



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

SISTEMA DE RECAUDACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL PERÚ Y SU
IMPACTO EN LOS INGRESOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS AÑO 2019

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para la gestión eficiente y transparente

Tesis para optar el grado Académico de Maestra en Administración

Autora:

Díaz Morales, Jaqueline Martina

Asesor:

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

(ORCID: 0000-0002-4521-0680)

Jurado:

Novoa Uribe, Carlos Alberto

Pajuelo camones, Carlos Heraclides

Rojas García, José Domingo

Lima - Perú

2021

Referencia:

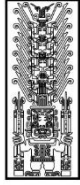
Diaz, M. (2021). *Sistema de recaudación en el banco de la nación del Perú y su impacto en los ingresos directamente recaudados año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5788>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

SISTEMA DE RECAUDACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL PERÚ Y SU
IMPACTO EN LOS INGRESOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS AÑO 2019

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para la gestión eficiente y transparente

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración

Autora:

Díaz Morales, Jaqueline Martina

Asesor:

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio
(ORCID:0000-0002-4521-0680)

Jurado:

Novoa Uribe, Carlos Alberto
Pajuelo camones, Carlos Heraclides
Rojas García, José Domingo

Lima- Perú

2021

DEDICATORIA:

La presente tesis la dedico a mis padres y a mis
hermanos por ser mi apoyo incondicional
para lograr la culminación de mi maestría.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por ser la luz divina para
abrir el camino de la sabiduría y a mis
maestros que forjaron mis conocimientos.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	01
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Descripción del problema	04
1.3. Formulación del problema	07
1.3.1. Problema principal	07
1.3.2. Problemas secundarios	07
1.4. Antecedentes	07
1.5. Justificación de la investigación	17
1.6. Limitaciones de la investigación	18
1.7. Objetivos	18
1.7.1. Objetivo principal	18
1.7.2. Objetivos secundarios	18
1.8. Hipótesis	18
1.8.1. Hipótesis principal	18
1.8.2. Hipótesis secundarias	19
II. Marco teórico	20
2.1. Marco conceptual	20
2.2. Bases teóricas y filosóficas	22

III. Método	29
3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Población y muestra	29
3.3. Operacionalización de variables	32
3.4. Instrumentos	32
3.5. Procedimientos	32
3.6. Análisis de datos	32
3.7. Consideraciones éticas	33
IV. Resultados	34
V. Discusión de resultados	47
VI. Conclusiones	48
VII. Recomendaciones	49
VIII. Referencias	50
IX. Anexos	53
Anexo A: Matriz de consistencia	53
Anexo B: Instrumento: Encuesta	54
Anexo C: Validación y confiabilidad de los instrumentos	59

Índice de tablas

Tabla 1. Disposición de la población y muestra	04
Tabla 2. Operacionalización de variable independiente y dependiente	05
Tabla 3. Tabla de frecuencia de la hipótesis principal	34
Tabla 4. Tabla de frecuencia de la primera hipótesis secundaria	35
Tabla 5. Tabla de frecuencia de la segunda hipótesis secundaria	36
Tabla 6. Tabla de frecuencia de la tercera hipótesis secundaria	37
Tabla 7. Tabla de indicadores de la variable independiente	38
Tabla 8. Tabla de indicadores de la variable independiente	42
Tabla 9. Tabla de indicadores de la variable independiente	43
Tabla 10. Tabla de indicadores de la variable dependiente	41
Tabla 11. Tabla de indicadores de la variable dependiente	42
Tabla 12. Tabla de indicadores de la variable dependiente	43
Tabla 13. Tabla de indicadores de la variable dependiente	44
Tabla 14. Tabla de indicadores de la variable dependiente	45

Índice de figuras

Figura 1. Resultado a la pregunta No. 1 encuesta	34
Figura 2. Resultado a la pregunta No. 2 encuesta	35
Figura 3. Resultado a la pregunta No. 3 encuesta	36
Figura 4. Resultado a la pregunta No. 4 encuesta	37
Figura 5. Resultado a la pregunta No. 5 encuesta	38
Figura 6. Resultado a la pregunta No. 6 encuesta	39
Figura 7. Resultado a la pregunta No.7 encuesta	40
Figura 8. Resultado a la pregunta No. 8 encuesta	41
Figura 9. Resultado a la pregunta No. 9 encuesta	42
Figura 10. Resultado a la pregunta No.7 encuesta	43
Figura 11. Resultado a la pregunta No. 8 encuesta	44
Figura 12. Resultado a la pregunta No. 9 encuesta	45

Resumen

La banca privada presta servicios de recaudación del valor de sus tasas y/o tarifas establecidas y aprobadas por las empresas privadas e instituciones públicas para sus usuarios y por estos servicios; a las empresas e instituciones solo cobra el valor de la tasa y/o tarifa y a los usuarios (deudores de las tasas y/o tarifas) le cobra por separado el valor de la comisión y los diferentes gastos de gestión, conforme se puede apreciar en las liquidaciones del banco. Tiene como funciones específicas; brindar servicios bancarios para el sistema nacional de tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la dirección Nacional de Tesoro Público. En concordancia con lo establecido en el primer párrafo del artículo octavo del Estatuto, dichos servicios serán ofrecidos en competencia con la demás empresas y entidades del sistema financiero. El Banco de la Nación presta servicios de recaudación del valor de sus tasas y/o tarifas establecidas y aprobadas por las instituciones públicas para los usuarios (deudores de la tasa y/o tarifa), a instituciones Públicas; entre ellas universidades, Ministerios e Instituciones públicas descentralizadas, previo convenio específico, el valor de la comisión y los diferentes gastos de gestión, el banco le cobra a su cliente (Universidades públicas, Ministerios e Instituciones descentralizadas) y al usuario le presta el servicio gratuito.

Palabras Clave: recaudación de fondos, recursos de ingresos, tarifas.

Abstract

Private banks provide collection services for the value of their fees and/or tariffs established and approved by private companies and public institutions for their users and for these services; companies and institutions charge only the value of the fee and/or tariff, and users (payers of fees and/or tariffs) charge separately the value of the commission and the different management costs, as can be seen. in the liquidations of the bank. Its specific functions are to provide banking services for the national treasury system, in accordance with the instructions issued by the National Directorate of Public Treasury. In accordance with the first paragraph of Article 8 of the Statute, such services shall be offered in competition with other companies and entities of the financial system. The Banco de la Nación provides services to collect the value of its fees and/or tariffs established and approved by public institutions for users (payers of the fee and/or fee), to public institutions, including universities, ministries and decentralized public institutions, subject to a specific agreement, the value of the commission and the various management costs, the bank charges its client (public universities, ministries and decentralized institutions) and provides the user with the service free of charge.

Keywords: fundraising, revenue resources, fees.

I. Introducción

En la presente tesis, queremos demostrar que el Banco de la Nación, configura todas las condiciones para que el costo por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a favor de las instituciones públicas bajo convenio, se cobre directamente a los usuarios y no afectar los ingresos de sus clientes.

Con este propósito, la investigación se desarrolla en nueve secciones: I. Introducción dentro de la cual se expone la problemática, las investigaciones en que ésta ha sido abordada, los motivos por los cuales la investigación se justifica, se dan a conocer los objetivos que se desean alcanzar y se presentan la solución afectiva a través de la hipótesis.

II. El marco teórico en el cual se registran las teorías, se analizan las normas y se exponen los conceptos que soportan la investigación.

III. El método en la ciencia que la investigadora diseñó por considerar idóneo para realizar la investigación.

IV. Resultados, en ella se relacionan e interpretan los resultados de la encuesta y la contrastación de la hipótesis.

V. Discusión de resultados se analizan los resultados a la luz de marco teórico y de las investigaciones que le han antecedido.

VI. Conclusiones. Se exponen las deducciones que, a partir del análisis teórico, el trabajo de campo y la contrastación de la hipótesis, realizó la investigadora.

VII. Recomendaciones. Corresponde a las sugerencias que la investigadora realiza para solucionar las dificultades analizadas.

VIII. Referencia. Conformado por el catálogo de las fuentes de información consultadas a lo largo de la investigación.

1.1. Planteamiento del Problema

Boyer et al. (2008). La actividad de la banca en la época pre-capitalista se manifestó primeramente en todos aquellos lugares donde había en circulación una pluralidad de clases de dinero.

La pequeña extensión de los primeros estados griegos e italianos dio importancia al cambio de dinero después que comenzó a usarse como dinero, ya que existía en circulación una pluralidad de clases de dinero y estas eran las operaciones realizadas por los cambistas.

En la antigüedad y principalmente en Grecia, encontramos como negocio bancario típico la aceptación de órdenes de pago y como medio de pago a distancia, la carta de crédito a favor del viajero, además, otros medios de pago, que si no se parecen a la moderna letra de cambio, recuerdan al cheque actual. Otro de los fines más antiguos de los bancos fue la custodia del dinero (operación de depósito).

Los templos antiguos en Babilonia, Egipto, Grecia y Roma funcionaron al principio como caja de depósito. Esta era su primordial misión como bancos, en cuanto a cajas de depósitos de los templos eran bienes sagrados y quien ponía la mano sobre ellos cometía un sacrilegio. Más luego el templo que era el lugar oficial de custodia del dinero empezó a otorgar préstamos particulares y empréstitos públicos.

Sin embargo, los bancos de la antigüedad, solo excepcionalmente eran empresas privadas. Estos tenían que sufrir una ruda competencia por parte de los templos y de los bancos del estado.

Los bancos de depósito rara vez se vieron en la Europa Medieval antes del siglo XIII. Bancos de esta especie había habido ya en Roma, pero no hay pruebas de la supuesta continuidad entre dichos bancos y los primitivos medievales.

Los primeros tipos de bancos en la edad media fueron los comerciales, que hicieron su aparición en el año 1155, se dedicaron principalmente al tráfico, pero aceptaban también

depósitos. No hay prueba sin embargo de que abrieron cuentas corrientes. (Tal vez en Francia e Inglaterra ciertos señores mantenían cuentas corrientes).

En el siglo XIII las ciudades septentrionales de Italia, como Siena y Florencia, llegaron seguramente a construirse centros bancarios rudimentarios y los banqueros, cambistas y prestamistas de esta parte de Italia lograron suplantar parcialmente a los cambistas judíos.

Con el transcurso del tiempo los cambistas desempeñaron otras funciones bancarias, aceptando depósitos y prestando tanto su propio dinero como los fondos confiados a su guarda. Los cambistas medievales fueron confundidos a menudo con los banqueros primitivos, pero los términos significan algo diferente. En tanto que las tasas de cambio pudieron transformarse en los primeros bancos.

Morales (2014), concluye;

1. Si bien es cierto, actualmente los bancos han hecho esfuerzos por extender sus servicios y productos financieros, aún no han logrado llegar a sectores tan importantes que dinamizan la economía nacional como: microempresas, sectores socioeconómicos marginales, por ejemplo. Sin embargo, podemos notar que en el sistema financiero existe una especie de “exclusión” hacia estos sectores y empresas pues se nota una concentración de depósitos, préstamos y patrimonio que no va dirigida hacia este tipo de empresas.

2. Se pudo concluir que las tasas de interés activan que las entidades financieras vienen aplicando en sus servicios y productos bancarios siguen siendo elevadas y no permiten que los sectores emergentes accedan a este tipo de créditos.

3. Respecto de la situación del encaje bancario, el Banco Central de Reserva del Perú impone una tasa de encaja que es muy elevada e impide que las entidades financieras coloquen sus productos o servicios a tasas competitivas y accesibles.

4. La actual regulación financiera que controla el desarrollo y apoyo al sistema financiero es restrictivo y genera exclusión de ciertas entidades.

5. La influencia de la evolución de PBI incide en la actividad económica y repercute con efectos restrictivos desde el punto de vista financiero en la actividad económica.

6. En la actualidad los bancos desarrollan sus funciones básicas como proporcionar liquidez, servicios de pago, transformar activos y manejar el riesgo.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. *Servicios de Recaudación que la banca privada presta a empresas privadas e Instituciones Públicas*

La banca privada presta servicios de recaudación del valor de sus tasas y/o tarifas establecidas y aprobadas por las empresas privadas e instituciones públicas para sus usuarios y por estos servicios; a las empresas e instituciones solo cobra el valor de la tasa y/o tarifa y a los usuarios (deudores de la tasa y/o tarifas) le cobra por separado el valor de la comisión y los diferentes gastos de gestión, conforme se puede apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 1

Cobros por la Banca Privada a los usuarios por Servicios de Recaudación de servicios, tasas y tarifas, en Convenio con empresas privadas e Instituciones Públicas

Concepto	Comisión y servicio de gestión
1. Servicio de Luz	S/. 3 por operación
2. Servicio telefónico	S/ 3 por operación
3. Tasas y tarifas educativas	Desde S/ 1 a S/ 3 por operación
4. Otras operaciones	S/ 2 por operación

Nota: Memoria anual BCR.

1.2.2. El banco de la Nación tiene como funciones específicas, las siguientes:

a) Brindar servicios bancarios para el sistema nacional de tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la Dirección Nacional de Tesoro Público. En concordancia con lo establecido en el primer párrafo del artículo octavo del Estatuto, dichos servicios serán ofrecidos en competencia con la demás empresas y entidades del sistema financiero.

b) El banco de la Nación presta servicios de recaudación del valor de sus tasas y/o tarifas establecidas y aprobadas por las instituciones públicas para los usuarios (deudores de la tasa y/o tarifa), a instituciones Públicas; entre ellas universidades, Ministerios e Instituciones públicas descentralizadas, previo convenio específico, el valor de la comisión y los diferentes gastos de gestión, el banco le cobra a su cliente (Universidades públicas, Ministerios e Instituciones descentralizadas) y al usuario le presta el servicio gratuito; conforme se puede apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 2

Cobros por el Banco de la Nación a sus clientes y no a los usuarios por Servicios de Recaudación de tasas y tarifas, en Convenio con Instituciones Públicas

Concepto	Comisión y servicio Institución (Cliente) usuario	
1. Tarifa de pensión y matricula	S/. 3 por operación	gratis
2. Tasas por constancias	S/ 3 por operación	gratis
3. Tasas por certificado	S/ 3 por operación	gratis
4. Tasas por derecho de examen	S/ 3 por operación	gratis
5. Otras tasas varias	S/ 2 por operación	gratis

Nota: Memoria anual BCR.

El Banco de la Nación, ha perdido la oportunidad de firmar convenios por servicios de recaudación de tasas y tarifas con el 90% de universidades e instituciones públicas, debido a no aceptar realizar el cobro a los usuarios por el servicio de recaudación prestado y por el contrario del monto recaudado por estos servicios le descuenta a las instituciones públicas (clientes) el derecho de comisión y gastos de gestión.

El Perú cuenta con 19 Ministerios, 39 Universidades Públicas, 62 Instituciones descentralizadas, 26 Gobiernos Regionales, 192 Municipalidades Provinciales y 1875 municipalidades Distritales, las mismas que pueden firmar convenios con el Banco de la Nación para la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas.

Loa funcionarios del Banco de la Nación, señalan que no tienen norma legal expresa que les permita cobrar directamente al usuario por los servicios de recaudación de tasas y tarifas, al momento que realizan sus pagos y por lo tanto optan por cobrarle a su cliente.

Las Instituciones Públicas al determinar que sus ingresos disminuyen optan por firmar convenios de recaudación de sus tasas y tarifas con la banca privada, la misma que si acepta cobrar directamente a los usuarios y obtener el total del valor de las tasas y tarifas cobradas a los usuarios, esta falta de decisión del directorio del Banco de la Nación ocasiona la no captación de mayores ingresos directamente recaudados, al perder la oportunidad de firmar convenios con todas las instituciones públicas para la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas aprobadas para los usuarios.

Constitución Política del Perú, Art. 2 (1993), precisa lo siguiente: “*a. Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe*”.

En consecuencia, el Banco de la Nación, no tiene impedimento legal para realizar cobros por el derecho del servicio prestado en la recaudación de tasas y tarifas al *usuario del servicio*.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema principal

¿Cómo demostrar que con la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos?

1.3.2. Problemas secundarios

¿De qué manera el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes?

¿Cómo demostrar que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?

¿Cómo demostrar que el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?

1.4. Antecedentes

1.4.1. A nivel Nacional

Granados (2017), en su tesis titulada “Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín – el caso del Banco de la Nación macro Región III Huancayo “, para optar el grado de magister en Finanzas; concluye lo siguiente:

1) Se establece que los productos y servicios financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo ($F=9749.599$; $Sig.=0.00$). El 98.1% de la variación de la

inclusión financiera está explicada por los productos y servicios financieros el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

2) Los productos financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III Huancayo ($t=37.296$; $Sig.=0.000$).

3) Los servicios financieros influyen de manera directa y significativa en la inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación Macro Región III- Huancayo ($t=21.886$; $Sig.=0.000$).

4) La obtención por parte de los beneficiarios de los programas Juntos y Pensión 65 de sus cuentas bancarias demuestra que se ha abierto la posibilidad de estos a acceder a nuevos productos y servicios financieros promoviendo la inclusión financiera.

5) Los niveles de inclusión financiera han evolucionado positivamente en la Macro Región III del Banco de la Nación, parte de dicho crecimiento se debe a la activa participación de los Programas Juntos y Pensión 65.

Torres (2017), en su tesis titulada “Sistema de detracciones y rentabilidad de las empresas de servicios de confección del distrito de La Victoria, 2016”, para optar el grado de maestro en Administración; concluye lo siguiente:

La información obtenida en el trabajo de investigación nos permite determinar las siguientes conclusiones:

a) Sobre los resultados obtenido para la hipótesis general, se ha logrado contrastar y verificar con la realidad, que el sistema de detracciones se relaciona con la rentabilidad de las empresas de servicios de confección del distrito de La Victoria, 2016, ya que el sistema de detracciones restringe la disponibilidad inmediata de los flujos de efectivo y como consecuencia de ello la empresa tiene un menor margen de reinvertir afectando la rentabilidad de la empresa.

b) Se puede concluir ante la primera hipótesis específica planteada y validada que el sistema de detracciones se relaciona con el retorno sobre la inversión de las empresas de servicios de confección del distrito de La Victoria, 2016, ya que al no contar con todos los recursos de manera inmediata, la empresa ve afectada su operatividad y también su rentabilidad al no recibir el 100% del pago de las operaciones comerciales que realiza , generando así que la empresas tengan la percepción que se está jugando con su rentabilidad y disponibilidad de caja.

c) Como conclusión final, frente a la segunda hipótesis específica planteada y validada, se obtiene como resultado que el sistema de detracciones se relaciona con la capacidad de rendimiento de las empresas de servicios de confección del distrito de La Victoria, 2016, debido a que las empresas necesitan de un componente financiero básico como es el capital de trabajo la cual se ve mermada producto de las detracciones, restándole capacidad para reinvertir, generando así un rendimiento económico por debajo de lo estimado.

Aragón et al. (2017), en su tesis titulada” El plan Estratégico del Banco de la Nación del Perú “, para optar el grado de maestro en Finanzas, concluye lo siguiente:

a) El Plan Estratégico del Banco de la Nación del Perú en un horizonte de tiempo de diez años, con la finalidad de posicionarlo entre los cinco mayores bancos estatales de América Latina y los cuatro principales bancos en el Perú (en función a participación de mercado), para aportar al desarrollo de la inclusión financiera y el crecimiento descentralizado del país.

b) El Banco de la Nación, de propiedad estatal, brinda soluciones financieras a las entidades del Estado Peruano; servicios de corresponsalía al sector de banca múltiple; y productos financieros a los trabajadores y pensionistas del Estado, a los beneficiarios de programas sociales y a los pobladores de zonas donde no llega otra entidad del sistema

financiero, en las que se constituye como Única Oferta Bancaria (UOB). Para alcanzar la visión propuesta, se han establecido seis objetivos de largo plazo relacionados al incremento de los ingresos financieros, de la utilidad neta, de la cobertura en los distritos del país, de la participación de mercado en colocaciones y depósitos, y del índice de satisfacción de los clientes.

c) El cumplimiento de los objetivos a largo plazo será posible a través de la consecución de 30 objetivos de corto plazo, para los cuales se han definido indicadores en un tablero de control balanceado, que permite tener una visión holística de la organización. Las principales estrategias elegidas están alineadas con la apertura de la oferta del Banco a todos los peruanos (personas y empresas), el incremento de puntos de atención a nivel nacional para incrementar la inclusión financiera y el aprovechamiento de nuevas tecnologías en el sector bancario.

d) El proceso de planeamiento estratégico se ha llevado a cabo utilizando la metodología planteada por el Dr. Fernando D'Alessio, caracterizada por presentar un modelo secuencial e iterativo, que genera una retroalimentación repetitiva a medida que se avanza por sus etapas.

1.4.2. A nivel Internacional

Peretto (2016), en su tesis “Evaluación de eficiencia y productividad del sistema financiero. El caso de las Entidades bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010”, para optar el grado de Doctor en Economía; concluye:

Tal como se afirmaba al comienzo de esta tesis, el entorno económico actual plantea importantes desafíos en cuanto a lograr el crecimiento y la mejor inserción en el mundo, mejorando la gestión y el control de las organizaciones.

Esto implica que las grandes y pequeñas decisiones sean tomadas en forma eficiente. En este sentido, el desarrollo del Sistema Financiero y los potenciales riesgos asociados a él, tienen un impacto trascendente sobre el desempeño de la economía.

En la actualidad se considera muy importante la estimación de la eficiencia en el Sistema bancario dado que la mejora de la misma en el sector contribuirá a potenciar el desarrollo económico global. En este trabajo de Tesis se propuso estudiar la eficiencia del Sistema bancario argentino mediante métodos no paramétricos con un enfoque multiperíodo, utilizando una medida de evaluación integral elaborada utilizando cuentas de los Estados Contables de las Entidades. Medida alternativa a las ratios financieras utilizados en la práctica bancaria para medir el desempeño de los Bancos.

En primer lugar, se realizó un exhaustivo estudio exploratorio bibliográfico sobre la medición de eficiencia de Sistemas bancarios tanto a nivel nacional como internacional. Se profundizaron así importantes aspectos teóricos relacionados con la evaluación de eficiencia y las particularidades de esta evaluación en el sector bancario.

En este contexto, luego de analizar los conceptos básicos de eficiencia y productividad y las similitudes y diferencias entre ellos, se presentaron los métodos que se pueden utilizar en la evaluación de eficiencia de unidades económicas, clasificándolos según el proceso de estimación de la frontera.

Se estudiaron detenidamente tanto los métodos paramétricos como no paramétricos para comprender sus características, ventajas y desventajas. Sin embargo, en este trabajo de tesis se optó por un enfoque no paramétrico de evaluación de eficiencia, basándose en las siguientes consideraciones:

- a. Admiten variaciones sustanciales en los datos del panel utilizados, a diferencia de los métodos paramétricos que utilizan a menudo una tendencia en el tiempo, que suaviza la variación de los cambios en la productividad.

b. Estos métodos, particularmente DEA, estiman adecuadamente la frontera eficiente cuando se dispone de un número pequeño de unidades no requieren ninguna suposición acerca de la forma funcional relativa a los inputs y outputs. Construyen la frontera de producción a partir de los datos observados de las unidades consideradas, evitando así el peligro de mala especificación de la función. Además, evalúa la eficiencia de la unidad con respecto a su par o combinación de pares.

c. Incorporan fácilmente la existencia de múltiples outputs. En este sentido, la utilización del método DEA en el estudio transversal y del Índice DEA-Malmquist para analizar las variaciones en la productividad entre los años 2000 y 2010, aportan una evidencia fundamental para poder obtener interesantes conclusiones finales con respecto al desempeño de las Entidades bancarias de Argentina en ese período. Se estudió también la incidencia que tienen algunos factores, como la política económica, la competencia, el poder de mercado, la concentración y las crisis económico-financieras sobre las medidas de desempeño de los Bancos. Más aún, la estimación de su eficiencia, resulta compleja debido a los diversos servicios que ellos ofrecen, por este motivo, en el presente trabajo se resolvió: determinar el output bancario utilizando el enfoque de activos, donde los Bancos son considerados intermediarios financieros; clasificar las variables a utilizar, en inputs y outputs, utilizando el enfoque de intermediación que tiene en cuenta el rol tradicional de las Entidades financieras, que transfieren activos financieros desde unidades superavitarias hacia unidades deficitarias; utilizar en su mayoría variables de flujo, y en cuanto a los ratios financieros, ampliamente utilizados en la práctica como medidas de desempeño de los Bancos, se propone un enfoque superador calculando una medida de eficiencia integral y no parcial, que brinda información adicional de interés.

Adrianzen (2016). "La rentabilidad de los bancos comerciales y el ambiente macroeconómico: El caso peruano en el periodo 1982/2014", en su tesis doctoral, concluye:

a) Se ha encontrado que las variables representativas del entorno macroeconómico (la tasa de inflación, el crecimiento del PIB y el nivel de PIB por persona) resultaron determinantes recurrentemente significativos de la rentabilidad de los bancos comerciales que operaron en el Perú, en el periodo analizado y sus dos sub periodos delimitados. Esto se contrastó tanto usando tantos índices generalmente aceptados de rentabilidad financiera (ROE y ROA), cuanto usando el índice escogido de rentabilidad económica (EVA). Igualmente, este hallazgo se mantiene recurrentemente en el caso de la banca comercial agregada, las preestablecidas agrupaciones de Bancos (discriminadas por tamaño, nacionalidad del accionariado y grado de resiliencia) y para el grueso de las regresiones de los bancos individuales analizados. Otros determinantes relevantes. Asimismo, a lo largo de la investigación, se encontró que las variables propias de la gestión del banco (reflejadas en sus ratios de morosidad y de apalancamiento) y las mercado-específicas (puntualmente, la concentración de la industria bancaria comercial (HHI) y la variable cualitativa que aproximaría el efecto de las reglas regulatorias) tuvieron también una influencia estadística significativa sobre la rentabilidad de estos intermediarios. Así, la rentabilidad de un banco comercial peruano enfrentó determinantes distintos. Importó el entorno macroeconómico, pero también resultaron influyentes los ratios que reflejan su gerencia y las características del mercado y su regulación gubernamental. Ninguno de estos planos ejercería una influencia única y por sí misma determinante.

b) En forma similar a lo destacado sobre los determinantes macroeconómicos (en relación al tamaño relativo del banco; o la nacionalidad de la estructura accionaria; o la performance del banco), se encontró que el ajuste estadístico de la variable cualitativa que capturaría los efectos de la regulación a los bancos fue significativo fundamentalmente en la muestra completa. En esta misma dirección, las exploraciones de este trabajo se alejan parcialmente de la explicación habitual encontrada en trabajos similares en el ámbito

latinoamericano, los cuales enfatizan - alguna exclusiva y otros principalmente- en el peso explicativo de la concentración de mercado como principal factor determinante de la rentabilidad bancaria. Es decir, la vigencia fuerte del paradigma ECD, se encontró esporádica y dependiente del uso del indicador de rentabilidad económica. En este caso, la variable elegida (el índice de concentración bancaria del activo total), pasa a ser una variable de peso similar o cercano al de otros determinantes banco-específicos o macroeconómicos. La influencia de la forma de medir la rentabilidad bancaria Esta exploración encontró adicionalmente que el modelo general usado mantuvo sostenidamente su valor explicativo usando los tres tipos de mediciones de la rentabilidad de un banco comercial. Empleando la ratio ROE, la ratio ROA o el diferencial EVA, el modelo ha contrastado su ajuste para todas las muestras analizadas.

c) El ajuste estadístico de los variables dependientes registró intermitencias las cuales se asociarían adicionalmente a la muestra seleccionada en la regresión. Este hallazgo se ve, sin embargo, alterado en el caso de las estimaciones del panel dinámico, donde el uso de diferencial EVA eleva significativamente el valor explicativo de la concentración (el índice HHI) como determinante de la rentabilidad

La Importancia de tamaño, accionariado, resiliencia de los bancos Igualmente, cuando se realizan las regresiones sobre agrupaciones de bancos, el ajuste del modelo (y el uso de los tres tipos de determinantes) prevalece indiscriminadamente, con diferencias específicas asociadas a las muestras y el tipo de indicador de rentabilidad usado.

d) Sobre comportamientos individuales En esta misma dirección, los resultados de la aplicación mínimo cuadrática a cada banco (con un muestra suficientemente larga) así como del mismo panel dinámico de todos los bancos, reflejan tanto que los indicadores macroeconómicas tendrían una influencia significativa sobre la rentabilidad de los bancos

comerciales cuanto que variables como la morosidad, el apalancamiento y la regulación, constituirían también regresores con alto ajuste estadístico.

e) Lecciones para la Gerencia Desde el punto de vista gerencial, los resultados del agregado del banco comercial y de los bancos por grupos e individualmente, sugieren sugiere que los bancos más rentables incluyeron en su visión estratégica del negocio el posible impacto actual o prospectado de la evolución el macro entorno económico. Esta regularidad se encontró a rajatabla, tanto para el caso de los bancos de mayor y menor tamaño, para los bancos de accionariado mayoritariamente extranjero y local y en la mayoría de las regresiones mínimo cuadráticas para bancos individuales. Ergo, en un ambiente emergente, la inclusión de este plano como referente en el escaneo del entorno debe ser considerada como una práctica recomendable en el diseño de la estrategia de un banco. Ignorar esta práctica, puede implicar el omitir comprobado determinante de la rentabilidad del banco. Operacionalmente, este hallazgo implica que puede resultar no aconsejable que, cuando el directorio de un banco comercial aprueba las políticas de compensación a sus ejecutivos y empleados, ignore cuales son los determinantes de su rentabilidad (y cómo estos podrían evolucionar afectando la evolución de la rentabilidad del banco). Compensar por una mayor rentabilidad no asociada a una mejor gestión interna (de, digamos, a la gestión de su portafolio de préstamos) y explicada por la evolución del entorno macroeconómico o regulatorio, no luce como una idea recomendable, a menos que los ejecutivos bancarios acrediten la introducción de mejores prácticas internas para aprovechar mejor el entorno. El hecho de que, en los 33 años analizados, los determinantes macroeconómicos o regulatorios hayan configurado una variable explicativa de importancia para la rentabilidad de la banca comercial peruana, puede implicar tanto gestiones adecuadas y proactivas, cuantas gestiones que han sido remunerados gracias a factores ajenos a su gestión. Sin embargo, cuando discriminamos por grupos de bancos se ha encontrado -en el caso de bancos comerciales

puntuales- que existen diferencias significativas respecto a cómo ciertos intermediarios aprovechan mejor el entorno. Esto puede sugerir la introducción de mejores prácticas internas para aprovechar mejor el entorno. Avanzar en esta focalización podría implicar un esfuerzo gerencial adicional para dilucidar si tales mejores prácticas fueron introducidas o no, en cada caso.

Sarmiento y Roldan (2017). “Análisis de cómo afecta el PBI a la Gestión Financiera de los cuatro principales Bancos del Perú en los años 2011 – 2014”, en su tesis concluye:

1. Se concluye que el PBI influye directamente en la gestión financiera en general mostrando un nivel de correlación de 0.97 en promedio con las ratios: eficiencia en la gestión, liquidez en soles y en dólares, ROA y ROE e inversamente proporcional con una correlación de -0.96 con la ratio de calidad de activos, y capital global.

2. Se concluye que el PBI del Perú se ve afectado principalmente por los sectores: comercio con 6.61%, servicios con 6.33%, Agropecuario 3.23% y minería con 2% de crecimiento en promedio durante los años 2011 al 2014, el sector comercio es el más importante porque lo constituyen todas las pequeñas y medianas empresas que son el principal soporte de la economía.

3. Se concluye que el PBI afecta directamente al Banco BBVA Continental en las ratios de: eficiencia en la gestión, liquidez en soles y en dólares, ROA y ROE e inversamente proporcional con la ratio de calidad de activos y suficiencia de capital obteniendo una rentabilidad sobre los activos de 2.56% en promedio y una rentabilidad sobre el patrimonio de 29.38% en los años 2011 al 2014, siendo unos de los bancos con mejor gestión financiera.

4. Se concluye que el PBI afecta directamente al Banco de Crédito del Perú en las ratios de: eficiencia en la gestión, liquidez en soles y en dólares, ROA y ROE e inversamente proporcional con la ratio de calidad de activos y suficiencia de capital

obteniendo una rentabilidad sobre los activos de 2.01% en promedio y una rentabilidad sobre el patrimonio de 22.35% en los años 2011 al 2014, siendo el banco con peor gestión financiera.

5. Se concluye que el PBI afecta directamente al Banco Scotiabank en las ratios de: eficiencia en la gestión, liquidez en soles y en dólares, ROA y ROE e inversamente proporcional con la ratio de calidad de activos y suficiencia de capital obteniendo una rentabilidad sobre los activos de 2,45% en promedio y una rentabilidad sobre el patrimonio de 22.97% en los años 2011 al 2014, siendo el banco en mantener una gestión financiera regular.

6. Se concluye que el PBI afecta directamente al Banco Internacional del Perú en las ratios de: eficiencia en la gestión, liquidez en soles y en dólares, ROA y ROE e inversamente proporcional con la ratio de calidad de activos y suficiencia de capital obteniendo una rentabilidad sobre los activos de 2.47% en promedio y una rentabilidad sobre el patrimonio de 27.38% en los años 2011 al 2014, siendo al igual que el continental el que mantiene mejor gestión financiera.

1.5. Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica, teniendo en cuenta que el Banco de la Nación ha perdido y sigue perdiendo clientes por convenios, debido a que, por falta de políticas de ejecución concordantes con la Ley orgánica del mismo banco, en la que se fija la autonomía de gestión.

Como consecuencia de la falta de políticas de gestión, el Banco deja de percibir ingresos por montos muy importantes, que podrían servir para el mejor funcionamiento involucrado en la eficiencia y eficacia.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones que se presentaron durante la investigación están configurada al tiempo, la falta de cooperación de los encuestados y la dificultad en obtener información bibliográfica.

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo principal

Establecer si la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos.

1.7.2. Objetivos secundarios

Lograr que el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes.

Demostrar que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.

Demostrar que el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.

1.8 Hipótesis

1.8.1. Hipótesis principal

La cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos.

1.8.2. Hipótesis secundarias

El Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes.

El Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.

El Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.

II. Marco Teórico

2.1 Marco Conceptual

2.1.1. *La teoría Financiera*

Rodarte y Zindel (2001). Ante todo, es bueno señalar que el propósito de los mercados financieros es la asignación eficiente del ahorro de una economía en las actividades productivas. Estos mercados se componen de instituciones e instrumentos. Los primeros son los agentes que promueven y permiten la intermediación, al poner en contacto a unidades con excedentes de ahorro con aquellas que demandan recursos financieros; los segundos son valores o títulos de crédito que representan derechos sobre el agente económico emisor y en ellos se establecen las condiciones en que se efectuó la operación financiera. Dichos mercados son necesarios para asegurar la formación de capital y el crecimiento económico.

2.1.2. *Marco Conceptual del Banco de la nación*

Estatutos (2016). El Banco de la Nación tiene como Visión; ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

El Banco de la Nación tiene como Misión; brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible.

2.1.3. *Base Legal del Sistema Financiero Nacional*

Ley N° 16000 – Ley que crea el Banco de la Nación

Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

D. L. N° 770; Aprueba el nuevo texto de la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.

D. L. N° 199; Ley Orgánica del Banco de la Nación. Abrogado por el Art. 2° del D. S. N° 07-94- EF.

D. S. N° 23781-EFC; Estatuto del Banco de la Nación. Abrogado por la 15ta Disposición Final del D. Leg. N° 770 y por el Art. 2° del D. S. N° 0794EF Derogado.

Ley N° 4500 – Ley que creó el Banco de Reserva del Perú.

Ley N° 26123, Ley Orgánica del BCRP, El Banco se rige por lo establecido en la Constitución, su Ley Orgánica y su Estatuto.

La Ley Orgánica del BCRP, vigente desde enero de 1993, contiene disposiciones sobre aspectos generales; dirección y administración; atribuciones; obligaciones y prohibiciones; presupuesto y resultado; y relaciones con el Gobierno y otros organismos autónomos, entre otros.

El objetivo del BCRP

La Constitución Política del Perú indica que la finalidad del BCRP es preservar la estabilidad monetaria. Con este objetivo, el Banco Central implementa su política monetaria mediante un esquema de Metas Explícitas de Inflación, con un rango de tolerancia para esta variable entre 1 por ciento y 3 por ciento. Las acciones del BCRP están orientadas a alcanzar dicha meta.

Al mantener una baja tasa de inflación, el BCRP crea las condiciones necesarias para un normal desenvolvimiento de las actividades económicas, lo que contribuye a alcanzar mayores tasas de crecimiento económico sostenido, a la vez que se evita los costos y distorsiones generados por una inflación alta. Adicionalmente, una tasa de inflación elevada es perjudicial para el desarrollo económico porque impide que la moneda cumpla adecuadamente sus funciones de medio de cambio, de unidad de cuenta y de depósito de valor.

Asimismo, los procesos inflacionarios distorsionan el sistema de precios relativos de la economía lo que genera incertidumbre y desalienta la inversión, reduciendo la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía. Más aún, al desvalorizarse la moneda con alzas generalizadas y continuas de los precios de los bienes y servicios, se perjudica principalmente a aquellos segmentos de la población con menores ingresos debido a que éstos no tienen un fácil acceso a mecanismos de protección contra un proceso inflacionario.

2.2. Teorías y Definiciones de Variables e Indicadores

2.2.1. Teorías sobre Instituciones Financieras

A Nivel Nacional

Ley N° 28693 (2006). La Administración de los Fondos Públicos, son provenientes de la recaudación tributaria nacional, así como de aquellos ingresos no tributarios, son administrados y registrados por la Dirección Nacional del Tesoro Público. Los fondos públicos generados u obtenidos en la producción o prestación de los bienes y servicios autorizados con arreglo a Ley, se encuentran bajo la administración y registro de las unidades ejecutoras y entidades que los generan.

Autonomía BN (2005). Se dio inicio a la autonomía administrativa del Banco de la Nación, Las gestiones del período del 2007 al 2011 continuaron el proceso de expandir la bancarización y la idea de convertir el BN en una banca de servicios. En esa época se logró la afiliación a Visa, se extendió el préstamo Multired a otros sectores como la policía y los maestros, e incluso se ampliaron las operaciones por internet. La tecnología fue utilizada en la generación de nuevos productos y canales para el desarrollo del servicio financiero. Precisamente, en ese período se priorizaron una serie de medidas para optimizar la atención a los clientes del banco. Los presidentes hacían constantes visitas a las agencias del todo el país para observar cuáles eran las necesidades de los clientes y qué elementos de la atención al público podían mejorarse. Ello era fundamental para la dirección de la institución porque en

muchos lugares el Estado peruano se da a conocer a los ciudadanos únicamente a través del Banco de la Nación. Dentro de esta política de mejorar la prestación de servicios en las oficinas, se modernizaron las agencias del banco en las provincias. Parte importante de esta modernización son los cambios que se realizaron con el fin de hacer más agradable la experiencia de los usuarios, como sucedió con el área de atención al público. Sobre ese aspecto.

Gestión BN (2008). Basado en la autonomía de gestión el Banco de la Nación –BN, Establece que la red de cajeros debía ser complementada con otros elementos para garantizar su buen funcionamiento y una mayor conectividad. Así, a partir del 2008 se comienza a implementar el servicio Multired Móvil, que consiste en proveer módulos móviles del banco a las zonas rurales más alejadas. Cada módulo de Multired Móvil consta de computadoras y unidades que funcionan vía satélite y procesan las operaciones bancarias, las cuales son operadas por los técnicos del banco. En el 2008 se implementaron en 25 localidades cubriendo 11 regiones. Este sistema fue un importante apoyo a la bancarización rural y además fue muy útil para agilizar las transferencias de los programas sociales, como Juntos (Banco de la Nación, Memorias 2008 y 2009). Precisamente, siguiendo esta dirección, en el 2012 se implementa el sistema de Banca Rural Móvil en 38 ferias rurales a nivel nacional. En estos módulos se pueden abrir cuentas de ahorro, realizar retiros y depósitos de efectivo, pagos de tributos y tasas a la Sunat y el Reniec, compra y venta de dólares, entre otras operaciones. Este fue uno de los importantes mecanismos de inclusión financiera utilizados por el BN (Banco de la Nación, Memoria 2012). En su búsqueda de nuevos canales de atención y mejora del servicio al cliente, el BN implementó el sistema denominado Rapidito, que permite efectuar pagos de impuestos, así como también de tasas, para realizar trámites en las instituciones públicas (DNI, antecedentes penales y judiciales, pasaporte, breveté y otros) en los locales afiliados al BN. En una primera etapa, el servicio Rapidito operaba en la red de

tiendas Carsa a nivel nacional, en asociación con el Banco Financiero; luego se incorporó a las cajas municipales y más tarde, a las tiendas La Curaçao.

En vista del éxito inicial de este sistema, se decidió crear el Sistema de Agentes Multired en el 2012. Los Agentes Multired operan en bodegas, farmacias, ferreterías, grifos y muchos otros establecimientos que están asociados al banco. Gracias a este sistema se ha podido dar cobertura a varios municipios en las zonas alejadas de Ayacucho y el Cusco, así como a la región del Alto Huallaga. En estos agentes se pueden realizar diversas operaciones bancarias: consulta de saldos, retiro de efectivo, depósito con tarjeta o efectivo, depósito en cuenta corriente, transferencias, recargas de celulares con tarjeta o efectivo, pago de servicios con cargo en cuenta o en efectivo, pago a instituciones con cargo en cuenta o con efectivo (Unique, Avon, CrediScotia, entre otras), pago de tasas (MTC, Reniec, OSCE, Digemin, INPE, Sanidad, Ministerio del Cuadro 10 Distribución de cajeros automáticos del Banco de la Nación y el pago fácil de Nuevo RUS y NPS. Los pagos a los programas Juntos y Pensión 65 también se pueden realizar en los Agentes Multired (Banco de la Nación).

Estado y Gestión Pública (2007). Tratar de la gestión pública y la administración pública, al margen de su origen y contenido político no permite tener una visión clara de su concepción, función, relevancia y perspectiva. El Estado, reconocido como la organización política de una población para establecer reglas de convivencia y oportunidades para el desarrollo de la persona humana y la sociedad.

En consecuencia, la finalidad del Estado es lograr condiciones adecuadas de vida y bienestar para la población. Si a ello añadimos que un elemento constitutivo del Estado es el poder que se ejerce a través de un gobierno, quien actúa y acciona mediante un conjunto de instituciones que ha originado el mismo Estado, en las cuales se sustenta, entonces surge la pregunta, de qué se sirven las instituciones estatales, conducidos por un gobierno en la representación del Estado, para actuar en función de los intereses de la población, qué hace

que su actuación sea ordenada, eficaz o no, y produzca resultados para los ciudadanos. La repuesta es la administración o gestión pública, que viene a ser el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

A Nivel Internacional

Mokate (1999), señalan que la eficiencia contempla tanto el cumplimiento de objetivos como también un uso adecuado de recursos y/o minimización de costos, sugiere que la eficiencia sólo considera la minimización de costos o el uso adecuado u óptimo de recursos. En un estudio de cincuenta respuestas el (19%) asocian la eficiencia únicamente con el cumplimiento de objetivos o generación de resultados y, por ende, no distinguen la eficacia y la eficiencia. En otro estudio veinticinco personas el (9%) ofrecen otras definiciones de la eficiencia, tales como un programa son eficiente si se ejecuta bien o si tiene buen control.

Scriven (1991), definimos la eficacia en términos del grado de cumplimiento de unos objetivos predefinidos, resulta ser un mero sinónimo de “éxito” y reconoce que se puede construir una medida que se refiera al logro de algún resultado que puede o no haber sido parte de los objetivos iniciales de la iniciativa. Scriven, anglo-parlante, hace este comentario al término.

Indes (2002). Eficiencia técnica y eficiencia económica; Para aportar a una mayor claridad de terminología, conviene diferenciar la eficiencia técnica y la eficiencia económica. La eficiencia técnica examina la relación entre el producto o resultado generado y la cantidad de un determinado insumo utilizado en su generación. Algunas definiciones señalan que la eficiencia técnica mide la relación entre el producto y la energía utilizada en su producción. En ciertas aplicaciones, la energía sirve como unidad de medición que permite estimar el “costo” (en unidades de energía) de diversas técnicas o tecnologías de producción. Diferentes insumos se miden en alguna unidad energética para expresar un “costo” total de lograr el

resultado. En la práctica de análisis de políticas sociales, la eficiencia técnica sería una medición cuyas unidades de medida son unidad de producto (o logro) por unidad de insumo. Ejemplos podrían ser niños vacunados por hora-persona comprometida en la campaña de vacunación o número de controles prenatales por promotor de salud por mes. No obstante, dichas mediciones no necesariamente captan los costos totales de lograr el resultado esperado. Estas unidades de medición limitan el uso del criterio de eficiencia técnica. Solo resulta útil para aquellos casos en que se quieren comparar diferentes maneras de lograr un determinado logro, con relación a un determinado resultado. Por ejemplo, se podría utilizar para comparar diversas maneras de superar el fracaso escolar, en términos de cada insumo. La eficiencia técnica mediría el impacto que tiene cada propuesta sobre el fracaso escolar y el uso del insumo relevante.

2.2.2. Sistema de Recaudación en el Banco de la Nación

El Banco de la Nación, brinda por medio del sistema Teleproceso, el servicio de recaudación a las entidades públicas. Éste permite que las personas naturales o jurídicas puedan efectuar los pagos respectivos a las entidades correspondientes, utilizando tanto las ventanillas de las oficinas del banco a nivel nacional, cajeros corresponsales, cajeros automáticos y a través de Internet, (Operaciones en línea - Cuentas de ahorros).

Calidad de Servicios. - La institución como entidad prestadora de servicios financieros y bancarios, contempla como parte fundamental de su estrategia, el obtener amplio conocimiento de las necesidades y expectativas de usuarios y clientes, lo que permitirá analizar, entre otros, los requisitos de brindar servicios de calidad en percepción y tangibilidad, para los demandantes. El Eje III, contempla la calificación en calidad de los servicios brindados a través de sus canales, los hábitos en la demanda de los servicios en canales convencionales y la tendencia a la que se desea llegar con el uso en canales alternos,

así como las posibilidades de tener una mayor cobertura espacial a través de las Alianzas Estratégicas con el Estado.

2.2.3. Impacto en los Ingresos año 2018

A. Gestión de Proyectos. - Con el propósito de fortalecer la gestión de los proyectos se ha generado labores exclusivas que permitirán un mejor seguimiento y control de las acciones y los resultados que convergen de los proyectos. La gestión de proyectos en líneas generales tiene como meta fundamental finalizar el proyecto con los resultados esperados, lográndose mediante la ejecución coherente de lo planificado. El Banco considera prioritario mejorar la gestión de proyectos, creando bases desde el estudio de las iniciativas y su maduración a la selección de proyectos que generen valor tanto a la institución como a la ciudadanía, teniendo como fondo el cumplimiento de los compromisos asumidos en cantidad y calidad de proyectos.

B. Desarrollo del Talento Humano. - y cultura organizacional Para el Banco de la Nación los recursos humanos son considerados el pilar que determina el logro o fracaso de los objetivos de la institución, siendo el clima o ambiente laboral una de las principales variables que determinan el resultado positivo o negativo de estos. Bajo este enfoque el Banco de la Nación, planea generar mecanismos que permitan identificar y mejorar habilidades en sus recursos humanos con la consecuente retención del talento humano, asimismo, analizar la percepción y el sentir de los colaboradores respecto al ambiente o clima donde se desenvuelven.

C. Retroalimentación de Objetivos. - El generar y obtener mecanismos para promover la inclusión financiera, implica realizar una inversión económica, logrando del mismo modo las bases que permitirán gestionar convenios, permisos, licencias de operatividad fundamentado en el rol social que cumplen, teniendo por esta razón impacto en la creación del valor económico.

Por otro lado, la creación del valor económico, se relaciona directamente con el promover la inclusión financiera, debido a que parte de los recursos económicos invertidos por el Banco se materializan en los servicios que brinda y estos al ser demandados por la población se genera el canal de inserción social, económica y financiera. Con el propósito de Incrementar la creación del valor económico, el Banco necesita brindar servicios de calidad, mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos y fortalecer el Gobierno Corporativo. Para brindar servicios de calidad es necesario: Ampliar y mejorar el uso de canales de atención alternativos. Promover alianzas estratégicas con el Estado y mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos. A fin de Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos es necesario Mejorar la Gestión de proyectos, a su vez para mejorar se requiere Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional. Para Promover la inclusión Financiera es necesario Mejorar el uso de las TIC como soporte al rediseño de los procesos internos y Fortalecer la gestión de la responsabilidad social empresarial. Para Fortalecer la gestión de la responsabilidad social empresarial se necesita Fortalecer el gobierno corporativo.

III. Método

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo explicativa, causal y correlacional.

Se utilizarán los métodos necesarios para configurar la correlación entre variables e indicadores, con la hipótesis planteada.

Descriptivo. - Por cuanto se describe el impacto generado en los ingresos del banco de la nación la no cobranza del servicio de recaudación al usuario.

Deductivo. - Se utilizará para deducir las normas que rigen los objetivos del banco.

Inductivo. - Para inferir la información de la muestra en las unidades de análisis de la investigación y de esa forma facilitar la contrastación de la hipótesis y demostración de los objetivos.

Método Analítico. - Se utilizará para el análisis de la información estadística de los indicadores de las variables utilizadas en la investigación.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por:

- 7 directivos del Banco de la Nación
- 100 funcionarios del Banco de la Nación
- 100 instituciones con convenio firmado con el Banco
- 2,000 usuarios que hacen operaciones de pago en el Banco Nación.

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra representativa para la investigación se obtuvo utilizando la estadística probabilística finita utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2(p \cdot q)}{E^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= Es el Tamaño de Muestra que se ha tomado en cuenta para el trajo campo. Es la variable que se desea determinar.

N= El total de la población. En este caso 2,207 personas considerando solo aquellas que pueden responder sobre los aspectos técnicos de la investigación

z= Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.5, que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra, por tanto, el valor de z = 1.96.

E= Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.5

P y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5.

$$n = \frac{2,207 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (2,206 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{2,207 \times 3.8416 \times 0,25}{0,0025 \times (2,206) + (3.8416 \cdot 0,25)}$$

$$n = \frac{2,119.6028}{5.5150 + 0,9604}$$

$$n = \frac{2,119.6028}{6.4754}$$

$$n = 327.33$$

$$n = 328$$

Efectuando los cálculos en la ecuación anterior obtenemos el tamaño de la muestra:

$$n = 328$$

Tabla 1

Disposición de la población y muestra

PERSONAS INVOLUCRADAS	POBLACIÓN	MUESTRA
Directivos del Banco de la Nación	7	7
Funcionarios del Banco de la Nación	100	20
Instituciones con convenio firmado con el Banco	100	15
Usuarios que hacen operaciones de pago en el Banco Nación.	2000	286
Total	2207	328

Nota. Elaboración propia.

3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de variable independiente y dependiente

VARIABLES	INDICADORES	MEDICIÓN	RELACIÓN
X. SISTEMA DE RECAUDACIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN	X.1.Servicios de recaudación de Tasas y Tarifas	Incremento de ingresos directamente recaudados	
	X2. Convenios de recaudación	Operaciones económicas	X – Y
	X3. Atención al cliente	Servicios personalizados	X.1. -Y.1.
	X.4. Comisiones de cobranza	Satisfacción del usuario	X.2. – Y.2. X.3. – Y.3 X.4.-Y.4
Y. IMPACTO EN LOS INGRESOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	Y.1. menos convenios	Disminución de ingresos	
	Y.2. baja captación de fondos	Disminución de la rentabilidad	
	Y.3. menos usuarios atendidos	Baja liquidez	
	X.4 falta de políticas de gestión	Atención disminuida	

Nota. Elaboración propia.

3.4. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación, están relacionados con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo:

Entrevistas. - Esta técnica se aplicará a los Directivos, funcionarios, clientes de convenio y a los usuarios del banco, a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación.

Encuestas. - Se aplicará a con el objeto de obtener información sobre los sistemas de recaudación de tasas y tarifas, a efectos de determinar la validez o no de la hipótesis planteada.

Análisis documental. - Se utilizará esta técnica para analizar las normas, información bibliográfica y otras fuentes relacionadas con el tema de la investigación.

3.5 Procedimientos

En esta investigación se emplearon:

Ordenamiento y clasificación

Registro manual y proceso computarizado con Excel

3.6 Análisis de Datos

Se aplicarán las siguientes técnicas:

Análisis documental

Indagación

Conciliación de datos

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes

Comprensión de gráficos

3.7 Consideraciones Éticas

La presente investigación, se configura dentro de los niveles éticos y el perfeccionamiento de los valores personales, respetando las reproducciones intelectuales de otros investigadores y escritores.

IV. Resultados

4.1. Estudio de la encuesta

1 ¿Cree usted que la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos?

Tabla 3

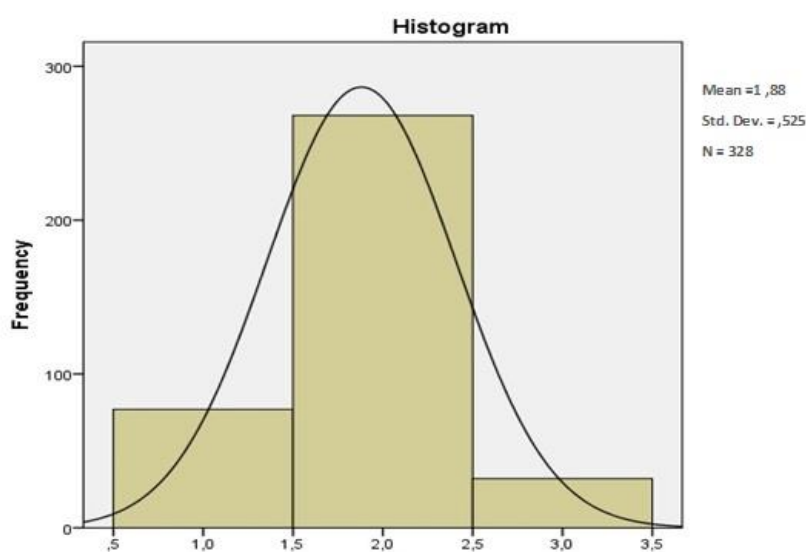
Tabla de frecuencia de la hipótesis principal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	252	76,8	76,8	76,8
En desacuerdo	67	20,4	20,4	97,2
NI de acuerdo ni en desacuerdo	9	2,7	2,7	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Resultado a la pregunta No. 1 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las encuestas realizadas sobre sí la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos, el 76.8% están de acuerdo, el 20.4 % están en desacuerdo.

2 ¿Cree usted que el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes?

Tabla 4

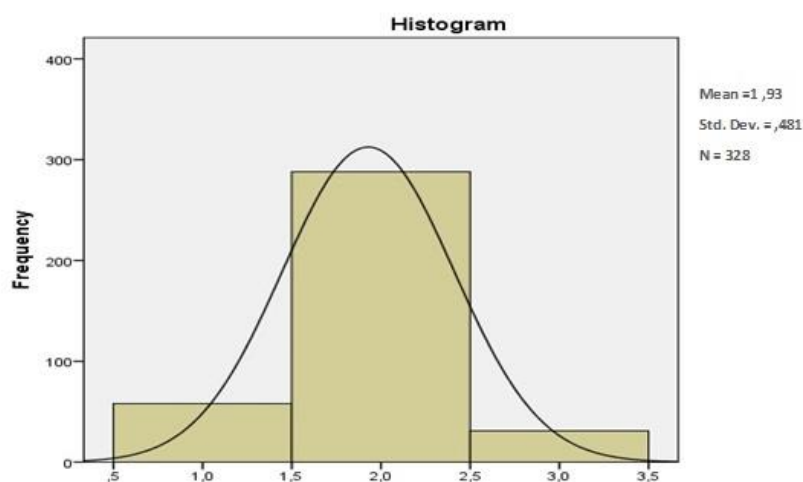
Tabla de frecuencia de la primera hipótesis secundaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	260	79,2	79,2	79,2
En desacuerdo	59	18,0	18,0	97,2
NI de acuerdo ni en desacuerdo	9	2,8	2,8	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Resultado a la pregunta No. 2 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre sí el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes; el 79.2% están de acuerdo, el 18.0 % están en desacuerdo.

3 ¿Cree usted que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?

Tabla 5

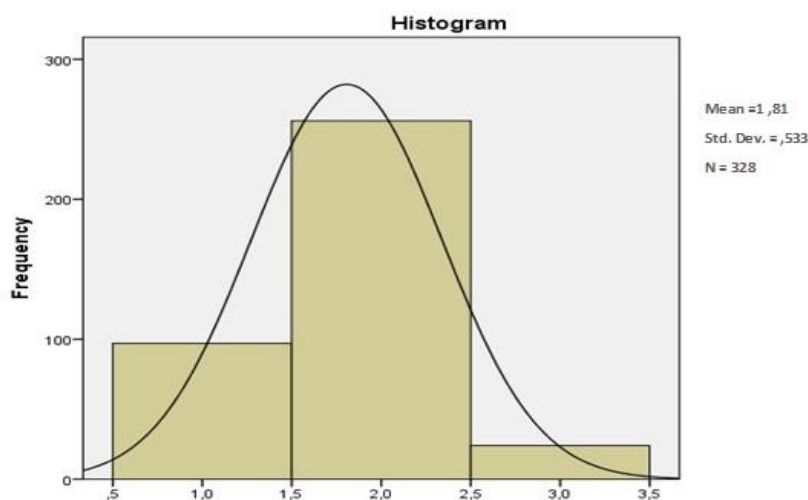
Tabla de frecuencia de la segunda hipótesis secundaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	226	68,9	68,9	68,9
En desacuerdo	72	21,9	21,9	90,8
NI de acuerdo ni en desacuerdo	30	9,2	9,2	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Resultado a la pregunta No. 3 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre sí el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión, el 68.9% están de acuerdo, el 21.9% están en des acuerdo.

4 ¿Cree usted que el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?

Tabla 6

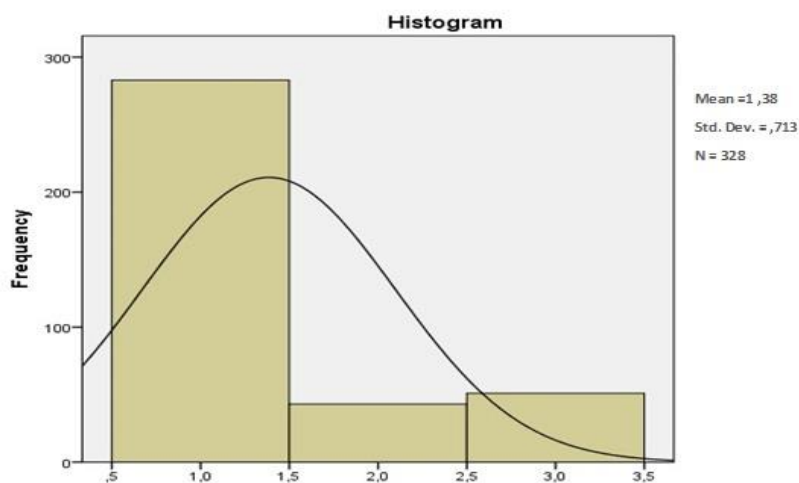
Tabla de frecuencias de la tercera hipótesis secundaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	247	75,3	75,3	75,3
En desacuerdo	57	17,3	17,3	92,6
NI de acuerdo ni en desacuerdo	24	7,4	7,4	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Resultado a la pregunta No. 4 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre sí el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión; el 75.3% están de acuerdo, el 17.3% están en desacuerdo.

5 ¿Cree usted que el Banco de la Nación logrará firmar más convenios para prestar servicios de recaudación de tasas y tarifas, cobrando los gastos de gestión y portes directamente al usuario?

Tabla 7

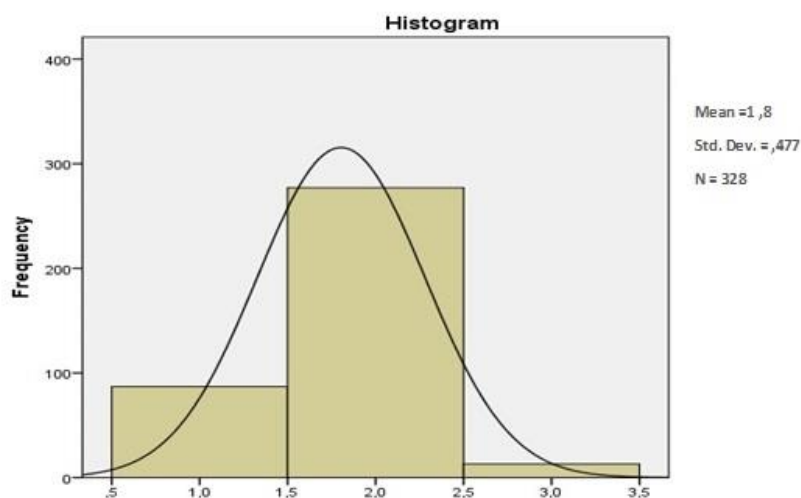
Tabla de indicadores de la variable independiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	240	73,1	73,1	73,1
En desacuerdo	81	24,7	24,7	99,8
NI de acuerdo ni en desacuerdo	7	2,3	2,3	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Resultado a la pregunta No. 5 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre sí el Banco de la Nación logrará firmar más convenios para prestar servicios de recaudación de tasas y tarifas, cobrando los gastos de gestión y portes directamente al usuario; el 73.1% están de acuerdo, el 24.7% están en desacuerdo.

6 ¿Cree usted que el Banco de la Nación podría adoptar acuerdos para implementar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario?

Tabla 8

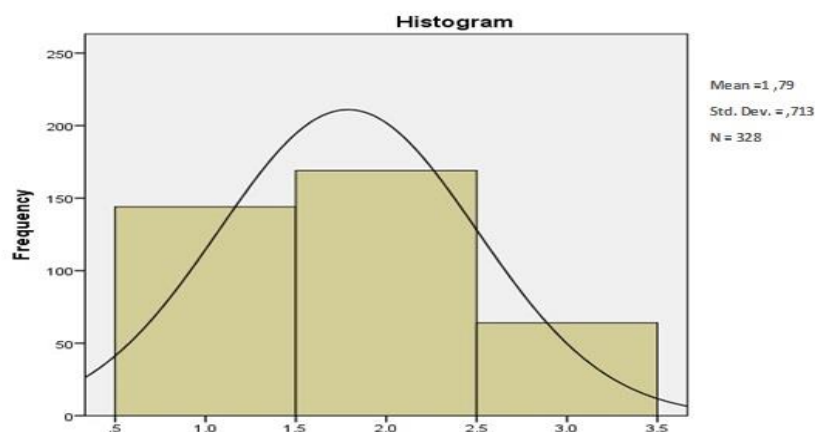
Tabla de indicadores de la variable independiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	259	78,9	78,9	78,9
En desacuerdo	65	19,8	19,8	98,7
NI de acuerdo ni en desacuerdo	4	1,3	1,3	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Resultado a la pregunta N°. 6 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre sí el Banco de la Nación podría adoptar acuerdos para implementar el cobro de gastos de gestión y portes el 78.9% están de acuerdo, el 19.8% están en desacuerdo.

7 ¿Cree usted que exista alguna norma que prohíbe al Banco de la Nación realizar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario?

Tabla 9

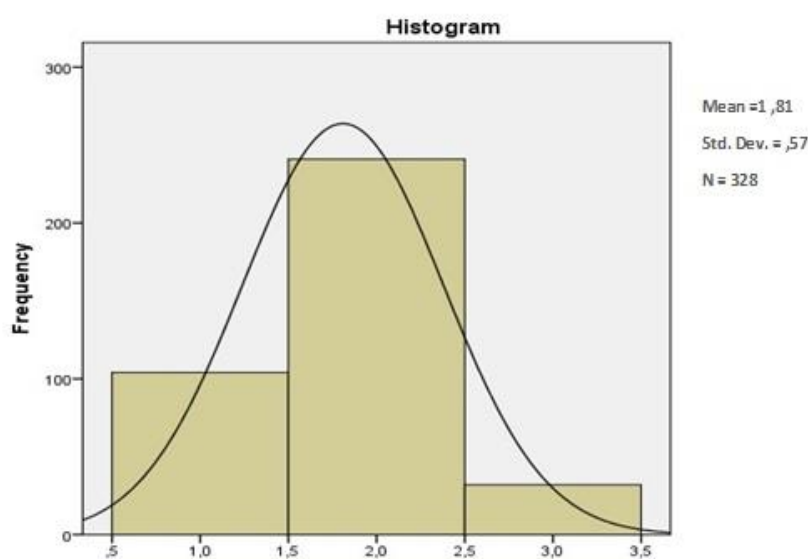
Tabla de indicadores de la variable independiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	72	21,9	21,9	21,9
En desacuerdo	227	69,2	69,2	91,1
NI de acuerdo ni en desacuerdo	29	8,9	8,9	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Resultado a la pregunta N°. 7 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre si exista alguna norma que prohíbe al Banco de la Nación realizar el cobro de gastos de gestión y portes; el 21.9% están de acuerdo, el 69.2% están en desacuerdo.

8 ¿Cree usted que el Banco Central de Reserva-BCR prohíbe al banco de la nación realizar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario?

Tabla 10

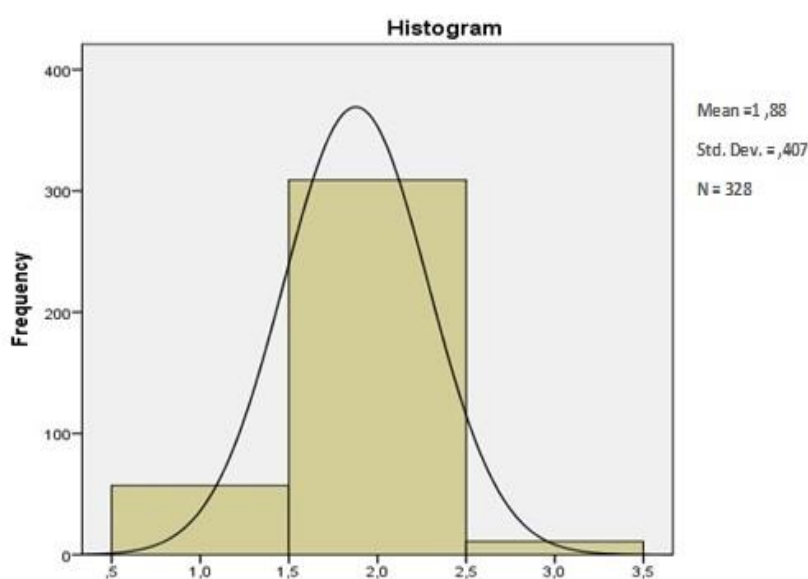
Tabla de indicadores de la variable dependiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	61	18,6	18,6	18,6
En desacuerdo	233	71,1	71,1	89,6
NI de acuerdo ni en desacuerdo	34	10,4	10,4	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Resultado a la pregunta N°. 8 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre sí el Banco Central de Reserva-BCR prohíbe al banco de la nación realizar el cobro de gastos de gestión y portes; el 18.6% están en desacuerdo, el 71.0% están de acuerdo.

9 ¿Cree usted que el usuario se resistirá a pagar un monto adicional a la operación de pago que realice a través del Banco de la Nación, como lo paga en la banca privada?

Tabla 11

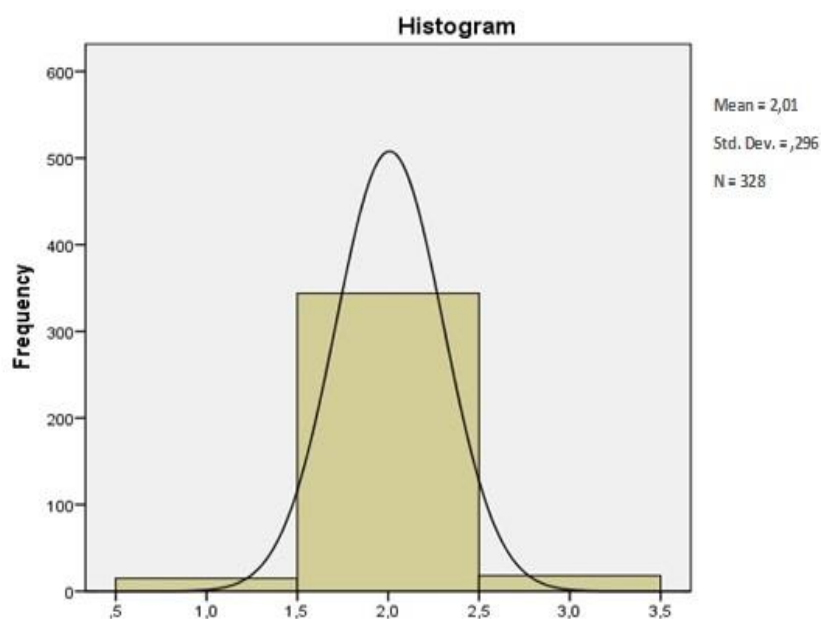
Tabla de indicadores de la variable dependiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	68	20,7	20,7	20,7
En desacuerdo	227	69,2	69,2	71,9
NI de acuerdo ni en desacuerdo	33	10,1	10,1	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Resultado a la pregunta N°. 9 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre si el usuario se resistirá a pagar un monto adicional a la operación de pago que realice a través del Banco de la Nación, el 91.2% están en desacuerdo, el 4% están de acuerdo.

10 ¿Cree usted que es necesario que el Banco de la Nación adopte acuerdos para implementar el cobro del servicio de cada operación directamente al usuario?

Tabla 12

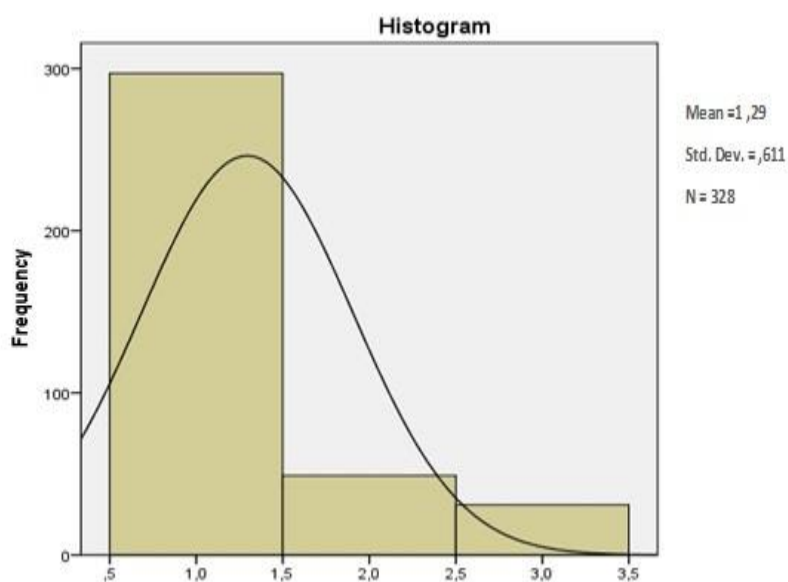
Tabla de indicadores de la variable dependiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	252	76,8	76,8	76,8
En desacuerdo	68	20,7	20,7	97,5
NI de acuerdo ni en desacuerdo	8	2,5	2,5	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Resultado a la pregunta N°. 10 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre si es necesario que el Banco de la Nación adopte acuerdos para implementar el cobro del servicio de cada operación directamente al usuario, el 76.8% están de acuerdo, el 20.7% están en desacuerdo.

11 ¿Cree usted que los usuarios podrían resistirse a pagar directamente al Banco de la Nación el costo del servicio adicionalmente al monto de su tasa o tarifa que debe cancelar a su institución?

Tabla 13

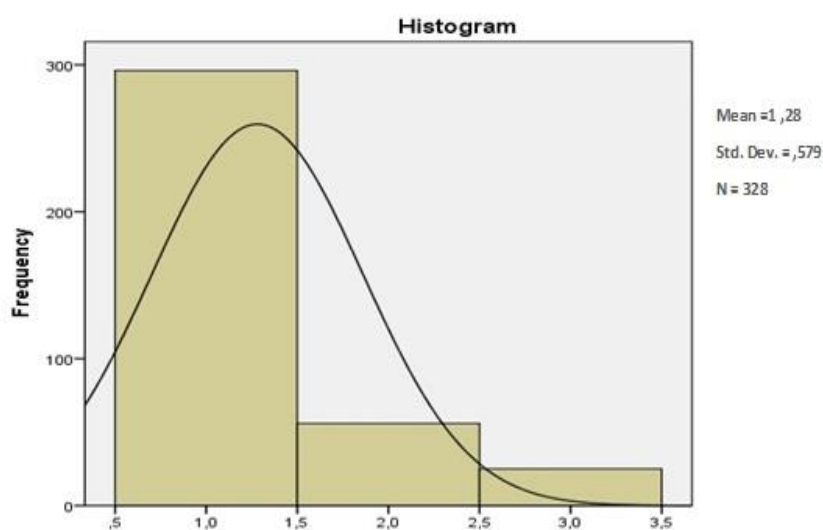
Tabla de indicadores de la variable dependiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	64	19,5	19,5	19,5
En desacuerdo	230	70,1	70,1	89,6
NI de acuerdo ni en desacuerdo	34	10,4	10,4	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Resultado a la pregunta N°. 11 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre si los usuarios podrían resistirse a pagar directamente al Banco de la Nación el costo del servicio adicionalmente al monto de su tasa o tarifa, el 19.5 % están de acuerdo, el 70.1% y están en desacuerdo.

12 ¿Cree usted que el Banco de la Nación amparado en su autonomía funcional puede implementar el cobro por operación de servicio prestado directamente al usuario?

Tabla 14

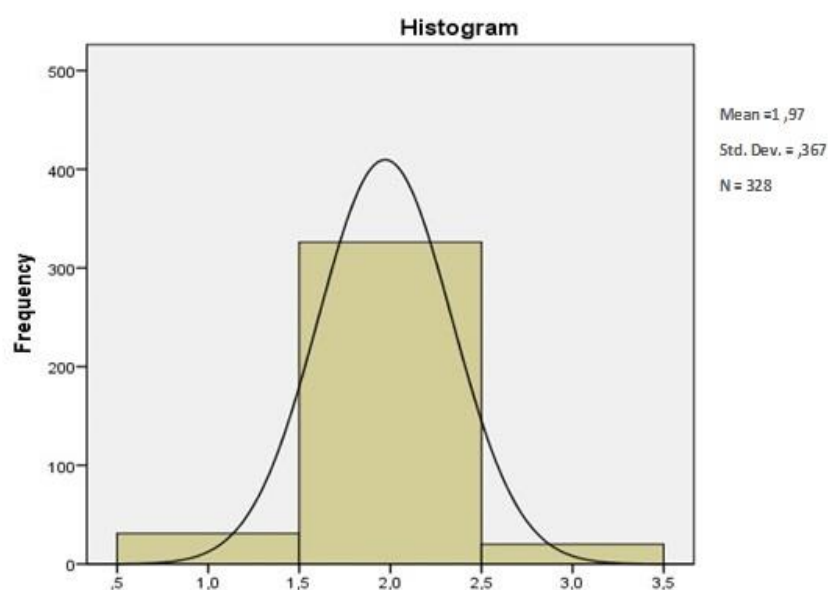
Tabla de indicadores de la variable dependiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	233	70,1	70,1	87,1
En desacuerdo	68	20,7	20,7	91,7
NI de acuerdo ni en desacuerdo	27	8,3	8,3	
Total	328	100,0	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Resultado a la pregunta N°. 12 encuesta



Nota. Elaboración propia, fuente encuesta.

Interpretación: De las entrevistas realizadas, a los encuestados, sobre si el Banco de la Nación amparado en su autonomía funcional puede implementar el cobro por operación de servicio prestado directamente al usuario, el 71.0% están de acuerdo, el 20.7% están en desacuerdo.

V. Discusión de resultados

La interpretación de los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas, mediante los cuestionarios aplicados a cada grupo de la muestra de la población investigada, se configura que los resultados, demuestran que se ha logrado los objetivos propuestos para la investigación y se ha confirmado las hipótesis planteadas, por tanto, se configura los resultados contrastados e interpretados como siguiente:

a) Los Directivos del Banco. - En la opinión de la mayoría absoluta de 76.8%, cree que la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados.

b) Los funcionarios del Banco. - En la opinión de una mayoría absoluta de 79.2% los funcionarios están seguros que el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes.

c) Las Instituciones con convenio con el Banco. - En la opinión de una mayoría absoluta de 68.9%, el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión, por los servicios de recaudación de sus tasas y tarifas.

d) Los usuarios del Banco. - En la opinión de una mayoría absoluta de 75.3%, están de acuerdo con pagar el adicional por operación de pago que realizan para cancelar sus tasas y tarifas ante el Banco de la Nación por concepto de comisiones y gastos de gestión, porque igual pagan en la banca privada.

VI. Conclusiones

Después de concluida la investigación, efectuados los análisis y la discusión de los resultados de las hipótesis planteadas, se concluye lo siguiente:

- Que, la presente investigación demuestra que con la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas prestados a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos.
- Que, el Banco de la Nación, goza de todas las facultades para adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes producto de los convenios de recaudación de tasas y tarifas.
- Que, con esta investigación queda demostrado que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.
- Que, el Banco de la Nación deja de captar e incrementar importantes sumas de dinero en el rubro de los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.
- Que, de conformidad con las normas establecidas por el Banco Central de Reserva-BCR, el Banco de la Nación no está prohibido para realizar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario.

VII. Recomendaciones

De los análisis, la discusión de los resultados y las conclusiones a las que hemos llegado, me permito hacer las siguientes recomendaciones:

- Que, el Banco de la Nación realice la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas prestados a las instituciones públicas, producto de convenios específicos, conforme se aplica en la banca privada.
- Que, el Banco de la Nación, implemente el cobro de comisiones y gastos de gestión directamente a los usuarios por cuanto goza de todas las facultades de autonomía administrativa para adoptar acuerdos sobre estos actos según los convenios de recaudación de tasas y tarifas suscritos con entidades públicas.
- Que, el Banco de la Nación suscriba convenios con instituciones públicas para prestar servicios de recaudación de tasas y tarifas, precisando que se cobrará directamente al usuario los gastos de comisiones y gestión adicionalmente al monto de la tasa o tarifa a pagar a su institución, por cuanto la investigación demuestra que los estos usuarios están dispuestos a pagar.
- Que, el Banco de la Nación puede captar e incrementar sus ingresos directamente recaudados con importantes sumas de dinero con la implementación del cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión, producto de los convenios suscritos con entidades públicas.
- Que, el Banco de la Nación haga uso de la autonomía administrativa y de las normas legales que le facultan para realizar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario, por cuanto no existe prohibición alguna del Banco Central de Reserva.

VIII. Referencias

- Adrianzen, C. (2016). *"La rentabilidad de los bancos comerciales y el ambiente macroeconómico: El caso peruano en el periodo 1982-2014"*. [Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Catalunya].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/396336/TCMAC1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aragón, J., Fernández, R., Quintero, E. y Zapata, A. (2017). *"El plan Estratégico del Banco de la Nación del Perú "*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/9583>
- Autonomía BN (2005). Se dio inicio a la autonomía administrativa del Banco de la Nación.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/convocatorias/2005/bas_06/1BCO%20NACION.pdf
- Banco de la Nación (2008). *Memorias Anual 2008*
<https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria-anual.asp>
- Banco de la Nación (2009). *Memorias Anual 2009*
<https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria-anual.asp>
- Banco de la Nación (2012). *Memoria 2012*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria-anual.asp>
- Boyer, K., Lopez, A., Montero, L. y Orosco, Y. (2008). *Historia de la banca*.
<http://www.monografias.com/trabajos58/historia-de-la-banca/historia-de-la-banca.shtml>
- Constitución Política del Perú [Const] Art. 2, 29 de diciembre de 1993
https://www.sat.gob.pe/transparenciav2/Normas/descargar/CONSTITUCION_POLITICA_DEL_PERU_1993_V2.PDF
- Estado y Gestión Pública (2007) *La Nueva Gestión Publica en el Estado Peruano*.

lp Pasión por el DERECHO [Blog].<https://lpderecho.pe/nueva-gestion-publica-estado-peruano/>

Estatutos BN (2016). *Se modifico los estatutos del Banco de la Nación*. Diario Oficial El Peruano (13 de abril de 2016).

<https://www.bn.com.pe/nosotros/EstatutosBN.pdf>.

Gestión BN (2008). Banco de la Nación lanzará Multired Móvil para fomentar bancarización en zonas más deprimidas del país

<https://compuesmpresa.com/marca/multired-m-vil-3DBF506F72B6133E>

Granados, J. (2017). *“Los productos y servicios financieros y su influencia en la inclusión financiera en la región Junín – el caso del Banco de la Nación macro Región III Huancayo”*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].

<http://hdl.handle.net/20.500.12894/4186>

Instituto Interamericano para el desarrollo Social. [Indes]. (2002). “Diseño y gerencia de políticas y programas sociales”.

<https://gerenciasocialdesafios.blogspot.com>

Ley N° 28693. (2006). Ley General del Sistema Nacional de Tesorería. (22 de marzo de 2006). Congreso de la República del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229367-28693>

Morales, J. (2014). *Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas*. [Tesis de Doctorado, Universidad San Martín de Porres].

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/1137>

Mokate, K. (1999). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? En C. Arcos (Comp.). *Contextos y Reformas, Proceso de formación de Políticas Sociales* (pp. 1 -38). La Paz.

- Peretto, C. (2016). “*Evaluación de eficiencia y productividad del sistema financiero. El caso de las Entidades bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010*”. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Córdoba].
<http://hdl.handle.net/11086/4429>
- Rodarte, M. y Zindel, B. (2001). “Las empresas pequeñas y medianas frente al mercado”.
<https://www.monografias.com/trabajos14/riesgos-pymes/riesgos-pymes2>
- Torres, L. (2017). “*Sistema de detracciones y rentabilidad de las empresas de servicios de confección del distrito de La Victoria, 2016*”. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11856>
- Sarmiento, L. y Roldan, K. (2017). “*Análisis de cómo afecta el PBI a la Gestión Financiera de los cuatro principales Bancos del Perú en los años 2011 – 2014*”. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2801>
- Scriven, M. (1991). *Evaluación Tesauros*. (4ª ed.). Sage Publication.

IX. Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

“Sistema de Recaudación en el Banco de la Nación del Perú y su Impacto en los Ingresos Directamente Recaudados año 2019”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	
			Variable Independiente	Indicadores
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo demostrar que con la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes?</p> <p>b. ¿Cómo demostrar que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?</p> <p>c. ¿Cómo demostrar que el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer si la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas a las instituciones públicas, el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos.</p>	<p>X1: Sistema de Recaudación en el Banco de la Nación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de recaudación de Tasas y Tarifas • Convenios de recaudación • Atención al cliente • Comisiones de cobranza
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Lograr que el Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes.</p> <p>b. Demostrar que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.</p> <p>c) Demostrar que el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a El Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.</p> <p>b) El Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.</p> <p>c) El Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión.</p>	<p>Y1: El Impacto en los Ingresos Directamente Recaudados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menos convenios • Baja captación de fondos • Menos usuarios atendidos • Falta de políticas de gestión

Anexo B: Instrumento: encuesta

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema “Sistema de Recaudación en el Banco de la Nación del Perú y su Impacto en los ingresos año 2019”, al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se agradece su participación.

- 1) ¿Cree usted que con la cobranza de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario por el servicio de recaudación de tasas y tarifas prestado a las instituciones públicas el Banco de la Nación logrará incrementar sus ingresos directamente recaudados como producto de convenios específicos?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Total			

- 2) ¿Cree usted que el Directorio del Banco de la Nación, puede adoptar acuerdos para la implementación del cobro de comisiones y gastos de gestión directamente al usuario y no a sus clientes?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Total			

- 3) ¿Cree Ud. que el Banco de la Nación deja de captar una importante cartera de clientes por la prestación de servicios de recaudación de tasas y tarifas, al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Total			

- 4) ¿Cree Ud. que el Banco de la Nación deja de incrementar los ingresos directamente recaudados al no aceptar el cobro directo al usuario por concepto de comisiones y gastos de gestión?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Total			

- 5) ¿Cree Ud. que el banco de la Nación logrará firmar más convenios para prestar servicios de recaudación de tasas y tarifas, cobrando los gastos de gestión y portes directamente al usuario?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
Total			

- 6) ¿Cree Ud. que el Directorio del Banco de la Nación podría adoptar acuerdos para implementar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

- 7) ¿Cree Ud. que existe alguna norma que prohíba al Banco de la Nación realizar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

- 8) ¿Cree Ud. que el Banco Central de Reserva –BCR prohíbe al banco de la nación realizar el cobro de gastos de gestión y portes por cada operación de servicios prestados directamente al usuario?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

- 9) ¿Cree Ud. que el usuario se resistiría a pagar un monto adicional a la operación de pago que realice a través del Banco de la Nación, como lo paga en la banca privada?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

- 10) ¿Cree Ud. que es necesario que el Directorio del Banco de la Nación adopte acuerdos para implementar el cobro del servicio de cada operación directamente al usuario?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

- 11) ¿Cree Ud. que los usuarios podrían resistirse a pagar directamente al Banco de la Nación el costo del servicio adicionalmente al monto de su tasa o tarifa que debe cancelar a su institución?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

12) ¿Cree usted que el Directorio del Banco de la Nación amparado en su autonomía funcional puede implementar el cobro por operación de servicio prestado directamente al usuario?

Encuestados	Alternativas	Total	%
	Totalmente de acuerdo		
	De acuerdo		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
	Total		

Anexo C: Validación y confiabilidad de instrumentos

La preocupación del investigador es cuidar que el instrumento que elabore para la recolección de datos, posea las cualidades técnicas y necesarias, como la validez y la confiabilidad, según Jay Cohen (Sánchez 2014).

Cuando se aplica un instrumento, se refiere al juicio del investigador de lo bien que mide de hecho el instrumento, es decir de su juicio de lo que pretende medir, juicio basado en la evidencia sobre lo apropiado de las inferencias extraídas (deducción de un proceso de razonamiento), como también del error del instrumento. La caracterización de la validez de las pruebas del instrumento y de sus puntuaciones son expresadas con frecuencia con términos como “aceptable” y “Débil”, lo que refleja un juicio de lo adecuado que resulta estar midiendo la realidad según los atributos, para cuya medición se diseñó el instrumento medido en un rango de 1 a 100.

La validación (también denominada veracidad, exactitud, autenticidad o solidez del instrumento) del instrumento, viene a ser entonces, el proceso de Recopilación y Valoración (resultados) de la evidencia de Validez, pero no hay reglas para determinar el rango mínimo aceptable de un coeficiente de validez según Cronbach y Gleser (1965), que afirmaron que dichos coeficientes de validez no necesitan ser tan elevados y luego Lawshe (1975) propuso la fórmula simple para cuantificar el grado de consenso, solicitando a un grupo de expertos que determinen la validez de contenido de un instrumento.

Cuadro de valores mínimos de la razón de validez de contenido (CVR) para asegurar que es improbable que el acuerdo se deba al azar.

Número de expertos	Valor mínimo (Coeficiente)
5	0.99
6	0.99
7	0.99
8	0.85
9	0.78
10	0.62
11	0.59

En la presente investigación, el criterio de confiabilidad del instrumento se determina por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach. Requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad se muestra a continuación:

Criterio de confiabilidad	Valores
No es confiable	1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1