

La aplicación de los costos ABC en la emisión de una tarjeta de crédito

Katty Johanna Bohórquez Sanabria

Carlos Andrés Rendón Tovar

Estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás

Presentación

Las tarjetas de crédito fueron creadas con el fin de permitir a las personas realizar transacciones sin dinero en efectivo, brindando soluciones inmediatas y satisfaciendo las necesidades del cliente. En los últimos tiempos, este producto se ha convertido en una prioridad para el manejo del dinero. Teniendo en cuenta lo anterior, el siguiente artículo se orientará a indicar el costo de elaborar una tarjeta de crédito en una entidad financiera de la ciudad de Bogotá, aplicando el método de costeo ABC. Se da a conocer, a través de la investigación, las ventajas y desventajas de aplicar este sistema de costeo. La metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación es descriptiva, ya que aplica características del sistema de costeo en el proceso de fabricación de la tarjeta de crédito; explicativa, dado que se realizará explicación del cálculo de los costos y exploratoria puesto que no se evidencia un marco teórico sobre el diseño del método ABC, para la emisión de una tarjeta de crédito. En conclusión, se considera el modelo de costeo ABC como óptimo para aplicar en este proceso por el tipo de empresa analizada. Las entidades financieras se encuentran dentro de un mercado donde existe fuerte presión en precios, manejan varios procesos y reportan un crecimiento significativo cada año.

Introducción

El entorno económico actual ha requerido un cambio en la contabilidad de costos, debido a las exigencias y nuevas necesidades de los usuarios de la información administrativa. El desarrollo de una organización está ligado directamente con

el logro de los objetivos de cualquier empresa, generando una mayor eficiencia organizacional con menores costos, condición indispensable en el mundo globalizado, donde este desarrollo exige que las empresas estén a la vanguardia en la calidad de sus productos con un precio competitivo para crecer dentro del mercado en el que se desenvuelve.

En la actualidad, las organizaciones ven necesaria la aplicación de sistemas de costeo que sean más útiles para la presentación y suministro de información oportuna, y que a su vez sirva como base para la toma de decisiones y la reducción de costos para poder obtener precios competitivos con respecto a los demás oferentes en el mercado. De acuerdo a esto, las organizaciones se ven en la necesidad de guiar sus sistemas tradicionales de costos a sistemas más avanzados que les permitan conocer más detalladamente la información que los sistemas tradicionales no les suministran.

Al observar las entidades financieras en la ciudad de Bogotá, en su proceso de creación y emisión de tarjetas de crédito para los tarjetahabientes y partiendo de la premisa de que las empresas desean reducir cada vez más los costos con la misma eficiencia, se realizó una investigación de la aplicación de costeo ABC para la emisión de una tarjeta de crédito en una entidad financiera en la ciudad de Bogotá en el sector de Chapinero, donde por medio del siguiente artículo se plantearán herramientas que permitan el buen entendimiento y funcionamiento del sistema de costos de manera crítica, analizando ventajas y desventajas en su aplicación.

Se hicieron entrevistas a colaboradores del sector financiero y se tomó el proceso de una solicitud de tarjeta de crédito de una entidad financiera reconocida en el sector. El proceso de emisión de una tarjeta de crédito está directamente ligado al área de tarjetas, ubicado en la ciudad de Medellín, la cual solicita los plásticos a los proveedores que brindan este servicio al banco.

Proceso para la emisión de una tarjeta de crédito

El proceso inicia cuando el cliente se encuentra en las instalaciones de la entidad financiera y se dirige al informador comercial, quien a su vez es el encargado de suministrar la información para que el cliente dé inicio al trámite de solicitud de tarjeta de crédito; paso seguido, el asesor comercial entrega al cliente los respectivos formatos e informa sobre la documentación necesaria para continuar con el proceso.

Los formatos requeridos y documentación necesaria para el proceso de tarjeta de crédito se describen a continuación:

1. Diligenciar el formato anexo de riesgo que indica la información financiera del cliente.
2. Diligenciar el formato de actualización de datos.

3. Adjuntar la fotocopia de cédula ampliada al 150 %.
4. Adjuntar la certificación laboral no mayor a 1 mes.
5. Adjuntar certificado de ingresos y retenciones.

Al estar completamente diligenciados, presenta estos formatos al asesor comercial; este a su vez ingresa la información suministrada por el usuario al aplicativo llamado AS400, capturando así la información en el sistema. Esta llega a la oficina principal ubicada en la ciudad de Medellín a los analistas de crédito, quienes se encargan de revisar la solicitud, verificar los datos suministrados, aprobar la tarjeta y autorizar la generación del plástico de la tarjeta aprobada; el siguiente paso es verificar por el operario de realce⁵, si hay inventario de los materiales necesarios para su emisión, para ello se requiere una operación que se describe a continuación.

Gestión para abastecer las plantas de realce

Se debe revisar la producción y el inventario de tarjetas e insumos mediante una visita al operador de realce. En estas visitas se realiza un seguimiento a la producción y se revisa tanto el inventario de tarjetas como de los insumos que llevan los plásticos.

Se debe verificar en el inventario la existencia de los plásticos e insumos necesarios para la emisión de las tarjetas de crédito, de no haber existencia, se realiza el siguiente procedimiento:

1. Las plantas de realce se deben abastecer tanto de plásticos como de insumos (pasaporte⁶, sobreflex⁷, bolsas *tyvek*⁸)
2. Cuando se deba abastecer por insumos, se debe hacer pedido por AS/400 Nacional JDEdwards/Menú principal JDEdwards (ruta donde se realiza el respectivo pedido ingresando por el aplicativo manejado en esta entidad).
3. Formas institucionales: pasaporte, sobreflex, plegables.
4. Suministros de oficina: sellos, bolsas y adhesivos⁹.

Se genera una orden de compra para cada pedido (uno para cada planta) y es enviada al proveedor por el área de logística integral para su atención.

5 Realce: sobresale en la superficie del plástico.

6 Pasaporte: bolsa donde viene la información de la tarjeta de crédito, incluye el pagaré, clave y demás elementos.

7 Sobreflex: bolsa para proteger el plástico.

8 Bolsa tyvek: fibra de plástico que se asemeja al papel. El material es resistente al agua y muy difícil de romper. Un tyvek o sobre es un material similar al de los manguitos de protección de tarjetas de crédito estándar.

9 Adhesivos: banda blanca donde se incluye la información como nombre y cédula.

Cuando se debe abastecer por plásticos vírgenes se hace pedido por la base de pedidos a contratación y compras.

Cuando ya se tienen los plásticos vírgenes y los insumos necesarios en el inventario, se realiza la ejecución de realce, la cual consiste en ejecutar por el auxiliar administrativo de realce los *queries*¹⁰ establecidos, para obtener la información de las tarjetas de crédito aprobadas y la información necesaria suministrada por la franquicia para hacer el realce a los plásticos, de acuerdo al tipo de tarjeta solicitada por el cliente, según sea el caso: Visa, Master Card, American Express, Dinners que fueron enviadas a realce el día anterior. De este procedimiento se encarga la sección operativa de emisión de tarjetas.

Teniendo los materiales necesarios, se inicia el proceso donde por medio de una máquina zebra o máquina realizadora se realiza el realce de la siguiente información: Número de tarjeta suministrada por la franquicia según sea el caso inicial (Master Card N.º 5, Visa N.º 4 y American Express N.º 3), que contiene 16 dígitos, primer nombre completo del cliente, inicial del segundo, primer apellido completo e inicial del segundo apellido, fecha de vencimiento del plástico, logotipo de la franquicia solicitada; detrás debe contener una franja negra que contiene la información de la tarjeta y del tarjetahabiente, 4 dígitos de verificación y 3 dígitos de seguridad. Todo lo anterior debe quedar en alto relieve.

Después de esto, la tarjeta se introduce en un sobre (bolsa tyvek) para su protección. Cuando el auxiliar administrativo verifica que el plástico tiene el realce de la forma debida, la Tarjeta de Crédito (TC) es enviada al proveedor de servicios de mensajería Thomas Greg¹¹, quien es la encargada de realizar la entrega al cliente puerta a puerta según sea el caso, aquí un auxiliar del *call center* se comunica con el cliente informándole sobre la entrega de una tarjeta y se confirma si desea que se la entreguen en su lugar de residencia o si se entrega a la oficina del banco donde fue solicitada, y ellos se encargan de realizar la entrega. Después de esto el cliente debe realizar una llamada telefónica para activar su tarjeta.

Cuando ya las tarjetas han sido entregadas al proveedor de mensajería, el auxiliar administrativo debe verificar lo siguiente: las franquicias exigen que los plásticos generados no tengan errores en el nombre de realce y por ende se deben buscar los errores por medio de una macro que valida que los archivos enviados al operador de realce tengan el nombre correcto. Cuando se identifican los errores por mal realce, se debe gestionar la destrucción de las tarjetas con el operador de realce, el operador de entrega, el centro de producción y las sucursales. El operador

10 *Queries*: en base de datos, *queries* significa consulta. Es decir, en base de datos es una búsqueda o pedido de datos almacenados en una base de datos.

11 Thomas Greg: proveedor de la entidad financiera tomada como referencia para esta investigación.

después de esto debe activar la tarjeta destruida y generarla nuevamente por el error en el realce.

Después de esto, se debe tomar el informe que el representante de servicio y soporte de Assenda recibe a diario –por ser el encargado de realizar el informe de las tarjetas que se emitieron durante el día–, vía correo electrónico en un archivo de Excel discriminado por planta. Este contiene toda la información del proceso diario de realce donde se enuncian todas las situaciones del realce: daños en plásticos y tarjetas con caracteres inválidos. Se verifica el informe generado por el operador de realce, donde se especifica el estado de las tarjetas, las que presentaron defectos en el proceso de personalización e igualmente el número de inventario que estas tarjetas tenían.

El siguiente paso es regenerar las tarjetas con caracteres inválidos. Se debe ingresar al sistema AS 400 Medellín para activar y reexpedir la tarjeta por mal realce. El operador de realce envía los plásticos con daños y con caracteres inválidos para ser destruidos en la oficina Gerencia Procesos de Tarjetas.

Se deben destruir las tarjetas en la máquina picadora y realizar un acta que referencie claramente las tarjetas destruidas. Todo este proceso se hace debido a la clonación de tarjetas. Después, se deben validar los niveles de inventario de las plantas de realce. En la gerencia de procesos de tarjetas se realiza un monitoreo constante de los niveles de inventarios de tarjetas manejados por el operador de realce, para reabastecer cada vez que se considere necesario, garantizando la continuidad del proceso de producción.

A continuación, se mencionan los materiales y colaboradores que hacen parte del proceso para emitir una tarjeta de crédito, con el fin de calcular los costos por el método tradicional implementado actualmente por los bancos.

Materiales

Plástico virgen, pasaporte, sobreflex, bolsas tyvek, plegables, sellos y adhesivos.

Personas que intervienen en el proceso

Informador comercial, asesor comercial, analista de crédito, auxiliar operativo de realce, auxiliar administrativo, auxiliar de *call center*, mensajero.

A continuación, se realiza la distribución de los costos estimados de producción como lo son: materiales, mano de obra directa (MOD) y los costos indirectos de fabricación (CIF) utilizados en la emisión de una tarjeta de crédito actualmente en una entidad financiera en la ciudad de Bogotá, así mismo, se explica cómo se tomaron los datos incluidos allí y su clasificación.

Tabla 1. Distribución de materiales

DESCRIPCIÓN COSTO	VALOR	MATERIAL DIRECTO	CIF
Materiales			
PLÁSTICO VIRGEN	\$ 2.100,00	\$ 2.100,00	
PASAPORTE	\$ 500,00		\$ 500,00
SOBRE FLEX	\$ 450,00		\$ 450,00
BOLSAS TYVEK	\$ 700,00		\$ 700,00
PLEGABLES	\$ 300,00	\$ 300,00	
SELLOS	\$ 200,00	\$ 200,00	
ADHESIVOS	\$ 240,00	\$ 240,00	

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Tabla 2. Distribución de mano de obra

DESCRIPCIÓN COSTO	VALOR	M.O.D	CIF
Mano de obra			
INFORMADOR COMERCIAL	\$ 9.129,62		9129,61533
ASESOR COMERCIAL	\$ 14.126,19		14126,1867
ANALISTA DE CRÉDITO	\$ 18.162,24		18162,24
AUXILIAR OPERATIVO REALCE	\$ 16.056,87		16.056,87
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	\$ 13.534,34		13534,3367
AUXILIAR CALL CENTER	\$ 11.011,80		11011,8033
MENSAJERO	\$ 10.776,37		10776,3669

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Tabla 3. Distribución de costos indirectos de fabricación

DESCRIPCIÓN COSTO	VALOR	CIF
OTROS CIF		
DEPRECIACIÓN MAQUINARIA	\$ 105,02	105,02
SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 300,51	300,51
SEGUROS MAQUINARIA	\$ 1.333,33	1333,33
MANTENIMIENTO MAQUINARIA	\$ 722,22	722,22

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

La relación de la nómina se presenta a continuación; se evidencian los colaboradores que intervienen en el proceso, así mismo se adiciona el cuadro de las prestaciones y seguridad social que son necesarios para obtener los valores de los costos de MOD.

Tabla 4. Relación de nómina

COLABORADORES DEL PROCESO	DEVENGADO		PRESTACIONES (?)		DEDUCIBLE	TOTAL A PAGAR	VALOR DÍA	N.º TARJETAS DÍA	MOD X TARJETA
	SUELDO	AUX TRANSPORTE	cesantías, int. Ces. Prima	VACACIONES	SEGURIDAD SOCIAL				
INFORMADOR COMERCIAL	850.000	70.500	\$ 162.560,30	\$ 35.445,00	250.937	\$ 1.369.442,30	\$ 45.648,08	5	\$ 9.129,62
ASESOR COMERCIAL	1.400.000	0	\$ 247.240,00	\$ 58.380,00	413.308	\$ 2.118.928,00	\$ 70.630,93	5	\$ 14.126,19
ANALISTA DE CRÉDITO	1.800.000	0	\$ 317.880,00	\$ 75.060,00	531.396	\$ 2.724.336,00	\$ 90.811,20	5	\$ 18.162,24
AUXILIAR OPERATIVO REALCE	900.000	70.500	\$ 171.390,30	\$ 37.530,00	265.698	\$ 1.445.118,30	\$ 48.170,61	3	\$ 16.056,87
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	750.000	70.500	\$ 144.900,30	\$ 31.275,00	221.415	\$ 1.218.090,30	\$ 40.603,01	3	\$ 13.534,34
AUXILIAR CALL CENTER	600.000	70.500	\$ 118.410,30	\$ 25.020,00	177.132	\$ 991.062,30	\$ 33.035,41	3	\$ 11.011,80
MENSAJERO	588.000	70.500	\$ 115.937,90	\$ 24.436,20	172.999	\$ 969.873,02	\$ 32.329,10	3	\$ 10.776,37
TOTAL	\$ 6.886.000,00	\$ 352.500,00	\$ 1.278.319,10	\$ 287.146,20	\$ 2.032.884,92	\$ 10.836.850,22	\$ 361.228,34		\$ 92.797,42

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Tabla 5. Relación de prestaciones

% PRESTACIONES	
CESANTÍAS	8,33
INTERESES CESANTÍAS	1
PRIMAS	8,33
TOTAL	17,66
VACACIONES	4

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Tabla 6. Relación de Seguridad Social

% SEGURIDAD SOCIAL (EMPLEADOR)	
SALUD	8,00
PENSIÓN	12
RIESGOS PROFESIONALES	0,52
PARAFISCALES	9
TOTAL	29,52

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Tabla 7. Relación otros CIF utilizados en este proceso

OTROS CIF	
VALOR MAQUINARIA	1.150.000,00
DEPRECIACIÓN MAQUINARIA	115.000,00
DEPRECIACIÓN POR DÍA	315,07
VALOR DEPRECIACIÓN POR TARJETA	105,02
SEGURO MAQUINARIA	120.000,00
VALOR SEGURO POR DÍA	4.000,00
VALOR SEGURO POR TARJETA	1.333,33
MANTENIMIENTO MAQUINARIA	65.000,00
VALOR POR DÍA MANTENIMIENTO	2.166,67
VALOR MANTENIMIENTO POR TARJETA	722,22
VALOR MES SERVICIOS PÚBLICOS X OFICINA	\$ 8.500.000,00
PRORRATEO	
Productos en el Banco	110
% de participación según Banco	35 %
VALOR DE PARTICIPACIÓN TC	\$ 27.045,45
VALOR POR DÍA	\$ 901,52
VALOR POR TARJETA	300,51
TOTAL OTROS CIF	2.461,08

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Algunos de los datos suministrados anteriormente se explican así:

Los datos que fueron tomados como referencia fueron suministrados por personal del banco para ser analizados en esta investigación, a quien se le realizó una entrevista personal donde el asistente operativo explicó que diariamente el asesor comercial por oficina en la ciudad de Bogotá, recibe en promedio 5 solicitudes para aprobación de tarjetas de crédito, de las cuales cuando son analizadas por el analista de crédito, son aprobadas en promedio 3. En el caso de este banco hay un total de 186 oficinas en Bogotá, o sea, diariamente se realiza la aprobación de 558 tarjetas de crédito en esta ciudad, que deben ser elaboradas por el auxiliar operativo de realce. Este último se demora aproximadamente 5 minutos por tarjeta realizando todo el proceso de realce. Esta información es tomada para sacar los costos por una tarjeta de crédito. Cabe resaltar que todos los costos tomados fueron registrados por día.

Para determinar la depreciación se tomó como base el valor de la máquina zebra, esta es una máquina impresora de tarjetas tipo crédito marca Data Card modelo Image Card. Esta máquina imprime credenciales en PVC formato tarjeta de crédito, donde graba la banda magnética.

Figura 1. Máquina impresora de tarjetas tipo crédito marca Data Card modelo Image Card



Fuente: Imagen extraída de los datos que posee la sucursal de Chapinero tomada como referencia para esta investigación.

El costo de esta máquina es de \$1.150.000, depreciada a 10 años, con un seguro mensual de \$120.000 y un mantenimiento de \$65.000. En cuanto a los costos, el método utilizado actualmente en esta entidad financiera es por órdenes de producción.

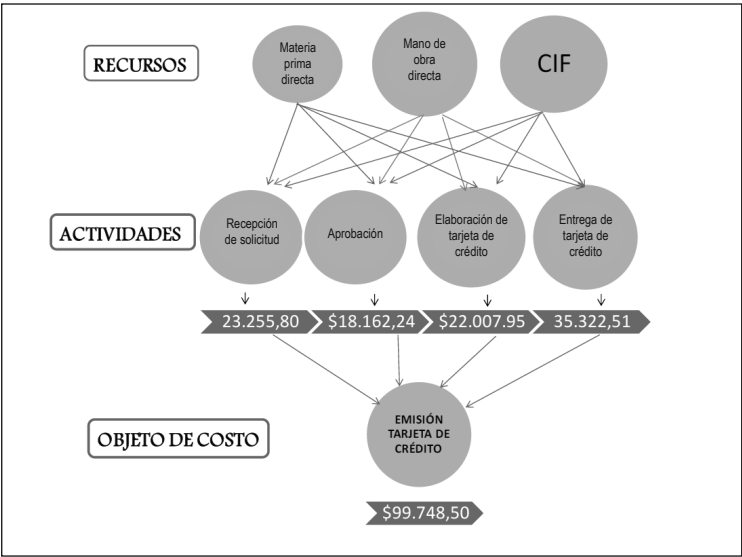
Según el análisis realizado sobre los métodos de costos, se consideró el modelo de sistema de costos ABC como el más adecuado para ser aplicado en el diseño de costeo de la emisión de una tarjeta de crédito, puesto que las entidades financieras manejan una alta gama de productos con procesos de fabricación diferentes, por tanto es difícil conocer la proporción de los costos indirectos, además, tiene altos niveles de gastos estructurales y grandes cambios estratégicos y organizativos debido a su tamaño. Además de lo anterior, las empresas de este sector poseen varias actividades o procesos inmersos en los productos, varios canales de distribución y reportan un crecimiento significativo en los costos indirectos cada año.

Actividades involucradas en el proceso de emisión de una tarjeta de crédito

La implementación de un sistema de costos ABC se debe iniciar identificando las actividades que se utilizan en el proceso para establecer sus costos. Después, se identifican los inductores que ayudan a medir la cantidad de actividades que se requieren por objeto del costo, que en este caso sería la emisión de la tarjeta. El proceso de emitir una TC está compuesto por un grupo de actividades, que se pueden identificar más fácilmente al elaborar un diagrama de flujo como una herramienta de examen.

Las actividades se pueden ver como tareas incorporadas que utilizan recurso humano y físico, destinadas a producir un bien o prestar un servicio, buscando reducir o minimizar los costos. Al implementar este modelo de costeo, se puede verificar cuáles actividades realmente son necesarias y cuáles le están produciendo costo a la empresa sin ningún beneficio, o qué actividad puede ser incorporada a otra, eliminándola y así generar una mayor eficiencia dentro del proceso (Cuervo & Osorio, 2006).

Figura 2. Modelo costeo ABC para la emisión de una tarjeta de crédito



Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo ABC.

Estas cifras fueron tomadas con base en la aplicación del método tradicional explicado en las Tablas 1 a 7, donde se realizó una integración de los materiales, MOD y CIF a las actividades para reducir procesos y minimizar costos tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 8. Distribución de actividades

DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES							
RECEPCIÓN	VALOR	APROBACIÓN	VALOR	ELABORACIÓN	VALOR	ENTREGA	VALOR
Mano de Obra		Mano de Obra		Materiales		Mano de Obra	
INFORMADOR COMERCIAL	\$ 9.129,62	ANALISTA DE CREDITO	\$ 18.162,24	PLASTICO VIRGEN	\$ 2.100,00	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	\$ 13.534,34
ASESOR COMERCIAL	\$ 14.126,19			PASAPORTE	\$ 500,00	AUXILIAR CALL CENTER	\$ 11.011,80
				SOBRE FLEX	\$ 450,00	MENSAJERO	\$ 10.776,37
				BOLSAS TYVEK	\$ 700,00		
				PLEGABLES	\$ 300,00		
				SELLOS	\$ 200,00		
				ADHESIVOS	\$ 240,00		
				Mano de obra			
				AUXILIAR OPERATIVO REALCE	\$ 16.056,87		
				OTROS CIF			
				DEPRECIACIÓN MAQUINARIA	\$ 105,02		
				SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 300,51		
				SEGUROS MAQUINARIA	\$ 1.333,33		
				MANTENIMIENTO MAQUINARIA	\$ 722,22		
OBJETO DE COSTO							\$ 99.748,50

Fuente: Elaboración propia a partir del método de costeo tradicional.

Un estudio de la secuencia de actividades y procesos, junto a sus costos asociados, reconoce a los directivos de la empresa una visión de los puntos críticos de la cadena de valor (Baujin, 2001).

El Modelo ABC requiere asignar los costos indirectos de fabricación y los gastos del periodo usando parámetros o *drivers*. Un *driver* es un criterio de aplicación o distribución de todos aquellos parámetros que se toman como referencia para hacer una asignación objetiva y razonable de los costos, ejemplo de ellos son: número de empleados, área en metros cuadrados, kilovatios consumidos, etc. (Cuervo & Osorio, 2006).

En comparación con el método tradicional, el modelo ABC considera que los CIF no son asignables con base en los productos, sino en las actividades que se realizan para fabricar productos, en este caso las actividades para emitir una TC (Zapata, 2007).

Tabla 9. Asignación de los Drivers

ACTIVIDADES	DEPRECIACION MAQUINARIA (\$)	SERVICIOS PUBLICOS M2	SEGUROS MAQUINARIA (\$)	MANTENIMIENTO MAQUINARIA (\$)	DRIVERS
RECEPCION	0	75,13	0	0	Por No. Tarjetas emitidas
APROBACION	0	75,13	0	0	Por No. Tarjetas emitidas
ELABORACION	105,02	75,13	1.333,33	722,22	Por No. Tarjetas emitidas
ENTREGA	0	75,13	0	0	Por No. Tarjetas emitidas
TOTAL	105,02	300,51	1.333,33	722,22	

Fente: Elaboración propia a partir de cifras tomadas de la distribución realizada de los CIF, tomados con el método tradicional (tabla 7).

Una de las ventajas de utilizar el método ABC, en cuanto a los *Drivers* o parámetros, es que al realizar la asignación, estos son más oportunos, reales y facilitan el manejo y la medición de las actividades, a diferencia del método tradicional que se asignan en horas máquina (HM) y horas hombre (HH). Los *Drivers* más utilizados en ABC son: área en metros cuadrados (m²), tiempo de ciclo productivo, kilómetros recorridos, número de personas, costo de la máquina, horas hombre en cada actividad, etc. Estos *drivers* pueden ser asignados directamente al objeto de costo, mientras que en los tradicionales, esto no es posible.

El método ABC es mejor por las siguientes razones:

1. Es un sistema de control y de gestión de los costos más eficiente, que permite conocer el nivel de excelencia empresarial alcanzado, ya que reconoce los costos de una manera más precisa y eficaz.
2. Permite obtener productos competitivos, minimizando costos de producción, para así responder oportunamente a las necesidades del cliente.
3. El ABC involucra más al personal de los procesos, dando comienzo a una mayor vinculación a las actividades entre los departamentos. Este método sirve para obtener información sobre los procesos y actividades, mejorando la eficiencia de las operaciones y facilita el flujo de información para la Administración. Este método, realiza un aporte significativo a la contabilidad de gestión.

Ventajas de la aplicación del costeo ABC en la elaboración de las tarjetas de crédito

Los principales cambios entre el método tradicional y el costeo ABC son:

- Avances tecnológicos e incremento de la competitividad, inducen a crear nuevos productos con ciclos de vida más cortos.
- Medición del desempeño de los colaboradores y de los departamentos, así mismo identificación del personal realmente necesario dentro de la organización.
- Eliminación de aquellas actividades que no generan valor.
- El costeo ABC, es un método de gestión avanzado, que permite determinar costos de productos a partir de la conformación de la cadena de valor de una organización.
- Es una herramienta útil para la planeación, ya que suministra información más exacta para la toma de decisiones.

Conclusiones

Se considera que al modelo de sistema de costos ABC como el más adecuado para ser utilizado en el costeo de la emisión de una tarjeta de crédito, porque las entidades financieras manejan alta gama de productos con procesos de fabricación diferentes y en sus productos es difícil conocer la proporción de costos indirectos, tienen altos niveles de gastos estructurales y tienen grandes cambios estratégicos y organizativos debido a su tamaño. Las entidades financieras están dentro de un mercado con fuertes presiones en los precios, y este método les permite conocer exactamente, o con mayor precisión, el costo del producto.

Además de lo anterior, empresas de este sector tienen varias actividades o procesos inmersos en los productos y varios canales de distribución y reportan un crecimiento significativo en sus costos indirectos cada año; esta situación se puede gestionar mejor a partir de los costos ABC y las múltiples bases que se utilizan para realizar la distribución de los mismos entre las diferentes actividades propias al proceso de emisión de una tarjeta de crédito (Cuervo & Osorio, 2006).

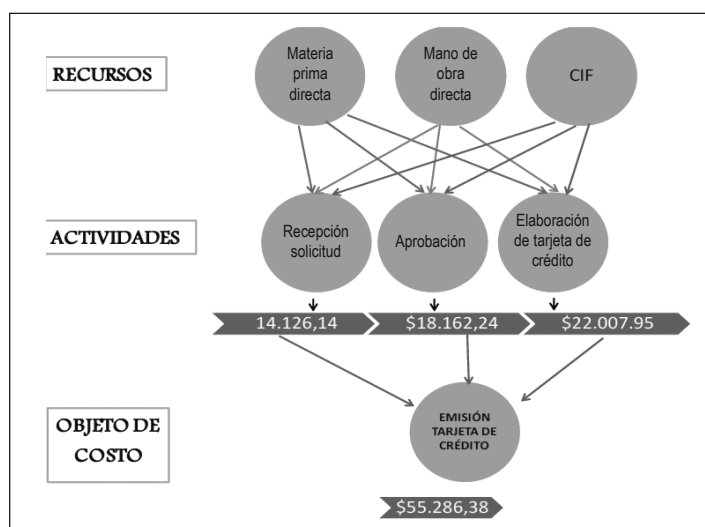
Por último, el sistema de costos ABC determina costos unitarios estándares de los productos más oportunos y exactos, y tiene como base el concepto de la cadena de valor. La cadena de valor es una herramienta de gestión diseñada por Michael Porter que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor. Se denomina 'cadena de valor' al conjunto de actividades requeridas para producir un bien o un servicio y llegar con él al cliente, partiendo de los proveedores, pasando por el productor y los canales de distribución,

hasta llegar al usuario. Este considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena (las cuales forman un proceso básicamente compuesto por el diseño, producción, promoción, venta y distribución del producto), las cuales van añadiendo valor al producto a medida que pasa por cada una de ellas (Carrión, 2007).

La cadena de valor no únicamente se utiliza para evaluar la manera como se consumen los recursos y la importancia de cada actividad en la estructura de costos y gastos, sino además para identificar si el consumo de recursos posibilita crear valor, o por el contrario, constituye un recurso consumido innecesariamente; es decir, es un costo innecesario, convirtiéndose en un gasto.

Con lo anterior se concluye que las actividades relacionadas con el proceso productivo deben agregar valor al producto, en caso contrario, y siempre y cuando sea posible, se deben suprimir. Así las cosas, y como resultado de la investigación realizada, se plantea que se deberían eliminar cuatro (4) de los recursos planteados en el método ABC, dado que se presentan más como un gasto, a saber: informador comercial, auxiliar administrativo, auxiliar de call center y mensajero, debido a que estos no le están generando ningún valor agregado al producto, sino, al contrario, estos recursos están representando un mayor valor en el costo de la TC; con esto, se eliminaría la actividad planteada de Entrega de Tarjeta de Crédito. Al realizar estas eliminaciones, el método aplicado de costos ABC reduciría el costo de la emisión de la TC en un 45 %, aproximadamente, con respecto al método aplicado actualmente, pasando de \$99.748,50 a \$55.286,38, como se plantea en la figura 3.

Figura 3. Costos de emisión de una tarjeta de crédito



Fuente: Elaboración propia.

Bajo el anterior planteamiento, con la metodología de la cadena de valor, lo que se espera es un mejoramiento continuo y que bajo esta visión se permita conocer los recursos que se consumen, evaluar cuáles generan valor para el cliente y para la entidad financiera y cuáles no, y así disponer de esta información para la toma de decisiones, con la consecuente mejora en la gerencia de procesos.

Atendiendo a los resultados obtenidos en la investigación y bajo el marco teórico planteado, se proyecta una metodología que oriente la aplicación del Método de Costeo ABC propuesto.

Referencias bibliográficas

- Carrión, J. (2007). *Estrategia de la visión a la acción* (2.^a ed.). Madrid. ESIC Editorial.
- Cuervo, J., & Osorio, J. (2006). *Costeo basado en actividades –ABC–. Gestión Basada en actividades –AMB–*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Zapata, P. (2007). *Contabilidad de costos: herramienta para la toma de decisiones*. México: McGraw-Hill.