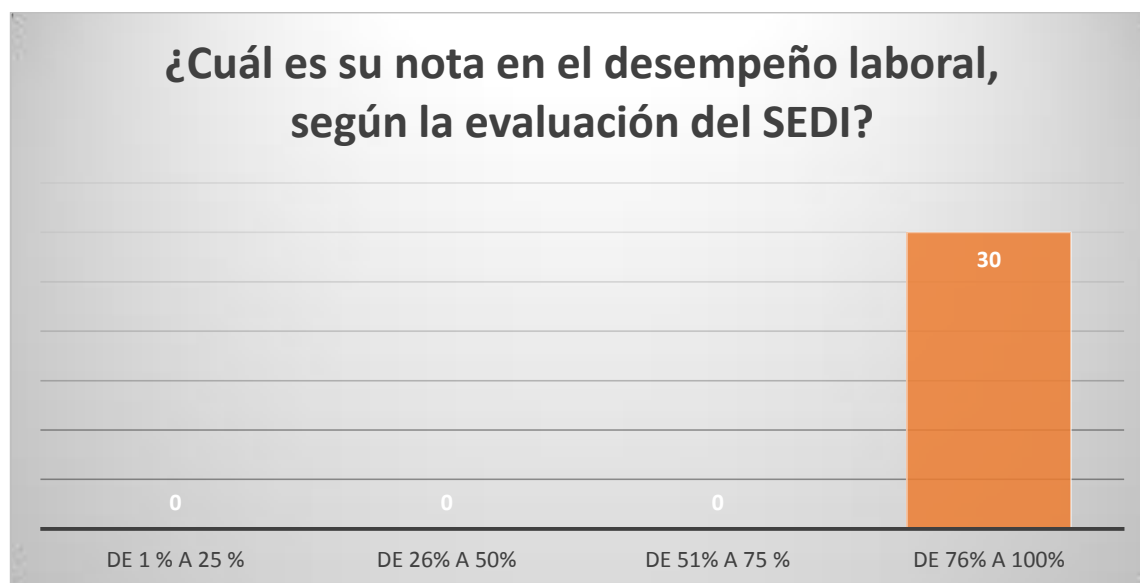
Cuadro 8

¿Cuál es su nota en el desempeño laboral, según la evaluación del SEDI?

| | |
|-----------------|----|
| De 1 % a 25 % | 0 |
| De 26 % a 50 % | 0 |
| De 51 % a 75 % | 0 |
| De 76 % a 100 % | 30 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 8 del instrumento

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia según el instrumento.

En el Banco Nacional, para todo el conglomerado se realiza una evaluación trimestral del rendimiento de cada colaborador. En la evaluación de los entrevistados todos logran un promedio mayor al 75 %, este resultado es retribuido al colaborador con un porcentaje de las utilidades obtenidas en el período evaluado.

No obstante, esta calificación no siempre es objetiva, sino que es una forma de ganar dinero, ya que los jefes evalúan a sus colaboradores con notas mayores a 75 % para obtener la remuneración económica, además de que los jefes también son evaluados por sus subalternos y si su nota no es positiva, son trasladados a otros departamentos, por lo cual muchos colaboradores incluso lo califican como “un negocio”.

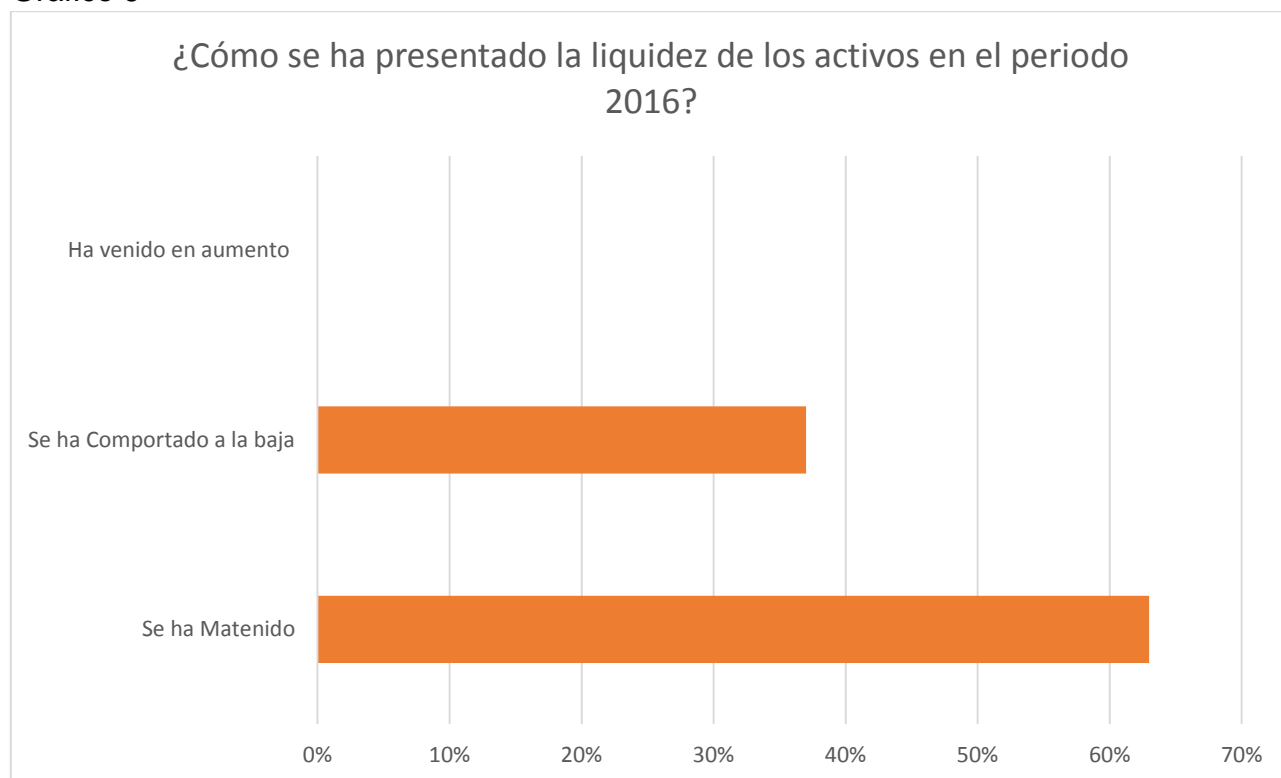
Cuadro 9

¿Cómo se comportaron los activos en desuso en el periodo 2016?

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Se ha mantenido | 19 |
| Se ha comportado a la baja | 11 |
| Ha venido en aumento | 0 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 9 del instrumento.

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia según el instrumento

Según el cuadro y gráfico anteriores, 19 colaboradores, equivalentes a 63 % del total, responden que el inventario de los bienes en desuso supera los ¢ 1 200 millones de colones, lo cual se mantiene similar con respecto a años anteriores.

Por su parte, para 11 colaboradores, correspondientes a un 37 %, el inventario se comporta a la baja, pues comentan que por la eficiencia del departamento a cargo de la administración de dichos bienes, hasta el año 2015 las existencias se encontraban en un monto mayor a los ¢ 2 500 millones y para almacenar todos los bienes se requería alquilar hasta 3 bodegas, pero don Marco Fallas, quien es supervisor, menciona que se logró disminuir al monto actual, lo

cual posibilita no tener que arrendar 2 bodegas, manteniendo solo una y así disminuir los costos de administración.

A pesar de su disminución, la investigación propone alternativas de mejora para bajar aún más los costos actuales con ayuda del Departamento de Finanzas, ya que a este monto no se le suman los costos de contratos con Correos de Costa Rica y con el Instituto Tecnológico de Cartago.

Cuadro 10

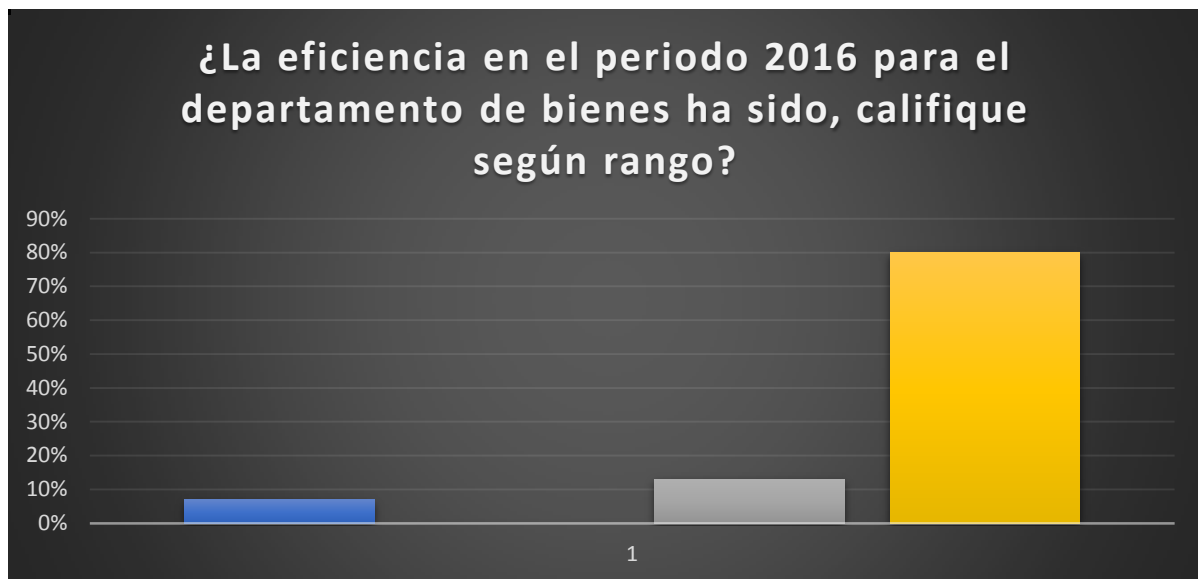
En el año 2016, ¿cómo califica la eficiencia del Departamento de Bienes?

Califique según rango

| | |
|------------------------|-----------|
| De 1 % a 25 % | 2 |
| De 26 % a 50 % | 0 |
| De 51 % a 75 % | 4 |
| De 76 % a 100 % | 24 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 10 del instrumento.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia según el instrumento

De acuerdo con las respuestas de los colaboradores entrevistados, la eficiencia del Departamento de Bienes es muy buena, pues 24 de ellos, equivalentes a un 80 %, la califican con un rango de 76 % a 100 % que es el más alto. Comentan que su opinión se debe al trabajo que ha realizado este departamento, el cual es liderado por el supervisor Marco Fallas.

Agregan que en el último año se ha aumentado el trabajo y se ha disminuido casi a la mitad los costos de administración en comparación con años anteriores, mejoras que se han transmitido a las oficinas.

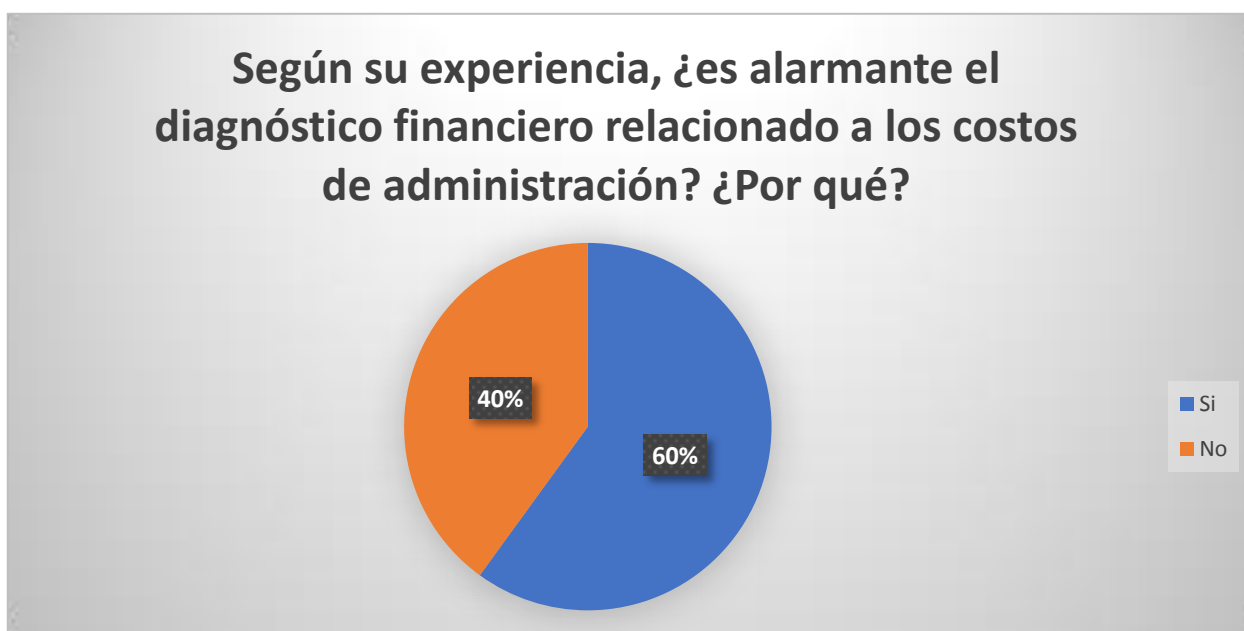
Cuadro 11

Según su experiencia, ¿es alarmante el diagnóstico financiero relacionado a los costos de administración? ¿Por qué?

| | |
|-----------|-----------|
| Sí | 18 |
| No | 12 |

Fuente: Elaboración propia según la pregunta 11 del instrumento

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia según el instrumento

Respecto al cuadro y gráfico anteriores, 60 % de los entrevistados, correspondiente a 18 colaboradores, contestan afirmativamente por las siguientes razones:

Es exagerada la cantidad de dinero, para un inventario que está obsoleto y en mal estado.

Son recursos que se podrían utilizar de una mejor manera.

El alquiler es muy caro y muchos de esos activos no se utilizan.

Los bienes se encuentran en bodega y deberían sacarles provecho, están depreciándose y los encargados deberían realizar gestiones eficientes.

Son bienes que no tienen mucho valor, tienen un alto costo.

Se deberían buscar soluciones para disminuir los costos de los bienes en desuso.

A pesar de que se ha implementado mejoras, no se están analizando de la mejor manera.

Debe de haber mejores formas de utilizar los recursos.

El 40 % restante de los entrevistados indican que no, sus principales razones son:

Para una entidad tan grande como el BNCR, es un monto bajo.

El volumen está dentro del rango del BNCR.

Por ser a nivel de todo el país, el volumen se encuentra bien.

Se han reducido los costos de administración, producto de eso es que se mantiene una sola bodega.

Está dentro del margen presupuestado, no obstante, se debe de mejorar para ser más eficiente.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados presentados en esta investigación y en atención a los objetivos de la misma.

5.1 CONCLUSIONES

Los colaboradores del Departamento de Bienes realizaron un inventario a nivel nacional y así se ubicaron e identificaron los bienes en desuso, lo cual se consideró positivo al ser un punto de partida para establecer mejoras.

Producto de esta investigación, se reubican algunos bienes en desuso, tanto en oficinas del BNCR como en donaciones.

En ciertos casos se utiliza la garantía que ofrecen los proveedores de los bienes, con el propósito de que estos activos sean reparados; no obstante, en algunos bienes que se dejan en bodega porque las oficinas lo determinan así, no se revisa su garantía.

Las únicas estrategias que se utilizan para el manejo de los bienes en desuso son la donación o el envío como desechos al Instituto Tecnológico de Costa Rica, lo cual genera un alto costo por el transporte y el pago por el peso del activo (\$ 0.30 USD por kilo), este problema es por la tramitología que se debe aplicar para el despacho de estos bienes.

Los costos en que se incurre tanto en el transporte y recolección de los bienes como en el valor de la administración, como son: bodegaje, servicios de los

colaboradores, entre otros, son muy altos, al menos ¢ 184 millones al año y no se cuenta con una planeación para que estos costos sean disminuidos.

Existe una práctica insana acerca de cuál es el manejo de los activos en desuso por parte de las oficinas y departamentos del BNCR, por ejemplo, no se registran a tiempo los responsables de los activos y esto provoca la pérdida material y de tiempo. Como se indicó, para el mes de mayo de 2017, en total se ubicaron 21 535 activos en desuso, que sumaron ¢ 1 205 605 745, correspondientes al valor en libros. Del total de bienes hay 14 853 activos que poseen un valor mayor a ¢ 2 000 y 6 682 activos que tienen saldo ¢ 0, por su línea de depreciación, los cuales por tramitología no pueden ser eliminados en un corto plazo.

Se establece que debido a la rotación de personal que maneja internamente el BNCR, los funcionarios se trasladan entre oficinas, llevando con ellos sus bienes, sin embargo, el control de ese traslado no es monitoreado apropiadamente por los funcionarios a cargo de velar por el cumplimiento y orden de dicho ejercicio.

Se identifica que la administración de los bienes en desuso no se realiza de una manera correcta, porque existe un descontrol en los diferentes activos, principalmente en las oficinas, y esto resulta ser poco eficiente para una buena administración, provocando atrasos en los tiempos de respuesta de las diversas solicitudes de bienes.

En resumen, se deben brindar alternativas de mejora que solucionen el atraso en la tramitología de los desechos de los bienes en desuso y su importancia en el impacto de la gestión financiera del Banco Nacional de Costa Rica.

5.2. RECOMENDACIONES

Realizar un inventario general específico, oficina por oficina, al menos una vez al año, para determinar claramente los bienes en desuso actuales y potenciales.

Efectuar un análisis profundo de los procedimientos que se relacionan con los inventarios de bienes, disminuyendo la tramitología actual y los tiempos de respuesta.

Invertir en un sistema de información más ágil para el control del inventario de bienes, porque el sistema actual es lento y rígido.

Relacionado con el punto anterior, se recomienda implementar un sistema *online* donde se registren los bienes en desuso y que este genere una alerta al Departamento de Inventarios y también al Departamento de Finanzas para que le den seguimiento y se disponga de un plazo establecido de 3 días para la recolección en el GAM y de 5 días para las zonas rurales.

Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos efectuar un análisis en cuanto a la administración del personal, con el fin de mejorar la estabilidad laboral en el Departamento de Inventarios.

Llevar a cabo capacitaciones periódicas a los encargados de oficinas acerca de los activos que se puedan manipular. Además, hacer una revisión mínima sobre el estado del activo para arreglarlo en el momento sin la necesidad de enviarlo a la bodega, o enviarlo a un técnico especializado con un tiempo de respuesta no más allá de 24 horas hábiles. Por ejemplo, en algunos casos solo se debe realizar una limpieza a las contadoras de billetes con la sopladora de aire y por el desconocimiento de esta revisión, tarda hasta una semana para volver a su funcionamiento normal.

Con respecto al gasto por la empresa *outsourcing*, de ¢ 7 879 970 mensuales, para un total de ¢ 95 millones anuales promedio, se aconseja utilizar un sistema más ágil en la tramitología, el almacenado y el transporte para disminuir estos gastos a la mitad y solo quedarse con 5 empleados de Correos de Costa Rica.

Utilizar el sistema de que cuando un activo termine su ciclo de depreciación y tenga saldo 0 en libros, pero esté en buen estado, pueda ser vendido únicamente al funcionario que lo tuvo en los últimos años; en caso de no aceptar, se determina su envío a desecho.

Los gastos en que incurre el BNCR en el tratamiento de los desechos que son enviados al TEC superan los ¢ 184 millones por año; por lo tanto, se recomienda crear una política diferente en la cual el Banco incluya en una cláusula en los contratos con sus proveedores que cuando el activo deba ser desechado, la empresa proveedora se encargue de su eliminación y no seguir incurriendo en un

gasto tan alto.

Mejorar la metodología de compra de los activos, para que cuando alguno se dañe o deteriore, tener otro disponible en las bodegas y no esperar hasta 10 días para que sea reintegrado.

Validar la opción de no alquilar una bodega y más bien utilizar alguna propiedad del BNCR como resguardo de los activos y, de esta manera, ahorrar un monto de \$ 12 500.00 mensuales y un total de \$ 150 000.00 anuales.

En la actualidad el BNCR alquila varias bodegas para el resguardo de todos los activos, además existen alrededor de 6 682 activos que poseen saldo 0 en libros, que por metodología no se han sacado del inventario, esto incurre en pagar más de una bodega por espacio. Se aconseja crear un procedimiento ágil y rápido para los bienes que se encuentran en saldo 0, pero que quitan mucho espacio y debido a esto se deben alquilar varias bodegas.

Cuadro de operacionalización de las variables

| Objetivo específico | Hipótesis | Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Definición instrumental |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Proporcionar alternativas de administración eficientes para los bienes en desuso.</p> | <p>A menor costo de administración de los bienes en desuso</p> | <p>Costos de administración</p> | <p>Barfield, y Kinney (2005) afirman: “Nos dicen que, como muchas otras palabras, el término costo puede definirse de una manera más específica antes de que pueda determinarse ‘el costo’. Así que por lo general se usa un adjetivo para especificar el tipo de costo que se está considerando. Se usan distintas definiciones del término costo en diferentes situaciones y para propósitos distintos” (p. 181).</p> | <p>La administración de operacional es el área de la administración de empresas dedicadas tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios, destinado todo ello a aumentar la calidad y productividad, mejorar la satisfacción de los clientes y disminuir los costes.</p> | <p>El instrumento por utilizar es la entrevista por medio del cuestionario, con respecto a la variable de costos de administración, que corresponde a las preguntas 6, 7 y 8.</p> |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Cuantificar el valor de los bienes en desuso del Banco Nacional de Costa Rica.</p> | <p>Mejor gestión financiera</p> | <p>Financieras</p> | <p>Ortiz (2005) define: “La gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de los costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial” (p.13).</p> | <p>Se llama finanzas operacionales al dinero que una empresa o una organización debe desembolsar en concepto del desarrollo de las diferentes actividades que despliega. Entre los más comunes se pueden citar los siguientes: alquileres, pago de salarios y compra de suministros.</p> | <p>El instrumento por utilizar es la entrevista por medio del cuestionario, con respecto a las variables financieras, que corresponden a las preguntas 9, 10, 11 y 12.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

BIBLIOGRAFÍA

- Altahona Quijano, T (2009). *Libro práctico sobre contabilidad de costos*. Colombia: Universidad de Investigación y Desarrollo.
- Álvarez, W. (2008). *La naturaleza de la investigación*. Caracas: BIOSFERA
- Arias, F. (2005). *El proyecto de investigación*, (5° ed.). Caracas: Episteme.
- Barahona Orozco, D. (2004). *Análisis, diseño e implantación del sistema administrativo de control para la Dirección Administrativa de bienes inmuebles del ICE*. (Tesina de bachillerato de Ingeniería en Sistemas). Universidad Hispanoamericana. Heredia, Costa Rica.
- Barrantes, R. (2013). *La investigación: un camino al conocimiento*. Costa Rica: EUNED.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*, (3° ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernárdez, M. (2005). *Desempeño humano*. Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de <http://www.expert2business.com/itson/TDHBernardez.pdf>
- Burbano, J. y Ortiz, A. (2004). *Presupuestos: enfoque de planeación y control*, (2° ed.). Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Cárdenas L. (2005). Diagnóstico de calidad y productividad en las empresas del sector metalmecánica de la provincia de Valdivia. *F. de Ciencias de la Ingeniería 2*, n.º 2.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cerdas, H. (1991). *Los elementos de la Investigación*. Bogotá, Colombia: El Búho.

- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso administrativo. Teoría, proceso y práctica*. 3ª ed. Colombia: McGraw Hill.
- Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, (35), pp. 152-181.
- Cuevas, C (2001). *Contabilidad de costos: enfoque gerencial y de gestión*, (2º ed.). Colombia: Person Educación.
- Finney Miller (2009). *Curso de contabilidad intermedia*, (2º ed.). Estados Unidos: Autor.
- García Pelayo, R. (1994). *Pequeño diccionario ilustrado*. México: Larousse.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*, (6 ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Episteme.
- Oviedo, R. (2016). *Metodología de la investigación: Estructura de un proyecto de investigación*. San José, Costa Rica: Autor.
- Pazos, E. y Gutiérrez Madrigal, F. (2011). *Manual para el curso Métodos de Investigación*. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.
- Prendas Zamora, J. (2009). *Evaluación y rediseño de los sistemas de control de inventarios, costos y productividad de la empresa Distribuidora HN Colecciones para el segundo cuatrimestre del 2009*. (Tesis de grado licenciatura en Ingeniería Industrial). Universidad Hispanoamericana. Heredia, Costa Rica.
- Rice, F. P. y Ortiz, S. M. E. (1997). *Desarrollo humano: estudio del ciclo vital*, (2º ed.). México: Prentice-Hall.

- Rodríguez Cirino, I. (2015). *Propuesta de mejora de los procesos de egreso de bienes, para transferencia gratuita, o baja por destrucción y semovientes de la Universidad de Guayaquil*. (Tesis de grado Ingeniería en Sistemas Computacionales). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Sánchez Madrigal, D. (2016). *Análisis de los costos administrativos, producto de los recursos de apelación o revocatoria, presentados en contra de los actos de adjudicación de bienes o servicios, tramitados en la Unidad de Proveeduría del Servicio Fitosanitario del Estado en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2015*. (Tesina de bachillerato de Administración de Negocios con énfasis en Gerencia). Universidad Hispanoamericana. Heredia, Costa Rica.
- Saverio Morales, J. (2015). *Levantamiento de información y plan de mejoras para el proceso de egreso de bienes en desuso, chatarrización en la facultad de ciencias médicas de la universidad de Guayaquil*. (Tesis de grado de Ingeniería en Sistemas Computacionales). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Schmelkes, C. y Elizondo, N. (2011). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis)*. OXFORD University Press.

GLOSARIO

Semoviente: Es un término jurídico que se refiere a aquella parte del patrimonio del sujeto del derecho, o un componente del mismo, que es capaz de moverse por sí solo. La condición de semovientes la representan los animales en producción económica, en definitiva, lo que son las cabezas de ganado. Tradicionalmente, también integraban esta categoría los animales de labor: caballos, burros, mulos, etc.

SEDI: Sistema de Evaluación del Individuo, es una evaluación que se realiza cada 3 meses para ver los resultados del desempeño de cada colaborador.

Bienes en desuso: Los bienes en desuso son todos los activos muebles que se encuentran en mal estado en todas las oficinas del BNCR, por ejemplo: sillas, mesas, computadoras, servidores, cajeros automáticos, entre otros.

SIPRO: Sistema de Proveeduría. Es el sistema mediante el cual se lleva el control, solicitud y necesidades de la proveeduría interna y externa en el BN.

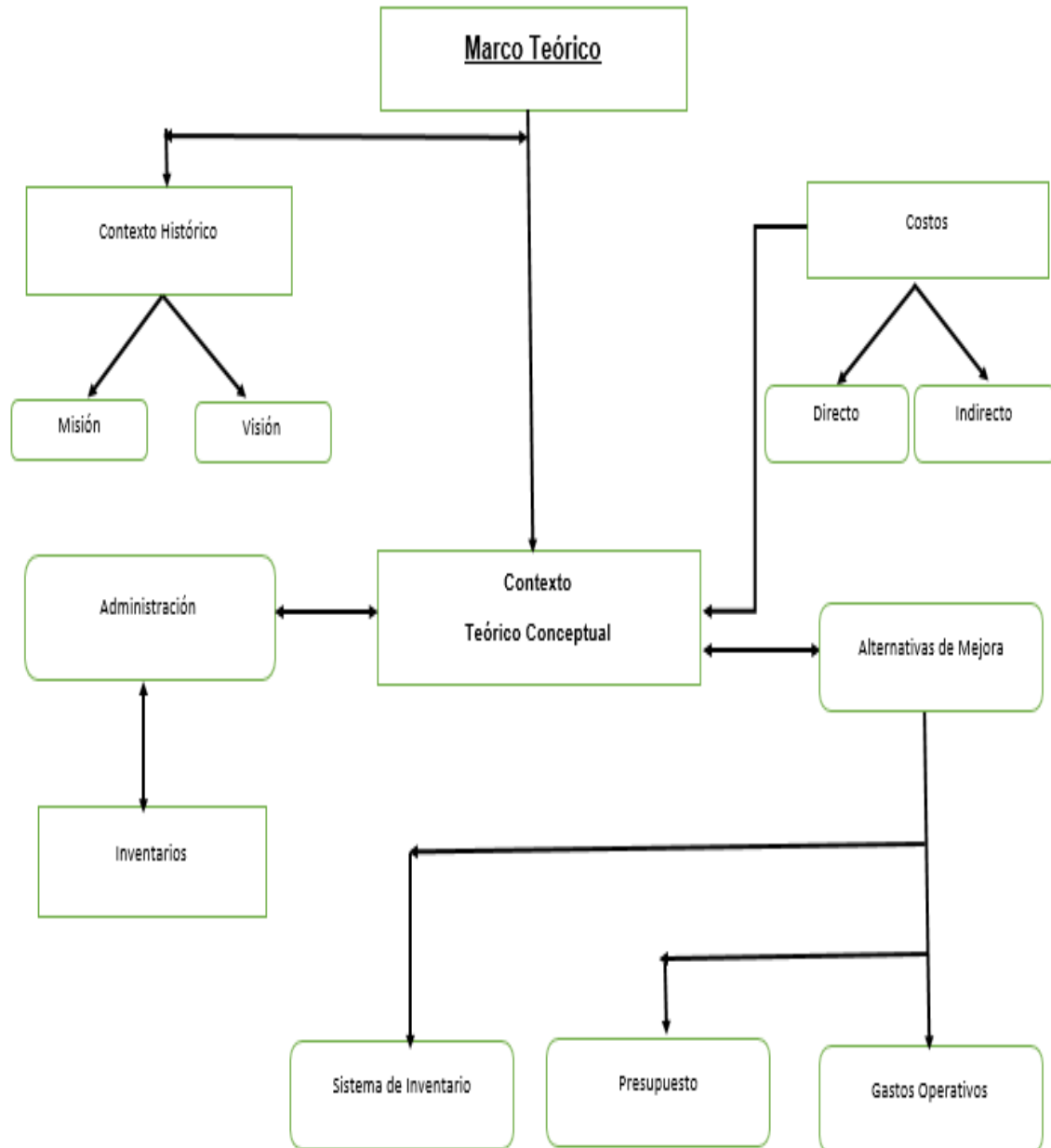
Además, en él se pueden controlar las facturas de pago a proveedores, caja chica, entre otras. Permite el control registro y seguimiento de los activos y los diferentes bienes a cargo del Banco.

ANEXOS

Cuadro 1
Estructura del trabajo
Seminario de graduación

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>TÍTULO: Costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, año 2016.</p> <p>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</p> <p>¿Cuáles son los costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, en el año 2016?</p> <p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar los costos de administración de los bienes en desuso y su impacto en la gestión financiera, en el Banco Nacional de Costa Rica, en el año 2016.</p> | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los bienes en desuso y su ubicación, en el Banco Nacional de Costa Rica. 2. Cuantificar el valor de los bienes en desuso en el Banco Nacional de Costa Rica. 3. Proporcionar alternativas de administración eficiente para los bienes en desuso en el Banco Nacional de Costa Rica. <p>HIPÓTESIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • A menor Costo de Administración de Bienes en Desuso, Menor Gestión Financiera. | <p>CONCLUSIONES.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. |
| <p>FACTOR A: Costos de administración de los bienes en desuso.</p> | <p>FACTOR B: Gestión financiera</p> | <p>FACTOR C:</p> |

MAPA CONCEPTUAL



Cuadro 2
Seminario
Hoja de control de variables indicadores y preguntas

| VARIABLES | INDICADOR | INSTRUMENTO | NÚMERO DE PREGUNTA | SE LE APLICA A | OBSERVACIONES |
|--------------------------|--------------------------|--------------|--------------------|----------------|---------------|
| Administración de bienes | 1 Eficacia | Observación | 6 | Colaboradores | |
| | 2 Productividad | Observación | 7 | Colaboradores | |
| | 3 Desempeño | Observación | 8 | Colaboradores | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Financieras | 1 Liquidez | Cuestionario | 9 | Supervisor | |
| | 2 Eficiencia | Cuestionario | 10 | Supervisor | |
| | 3 Diagnóstico financiero | Cuestionario | 11 | Finanzas | |
| | | Cuestionario | 12 | Finanzas | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Nota: Con este instrumento se diseña el cuestionario que se va a aplicar. Las primeras 5 preguntas son de datos personales.

Borrador del instrumento entrevista

Cuestionario

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO BNCR

CUESTIONARIO MIXTO

Propósito: Obtener información sobre las variables que afectan los costos de administración de los bienes en desuso y la gestión financiera.

Este instrumento se aplica a los colaboradores del BNCR que se relacionan con la administración de bienes y a los del Departamento de Finanzas que tienen relación con el tema.

Buenos días (tardes):

Estimado compañero(a), un gusto saludarlo(a), según información brindada usted es responsable de algunos bienes del Banco Nacional de Costa Rica, y le solicito su colaboración para contestar este cuestionario de forma objetiva y veraz.

Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales.

Se agradece su participación y colaboración.

Instrucciones

Puede utilizar un lapicero de tinta negra o azul para rellenar el cuestionario.

Marque con una "X" la respuesta que considere correcta. Seleccione solamente una opción.

1. ¿Edad del colaborador?

De 18 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 58 años

2. ¿Dirección de la residencia?

San José

Alajuela

Cartago

Heredia

Puntarenas

Limón

Guanacaste

3. ¿Estado civil?

Soltero

Casado

Viudo

Divorciado

Unión libre

4. ¿Cuántos años tiene de laborar para el Banco Nacional de Costa Rica?

De 1 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 15 años

De 16 a 20 años

De 21 a 25 años

De 26 a 30 años

5. ¿Nivel académico?

Primaria

Secundaria

Técnico

Universidad

6. En sus funciones de trabajo, ¿usted es eficaz en el aprovechamiento del uso de los recursos?

Regular

Bueno

Muy Bueno

Excelente

7. Para usted, ¿qué expresión explica mejor lo que debería ser la productividad del departamento de Bienes?

- Hacer más con los recursos disponibles.
- Hacer lo que ya se hace, pero ahorrando recursos.
- Hacer lo mismo que se hace, con los recursos disponibles, pero haciéndolo mejor.

8. ¿Cuál es su nota en el desempeño laboral, según la evaluación del SEDI?

- De 1 % a 25 %
- De 26 % a 50 %
- De 51 % a 75 %
- De 76 % a 100 %

9. ¿Cómo se ha presentado la liquidez de los activos en el periodo 2016?

- Se ha mantenido
- Se ha comportado a la baja
- Ha venido en aumento

10. ¿La eficiencia en el periodo 2016 para el Departamento de Bienes ha sido...?

Califique según rango

- De 1 % a 25 %
- De 26 % a 50 %
- De 51 % a 75 %
- De 76 % a 100 %

11. ¿El diagnóstico financiero relacionado a los costos de administración, según su experiencia es alarmante y por qué?

() Sí

() No

Por qué:

12. ¿Daría usted alguna recomendación como alternativa de mejora al departamento de bienes?

() Sí

() No

Cuál:

Muchas gracias por la información suministrada.

Marco Fallas Hernández

Edad: 44 años

Género: masculino

Estado civil: casado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: Licenciado en Ingeniería Industrial

Universidad: Universidad Fidélitas

Función que desempeña: supervisor de Gestión del Activo

Años de servicio: 7 años

Luis Ángel Montero Ulate

Edad: 58 años

Género: masculino

Estado civil: casado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: primaria completa

Universidad: no aplica

Función que desempeña: encargado de plaqueo a nivel nacional.

Años de servicio: 28 años

José Carlos Chacón Cabrera

Edad: 28 años

Género: masculino

Estado civil: soltero

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes.

Estudios o carrera: Cisco Redes

Universidad: Universidad Politécnico

Función que desempeña: gestor de transporte

Años de servicio: 7 años

Ramón Luis González Sánchez

Edad: 53 años

Género: masculino

Estado civil: divorciado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: bachiller de colegio

Universidad: no aplica

Función que desempeña: encargado de Bienes en Desuso

Años de servicio: 25 años

Juan Carlos Acosta Sequeira

Edad: 42 años

Género: masculino

Estado civil: divorciado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o Carrera: secundaria incompleta

Universidad: no aplica

Función que desempeña: Departamento de Inventarios

Años de servicio: 15 años

José Miguel Cordero Chávez

Edad: 39 años

Género: masculino

Estado civil: casado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: Ingeniería en Sistemas

Universidad: Ulacit

Función que desempeña: encargado de Traslado de Bienes

Años de servicio: 20 años

Abrahán Gamboa Calderón

Edad: 20 años

Género: masculino

Estado civil: soltero

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: Contaduría Pública

Universidad: Universidad Americana

Función que desempeña: administrador de contratos

Años de servicio: 2 años

José Arturo Galagarza Galagarza

Edad: 47 años

Género: masculino

Estado civil: casado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: ingeniero en electrónica

Universidad: Universidad Central

Función que desempeña: encargado de Despacho de Bienes Nuevo y Reutilizables

Años de servicio: 27 años

Ricardo Soto González

Edad: 37 años

Género: masculino

Estado civil: unión libre

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: licenciatura en Administración Énfasis RRHH

Universidad: Universidad San Juan de la Cruz

Función que desempeña: supervisión de la operativa del almacén

Años de servicio: 8 años

Jesús Fallas González

Edad: 38 años

Género: masculino

Estado civil: divorciado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: secundaria completa

Universidad: no aplica

Función que desempeña: encargado de recolección de bienes

Años de servicio: 17 años

Roger Bazo Víquez

Edad: 30 años

Género: masculino

Estado civil: casado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Bienes

Estudios o carrera: Administración de Negocios

Universidad: Universidad Latina

Función que desempeña: encargado de desechos y donaciones

Años de servicio: 5 años

Alejandro Segura Castillo

Edad: 44 años

Género: masculino

Estado civil: separado

Trabajo: Banco Nacional de Costa Rica Departamento de Finanzas.

Estudios o carrera: licenciado en Ingeniería Eléctrica y master en Administración de Empresas

Universidad: Universidad de Costa Rica y Universidad Latina

Función que desempeña: especialista de eficiencia y costeo

Años de servicio: 16 años y 3 meses

Rúbrica de seminario

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE COSTA RICA

SEDE: Heredia

SEMINARIO DE GRADUACIÓN I Q-17



NOMBRE DEL PROYECTO: Costos De Administración De Los Bienes En Desuso Y Su Impacto En La Gestión Financiera, En El Banco Nacional De Costa Rica, Año 2016.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Jorge Carmona Ulate

CARNÉ: HE-10000432

| ÁREA DE EVALUACIÓN. | PORCENTAJE | Puntajes Asignables | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-------------|
| | | 5 errores | 2-4 errores |
| | | 0% | 50% |
| Portada | 1 | | |
| Agradecimientos y dedicatorias (con indicaciones i, ii). | 1 | | |
| Tabla de contenidos elaborada con la Herramienta Word (incluyendo los agradecimientos y dedicatorias iii) además del protocolo). | 2 | | |
| Antecedentes del problema. 5 tesis. | 5 | | |
| Planteamiento del problema (Apoyada en autores). | 5 | | |
| Abordaje de la Justificación (con base en los cinco elementos de Sampieri). | 5 | | |
| Formulación del problema. Pregunta. | 10 | | |
| El Objetivo general, congruencia con los objetivos específicos. | 10 | | |
| Alcances (Descriptivos, explicativos, social, económico, académico o a la elección del Investigador) Limitaciones (con mayor énfasis en aspectos metodológicos). | 2 | | |
| Esquema del Marco Teórico, de acuerdo a la carrera (Marco situacional, Contexto Histórico, Contexto Teórico). | 3 | | |
| Antecedentes de la Investigación (al menos 5 tesis en orden cronológico (3 Internacionales), (2 nacionales) con similitud al tema u objetivos. | 3 | | |
| Abordaje de perspectiva teórica. | 3 | | |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|
| Construcción del Marco Conceptual (tema y sub-temas). | 3 | | |
| Planteamiento de la hipótesis (si va a utilizar). | 5 | | |
| Operacionalización de la Hipótesis. | 10 | | |
| Estructura y elaboración del Marco Metodológico: Paradigma, enfoque, tipo Investigación. | 5 | | |
| Población, población de estudio, muestra, elección de tipo de muestra y procedimiento para llegar a las unidades para aplicación del instrumento. | 3 | | |
| Espacios físico y temporal, sujetos y fuentes Técnicas de recolección de la Información debidamente estructurado(a). | 5 | | |
| Definición conceptual, operativa e instrumental de las variables. | 10 | | |
| Bibliografía aplicando APA (no menor de 20 libros) además de otras fuentes. | 4 | | |
| Aplicación de la Normativa APA en todo el documento (Versión 6ta) CITAS. | 5 | | |
| CALIFICACIÓN FINAL | 100 | | |

Apreciaciones para el tutor:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

NOMBRE DEL TUTOR METODOLOGÍCO: Dr. Luis González Vallejo