

La producción de servicios bancarios

Problemática en torno a su delimitación

PILAR IBARRONDO DÁVILA*

El proceso de transformación llevado a cabo por las entidades bancarias resulta complejo debido, entre otros factores, a la diversidad de sus outputs, a la naturaleza intangible de los servicios que prestan y a la peculiaridad de los depósitos captados, los cuales pueden ser contemplados como input o como output de la transformación llevada a cabo. En el presente trabajo se analiza el proceso productivo que se desarrolla en las entidades de depósito, delimitando tres subprocesos básicos: captación de fondos, colocación de fondos y prestación de servicios puros, a partir de los cuales resulta posible acordar el establecimiento de un catálogo de productos que constituyan unas unidades básicas de análisis para el suministro de información útil para la gestión de los distintos niveles directivos.

Palabras clave: operaciones y servicios financieros, depósitos bancarios, proceso productivo, sistema bancario.

Clasificación JEL: G21.



COLABORACIONES

1. Introducción

La transformación productiva llevada a cabo por las entidades de depósito puede interpretarse como una transformación de plazos, según la cual los fondos captados a un plazo pueden ser colocados a plazos diferentes. A tal fin, por una parte, adquieren instrumentos financieros primarios, con distintas características de riesgo y plazos, suministrando a cambio fondos a los agentes económicos que los solicitan y, por otra, emiten instrumentos financieros secundarios, a distintos plazos, a través de los cuales captan los recursos que necesitan para su actividad intermediadora, creando instrumentos nuevos que son aceptados

entre los ahorradores. A través de la gestión del tiempo, las entidades de depósito consiguen adecuar las preferencias entre ahorradores e inversores. Junto a esta labor de intermediación, las entidades de depósito prestan otros servicios a sus clientes, por lo que se puede concebir a la empresa bancaria como una unidad económica de producción de servicios, básicamente, financieros.

En el presente trabajo analizamos la naturaleza multifásica del proceso de producción bancaria al objeto de poner de relieve las características que presentan los diversos *output* de las entidades de depósito y delimitar las unidades básicas de análisis para el suministro de información útil para la gestión. Dichas unidades representan unos objetos de cálculo elementales en torno a los cuales se debe desagregar la información acerca de los ingresos y costes incurridos en un determinado período, de forma tal que dicha información permita conocer cómo contribuyen cada uno de los

* Departamento de Economía Financiera y Contabilidad. Universidad de Granada.

Este trabajo fue presentado en las XII Jornadas Lusas-Espanhólas de Gestao Científica, celebradas en Covilha (Portugal), del 10 al 12 de abril de 2002.

productos de la entidad a la generación del resultado.

2. La naturaleza multifásica del proceso de transformación bancario

El proceso productivo de una empresa está formado por un conjunto de transformaciones productivas interrelacionadas entre sí, de forma que el *output* obtenido en una fase del proceso constituye un *input* para la siguiente fase (1). De lo anterior se desprende que en todo proceso productivo participan ciertos factores que no proceden de ninguna operación previa del proceso, denominados *factores primarios* y otros que han sido el resultado de una operación de transformación precedente en dicho proceso productivo. Estos últimos constituyen una *producción intermedia* en tanto que no se ha completado su perfeccionamiento y se encuentran a medio camino entre dos operaciones sucesivas de transformación.

El análisis del proceso productivo de las entidades de depósito nos lleva a distinguir tres subprocesos básicos: *captación de fondos*, *colocación de fondos* y *prestación de servicios puros*. Los dos primeros corresponden a la función de intermediación financiera, constituyendo sus *outputs* los distintos instrumentos mediante los cuales se captan o se colocan, respectivamente, los fondos entre su clientela. En el último subproceso se desarrollan los restantes servicios que se ofrecen a los clientes.

Como muestra el Gráfico 1, en el *subproceso de captación de fondos* las entidades de depósito mediante la utilización de factores productivos diversos desarrollan una actividad encaminada a atraer a los ahorradores, de los que obtienen los recursos financieros que necesitan para llevar a cabo su labor intermediadora. Por disponer de estos recursos la entidad paga un precio, pero además ofrece a los depositantes una serie de servicios —medios de pago, salvaguarda de los activos, domiciliación de nóminas y recibos, etc.—, algunos de ellos sin contraprestación explícita. Los recursos captados de las unidades económi-

cas excedentarias constituyen la base de los fondos necesarios para la concesión de créditos a las unidades que requieren financiación.

En el *subproceso de colocación de fondos* las entidades de depósitos invierten los fondos obtenidos en el subproceso anterior, suministrando a sus clientes diversas alternativas para cubrir sus necesidades de financiación. En el desarrollo de esta función, además de los recursos financieros captados, las entidades necesitan aplicar ciertos medios productivos reales —instalaciones, personal, equipos informáticos...— a través de los cuales se desarrollan las distintas operaciones que tienen lugar en este subproceso. Así, la concesión de un préstamo implica un flujo de tareas: entrevista con el cliente, recogida de información acerca de la operación a financiar, análisis del riesgo que implica, estudio por parte de la correspondiente comisión, comunicación al cliente, firma del contrato, etc.

Finalmente, en el *subproceso de prestación de servicios puros*, los diversos factores productivos de la entidad se aplican para suministrar otros servicios, básicamente financieros, a los clientes —de activo y de pasivo— (2). En los últimos años, ante el nuevo entorno competitivo, las entidades de depósitos han reaccionado diversificando sus actividades, lo que ha motivado un fuerte incremento de la cantidad y variedad de los servicios prestados.

3. Problemática en torno a la delimitación de *input* y *output*

Como ponen de manifiesto diversos autores (3), la delimitación del *output* en la actividad bancaria resulta problemática debido a algunas peculiaridades de la misma, tales como la inexistencia de un producto físico almacenable o el suministro de productos interdependientes.

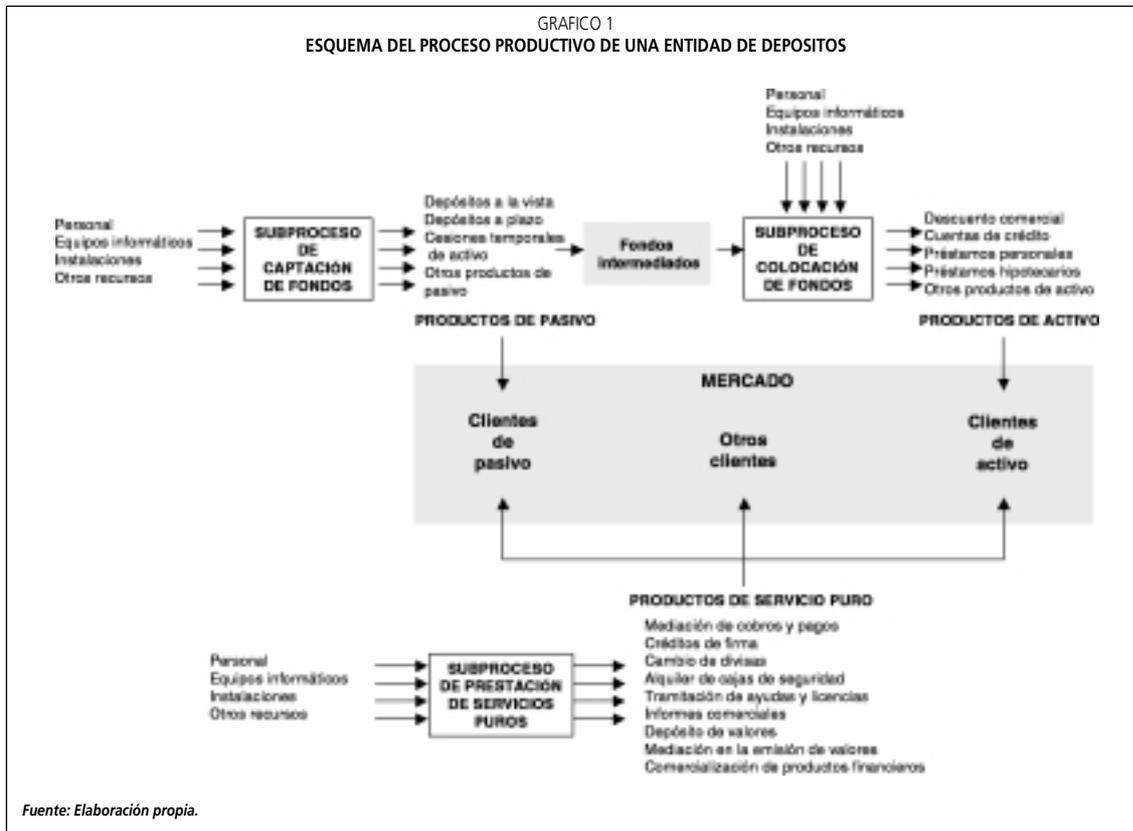
(2) En el lenguaje bancario, los clientes de activo son aquellos cuya relación procede del *subproceso de colocación de fondos*, mientras que los de pasivo corresponden al *subproceso de captación de fondos*. Por su parte, los clientes que demandan exclusivamente productos de servicio puro, normalmente, no tienen establecida una vinculación duradera con la entidad por lo que podríamos incluirlos en la categoría de clientes genéricos o no identificables con ninguna de las categorías anteriores.

(3) Vid. entre otros: MACKARA (1975), PELLICER (1985) y REVELL (1988).

(1) Vid. al respecto: GARCIA GARCIA (1984).



COLABORACIONES



Además, de acuerdo con Mackara (1975), se añade una dificultad —derivada de la función de intermediación que desarrollan estas entidades— consistente en la posibilidad de considerar los fondos captados como un *input* o como un *output* de la transformación bancaria. Así, pues, un agente económico puede depositar dinero en cuentas a la vista o a plazo y en ambos casos recibe una serie de servicios de la entidad: custodia de los fondos, información periódica, mediación de cobros y pagos, etc. Desde esta perspectiva los depósitos constituyen un *output* de la entidad de depósitos. Por otro lado, la entidad puede disponer de los fondos depositados por sus clientes en el desarrollo de su actividad inversora, mediante la concesión de préstamos, adquisición de títulos, etc., por lo que, desde esta óptica, los fondos captados constituyen un *input* de la transformación bancaria.

Esta peculiaridad ha generado una cierta controversia en el tratamiento de los depósitos y los servicios asociados a los mismos, los cuales, como ponen de manifiesto Novo y Varela (1996), son considerados por ciertos autores como *input*

de la transformación bancaria, mientras que otros los contemplan como *output*, sin faltar aquellos que les confieren un carácter dual, al estimar que constituyen simultáneamente un *input* y un *output*.

A los inconvenientes apuntados se une, como indican López Roa y Sánchez Rodado (1987), el hecho de que los distintos productos ofrecidos por la entidad de depósitos presentan una naturaleza dispar. La heterogeneidad de los distintos *output* de las entidades de depósito imposibilita la delimitación de una unidad de medida homogénea que sea representativa de su producción.

A pesar de los problemas mencionados, numerosos estudios, básicamente orientados a la determinación de las economías de escala en el sector bancario, han tratado de definir el *output* bancario en función de alguna unidad representativa de la actividad que, normalmente, en cada caso ha venido condicionada por el problema que se pretendía estudiar. Algunas de las medidas utilizadas han sido los depósitos, los préstamos e inversiones, los activos totales, el número de cuentas, el



COLABORACIONES

número de transacciones, los ingresos financieros y por comisiones, etc. (4).

La confusión existente en la determinación del *output* en la producción bancaria procede, de acuerdo con Sealey y Lindley (1977), de la ausencia de una delimitación clara entre los aspectos técnicos y económicos del proceso productivo.

En sentido técnico, ciertos bienes y servicios se incorporan al proceso de transformación perdiendo su identidad para posibilitar la obtención de otros bienes y servicios. Desde esta perspectiva, los autores citados defienden que el *output* bancario lo constituye el flujo de servicios suministrados a los clientes, tanto a los depositantes como a los prestatarios.

En sentido económico, sólo consideran como *output* aquellos servicios susceptibles de generar un valor de mercado superior a los *input* utilizados para su obtención. Por tanto, no todos los *output* técnicos lo serán desde un punto de vista económico, teniendo presente que bajo la consideración anterior «sólo aquellos servicios que están asociados a la adquisición de activos rentables constituyen productos cuyo valor en el mercado resulta superior al valor de los *input* originales» (Sealey y Lindley 1977:1253).

En consecuencia, desde una óptica económica, los servicios prestados a los clientes de activo constituyen *output*, mientras que los servicios prestados a los depositantes están asociados a la adquisición de *input* económicos, toda vez que con ellos la entidad no persigue la obtención de un ingreso directo, sino que más bien constituyen una remuneración en especie por los fondos captados.

En esta última línea, Arias (1990 y 1991) considera que la producción de la entidad de depósitos está formada por los *activos rentables* (5), así como los *productos de servicio puro*, y define el *output* bancario «como un vector y de dimensión *m* que incluye tanto los diversos tipos de presta-

mos (por ejemplo, para el consumo, hipotecarios, a entidades comerciales, a la agricultura, etc.) como los servicios bancarios (por ejemplo, cajas de seguridad)» (Arias 1991:78). Por su parte, Wanden-Berghe (1990b:572), identifica «el *output* con los recursos libres para invertir, dado que representan los recursos sobre los que las entidades bancarias han de centrar sus decisiones de forma autónoma.»

4. Los factores de producción

Los factores productivos son los recursos de naturaleza diversa que constituyen los *input* del proceso de transformación desarrollado por una empresa. En las entidades de depósitos, al igual que en las empresas no financieras, se aplica una serie de factores productivos que resultan necesarios para el desarrollo de su proceso de transformación. Estos factores no presentan desde el punto de vista económico-técnico ninguna particularidad digna de mención en cuanto a su aplicación a las entidades de depósito.

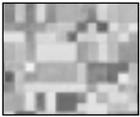
Además, las entidades de depósitos en el desarrollo de su función de intermediación utilizan como *input* propios del subproceso de colocación de fondos los recursos obtenidos a través de los diversos instrumentos de captación de pasivo.

En este sentido, algunos autores comparan el proceso productivo de una entidad de depósitos con el de una empresa manufacturera y plantean una cierta similitud entre los *recursos financieros captados* en las entidades de depósito y la materia prima adquirida por las empresas industriales (6). Así, Marchand (1974:83) lo expone de la siguiente forma: «la transformación de las primeras materias, es decir, de los recursos, es casi permanente, no a nivel de la misma sustancia, la moneda, sino a través de los empleos que de ella hacen,

(6) Por su parte, SANCHEZ ASIAIN (1992:75) considera que la materia prima básica de la empresa bancaria es la información al afirmar que «... la banca realiza una función de intermediación entre ahorradores y prestatarios en la que genera un valor añadido. En ese proceso de intermediación administra y transforma información, su materia prima básica, que le sirve para reducir (mediante la diversificación) el riesgo conjunto de sus inversiones, convertirse en tomadora de riesgo de última instancia, reconducir y equilibrar los desfases temporales de los flujos financieros de la economía, y asegurar la confianza en el sistema».

(4) El lector interesado en el estudio de las distintas medidas utilizadas para la delimitación del *output* bancario puede consultar, entre otros: BENSTON (1972), MACKARA (1975), FANJUL y MARAVAL (1985), PELLICER (1985), ARIAS (1991), PEREZ y QUESADA (1991) y NOVO y VARELA (1996).

(5) Entendiendo por tales aquellos que generan ingresos para la entidad en forma de intereses por los fondos prestados y de comisiones por los servicios suministrados a los clientes de activo.



COLABORACIONES

en el tiempo, los banqueros». Pedraja (1992) añade que la *mercancía* que utiliza la banca es el dinero, es decir, los fondos captados, básicamente de terceros, de ahí que su proceso de transformación presente ciertas peculiaridades frente a las empresas industriales.

En cualquier caso, la entidad de depósitos es una empresa de servicios y como tal no efectúa una transformación intrínseca de la naturaleza de ciertos bienes —*materia prima*— para la obtención de otros —*productos*— y, por tanto, la materia prima así entendida no forma parte del proceso productivo bancario. Como señala Kirchner (1974), la aplicación de los fondos captados al proceso productivo bancario no modifica la naturaleza de los recursos sino su grado de liquidez, alterando la formalización jurídica de los mismos y su vencimiento.

Por otro lado, los fondos captados por las entidades de depósitos no son adquiridos en propiedad —a diferencia de lo que ocurre en las empresas industriales que sí adquieren el factor materia prima— sino que se obtienen en depósito —y a través de otros instrumentos—, según diferentes vencimientos, a cambio de una retribución.

Los fondos captados por las entidades de depósitos forman parte de sus recursos ajenos, en los que, de acuerdo con Pedraja (1992), se puede hacer una primera subdivisión que viene marcada por la propia función que cumplen estas entidades. Se distingue, así, entre los *recursos procedentes de la captación del ahorro*, que constituyen el objeto fundamental del negocio bancario, y los *recursos cedidos por otras entidades de crédito*, que surgen como consecuencia de las relaciones interbancarias.

Los primeros constituyen la financiación ordinaria de las entidades de depósito y los obtienen de sus propios clientes, mientras que los segundos se derivan de la propia operatoria de estas empresas y tienen un carácter complementario a la función de intermediación. Estos últimos se obtienen en un mercado concreto, el *interbancario*, en el que algunas entidades participan como tomadoras de fondos en tanto que otras lo hacen como prestamistas. Por consiguiente, puede constituir una fuente de financiación o una inversión.

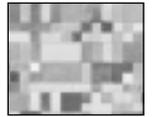
5. Producción de servicios bancarios en las entidades de depósito

5.1. Delimitación y clasificación

Las entidades de depósito se enfrentan a un amplio abanico de posibilidades dentro del concepto de banca universal, donde cada entidad optará por dedicarse a aquellos negocios para los que esté mejor preparada o frente a los que presente una ventaja competitiva o, incluso, podrá desarrollar todas las actividades contempladas por la legislación vigente, evitando así la especialización. Una vez elegidas las áreas de negocio, en función de los medios disponibles, cada entidad podrá llevar a cabo las transacciones derivadas de su proceso productivo sin que existan interferencias en la producción de los distintos *output* o, por el contrario, en caso de que la limitación de recursos así lo imponga, deberá optar en cada momento por la obtención de unos u otros productos. Por consiguiente, puesto que las tareas implicadas en la obtención de cada producto resultan separables en sentido técnico, será la capacidad productiva de cada entidad la que determine la existencia o no de interferencias entre la producción de los *output*. En suma, la actividad desempeñada por las entidades de depósitos se traduce en la prestación de diversos servicios, básicamente financieros, por lo que su proceso productivo puede catalogarse como de producción múltiple.

Así, por ejemplo, la captación de depósitos a la vista instrumentados en cuenta corriente implica la obtención de recursos para la entidad y el suministro del servicio de tesorería para el cliente, es decir, existe una interdependencia clara entre los depósitos a la vista y los servicios de mediación de pago pero, en sentido técnico, resultan independientes.

Sin embargo, desde una óptica económica, muchos de los productos deben ser considerados de una forma conjunta, toda vez que las decisiones que se tomen en relación a un producto afectarán a otro u otros, por lo que desde el punto de vista de la gestión de estas empresas resulta útil dar un tratamiento de *paquete* a determinados *output*. De ahí que en el ejemplo anterior, la fijación de precios de los servicios de pago y de los depósitos de



COLABORACIONES

forma global, otorgándoles un tratamiento de unidad, sea un instrumento eficaz para conocer la calidad de los clientes y gestionar su rentabilidad. Así, pues, la entidad podrá elaborar paquetes integrados de productos al objeto de mejorar la contribución de los mismos al resultado de la entidad, orientando su actividad hacia un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

La interdependencia existente en las decisiones sobre los diversos servicios financieros, como señalan Adar et al. (1975), puede surgir como consecuencia de la demanda, de la función de producción o de ambas. En el primer caso, la interrelación entre los *output* se produce por la importancia que ostenta la participación del cliente en la distribución de los productos puesto que, con frecuencia, es el cliente quien decide cómo utilizar y vincular los distintos productos que la entidad le ofrece, condicionando de este modo las relaciones entre las distintas líneas de producción. En relación a la función de producción, la interdependencia entre los productos surge por el uso conjunto de ciertos *input*. Tal sería el caso de la información obtenida acerca de un cliente, cuyo coste debe ser compartido por los distintos servicios que utiliza dicho cliente.

Por las razones apuntadas, la delimitación de un catálogo de productos bancarios que constituyan objetos de cálculo adecuados para la gestión no resulta tarea fácil. En cualquier caso, cada entidad deberá establecer la relación más acorde con sus necesidades informativas a la vista de las peculiaridades que revista su proceso productivo particular.

Los productos bancarios se pueden clasificar atendiendo a distintos criterios (Martínez Vilches, 1989):

1. *Por áreas de actividad*: tesorería, valores, préstamos, cartera de efectos, ahorro, etc.
2. *Según la finalidad*: vivienda, agricultura, industria, comercio, servicios.
3. *En función de los instrumentos financieros utilizados*: financiación entidades de depósito, préstamos, créditos, descuento, ahorro ordinario, ahorro a plazo, cuentas corrientes, certificados de depósito, cédulas hipotecarias.

Por su parte, Barallat (1992), propone cuatro grupos básicos, según la función que cumplen:

- *Ejecución de transacciones y creación de medios de pago*. Entre los productos bancarios que desempeñan estas funciones podemos citar las cuentas corrientes, las tarjetas de débito y de crédito, las transferencias, los cheques de viaje, los cheques gasolina, los créditos documentarios, las remesas, etcétera.

- *Captación de ahorro*. Los productos que permiten cubrir esta función son las cuentas a plazo, las cuentas de ahorro, los certificados de depósito, las cuentas ahorro-vivienda, las cesiones temporales, la venta de títulos, los fondos de inversión, los fondos de pensiones, etcétera.

- *Creación de liquidez mediante la asunción del riesgo crediticio y la transformación de plazos*. Para el desempeño de esta función las entidades de depósitos ofertan productos como los créditos y préstamos, personales e hipotecarios, el leasing, el descuento comercial, el factoring, etcétera.

- *Prestación de servicios de asesoramiento e intermediación*. Las entidades de depósitos en el desempeño de su actividad atienden servicios tales como la administración de patrimonios, la gestión de riesgos, la gestión de instituciones de inversión colectiva, los arbitrajes, la custodia de títulos, la compraventa de valores, etcétera.

Por nuestra parte, desde un punto de vista técnico y según se desprende de la subdivisión efectuada en relación al proceso productivo bancario, suscribimos el planteamiento de Sealey y Lindley (1977), por lo que identificamos la producción bancaria con el flujo de productos suministrados a los clientes de la entidad —tanto a los de activo como a los de pasivo—, incluyendo los servicios de intermediación financiera.

Desde esta óptica, y con el objetivo de delimitar un catálogo de productos que constituyan unidades de análisis básicas para la gestión, nos decantamos por diferenciar las siguientes categorías dentro del *output* bancario: *productos de pasivo*, *productos de activo* y *productos de servicio puro*, que proceden, respectivamente, de los tres subprocesos productivos de *captación de fondos*, *colocación de fondos* y *prestación de servicios puros*, por lo que cada grupo de productos presentará ciertas similitudes en el proceso de formación y asignación del coste.



COLABORACIONES

CUADRO 1
CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS BANCARIOS

Productos de pasivo	Productos de activo	Productos de servicio puro
<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos. • Cuentas corrientes. • Cuentas de ahorro. • Imposiciones a plazo. • Cesiones temporales de activos. • Participaciones de activos. • Emisión de títulos. • Otros instrumentos de captación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos personales. • Préstamos hipotecarios. • Cuentas de crédito. • Descuento comercial. • Operaciones de factoring. • Anticipos sobre documentos. • Arrendamientos financieros. • Valores de renta fija. • Valores de renta variable. • Otros productos de activo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Domiciliaciones de recibos. • Domiciliaciones de nóminas. • Transferencias, giros y otros medios de pago. • Talonarios de cheques. • Tarjetas de crédito y de débito. • Cambio de divisas. • Cheques de viaje. • Depósito de valores. • Gestión de cobro de efectos. • Asesoramiento financiero. • Gestión de patrimonios. • Alquiler de cajas de seguridad. • Intermediación en la compra y venta de valores mobiliarios. • Comercialización de seguros. • Comercialización de fondos de pensiones. • Comercialización de fondos de inversión. • Operaciones en los mercados de opciones y futuros. • Etcétera.

Fuente: Elaboración propia.

Los *productos de pasivo* son aquellos que surgen como consecuencia de las operaciones del *subproceso de captación de fondos* y, en general, aparecen reflejados en el pasivo del balance bancario. Así, pues, constituyen los distintos instrumentos mediante los cuales estas entidades captan los recursos, básicamente, del ahorro. Por la obtención de dichos fondos la entidad deberá satisfacer un interés —coste explícito— e incurrir en un coste implícito, derivado de las actividades necesarias para su captación así como de los servicios prestados a los depositantes de forma gratuita. Ejemplos de productos de pasivo son las cuentas corrientes, las cuentas de ahorro, los depósitos a plazo, etcétera.

Los *productos de activo* se derivan de las operaciones correspondientes al *subproceso de colocación de fondos* y constituyen los diversos *output* mediante los cuales se instrumenta la inversión de los fondos en el mercado, generando unos ingresos financieros en forma, básicamente, de intereses. Son productos de activo los créditos, los préstamos, la cartera comercial, etcétera. Estos productos quedan recogidos en las correspondientes partidas del activo del balance de la entidad.

Los *productos de servicio puro* están formados por el resto de los servicios que las entidades de depósitos suministran a sus clientes, ya sea para apoyar o complementar a sus productos de activo y de pasivo, o bien de forma independiente. Ostentan esta consideración: la gestión de pagos y cobros,

las domiciliaciones bancarias, la gestión de valores, el asesoramiento a las empresas, los avales, el alquiler de las cajas de seguridad, etcétera.

El Cuadro 1 muestra —sin ánimo de exhaustividad— una relación de productos bancarios ajustada a la clasificación adoptada. El catálogo ofrecido puede ser obviamente objeto de una mayor desagregación. Así, por ejemplo, los préstamos podrían descomponerse en distintas categorías según el plazo de vencimiento o, incluso, según la cuantía de los importes concedidos. Por otro lado, las necesidades de información para la gestión podrían aconsejar una mayor agregación, agrupando los distintos productos que puedan ser ofrecidos al mercado como un paquete integrado, con la finalidad de analizar la rentabilidad conjunta de la venta cruzada de los mismos.

En este contexto, no podemos eludir plantearnos la cuestión acerca de la existencia o no de *producción en curso* en el proceso de transformación bancario. La producción en curso es aquella que aún no ha completado su perfeccionamiento y se halla dentro de una fase, en proceso de transformación. En este sentido, en las entidades de depósitos resulta posible reconocer, al final de cualquier período tomado como referencia, determinados *output* que se encuentran en proceso inacabado de perfeccionamiento y que, por consiguiente, aún no se han formalizado mediante contrato. Por ejemplo, un préstamo que ha sido solicitado por un cliente en una oficina y que se



COLABORACIONES

encuentra en fase de análisis por parte de los departamentos centrales. Con vistas a la obtención de este producto, la entidad ha aplicado una serie de factores si bien aún no han concluido las operaciones conducentes a su consecución, constituyendo, por tanto, un producto inacabado que podría denominarse *préstamos en curso*.

5.2. Los productos de pasivo

Los productos de pasivo constituyen el *output* técnico del subproceso de captación de fondos, es decir, los instrumentos mediante los cuales estas entidades obtienen los fondos que necesitan para el desarrollo de su función intermediadora.

Las entidades de depósito suministran una variedad de productos de pasivo con diferentes características de riesgo, plazo, rentabilidad, liquidez, etc., entre los cuales cada cliente podrá elegir aquel que mejor se adecúe a sus necesidades. Además, en el caso de los depósitos a la vista, el cliente dispondrá del servicio de tesorería, lo que permitirá que dicho depósito ostente la consideración de dinero al constituir un instrumento soporte de cobros y pagos.

Estos *output* técnicos, normalmente, no generan en el mercado un ingreso directo superior al coste de su obtención y, en este sentido, desde una óptica económica, como apuntan Sealey y Lindley (1977), su calificación como producto resulta dudosa.

No obstante lo anterior, en algunos casos, los productos de pasivo pueden generar ciertos ingresos directos, como las comisiones de administración y de mantenimiento de los depósitos a la vista, que incluso pueden ser superiores al coste de su obtención. Esta situación resulta cada vez más generalizada respecto a los depósitos a la vista, debido a que en el nuevo entorno competitivo, con la caída de los márgenes financieros, los distintos servicios ofrecidos a la clientela deben tener una rentabilidad asegurada. En efecto, en el pasado, ante la imposibilidad de competir vía tipos de interés por las limitaciones legales existentes, las entidades de depósito ofrecían a sus clientes una serie de servicios gratuitos vinculados a los depósitos a la vista como las transferencias, la emisión de cheques, las retiradas y entre-

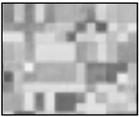
gas de efectivo, las consultas de saldos, etc. En cambio, en la actualidad las entidades bancarias cobran comisiones por la mayoría de estos servicios. Así, se establecen comisiones por mantenimiento y de administración, fijándose esta última, generalmente, en función del número de apuntes realizados en el depósito a la vista. Asimismo, existen comisiones por información sobre los movimientos de la cuenta. De este modo, se pretende que el coste de la gestión de los depósitos a la vista pueda ser cubierto con los ingresos generados por las comisiones estipuladas.

Por otro lado, los productos de pasivo no pueden ser considerados en puridad como productos intermedios en la medida en que constituyen *output* completamente perfeccionados, es decir, instrumentos de ahorro con unas características dadas de tipos de interés, riesgo, liquidez, etc., que se suministran al mercado y cuya formalización se lleva a cabo mediante la firma de un contrato con el cliente.

Aunque formalmente estos instrumentos operan como en cualquier otra empresa para la captación de recursos, existe un elemento diferencial que no puede ignorarse: la relación que se establece con la clientela. En efecto, los clientes de pasivo, que aportan los fondos que las entidades de depósito necesitan para el desarrollo de su función de intermediación financiera, a menudo también contratan otros productos -de activo o de servicio puro- y establecen una relación estable con la entidad. Además, los productos de pasivo constituyen el centro de atención de muchas de las campañas de marketing de las entidades de depósito, lo que pone de manifiesto la importancia que ostentan en la política comercial de estas entidades.

A pesar de las limitaciones señaladas, y aun cuando desde el punto de vista económico resulta cuestionable caracterizar el *output* técnico del subproceso de captación de fondos como un producto, hemos optado por utilizar la denominación de *producto de pasivo* por ser la denominación habitualmente manejada en el sector.

De este modo, en el desarrollo de nuestro trabajo, lejos de pretender solventar el carácter dual de los depósitos, cuyo tratamiento normalmente vendrá dado en función del problema que se pretenda estudiar, tan sólo perseguimos delimitar un



COLABORACIONES

catálogo de productos que constituyan unidades básicas de análisis para el suministro de información útil para la toma de decisiones correspondiente a los distintos niveles directivos.

Desde esta perspectiva, los productos de pasivo representan unas unidades de análisis relevantes para la gestión del negocio bancario, toda vez que, a pesar de que todos ellos permiten obtener fondos para su colocación en los productos de activo, las condiciones de plazo, tipos de interés, disponibilidad, etc., varían de unos a otros, influyendo en su capacidad para contribuir a la rentabilidad global de la entidad.

Entre los productos de pasivo cabe diferenciar aquellos instrumentos que persiguen la captación de recursos del ahorro —recursos éstos que son conocidos en el lenguaje bancario como *pasivo bancario* o, simplemente, *recursos ajenos*— y aquellos otros mediante los cuales se obtienen los recursos en el mercado interbancario. Según lo anterior, una primera clasificación de los productos de pasivo atenderá al destino de los mismos distinguiendo entre los suministrados a las entidades financieras en el mercado interbancario y los ofrecidos a la clientela.

En los productos de pasivo suministrados a los clientes se pueden diferenciar, atendiendo a las características de los instrumentos utilizados para la captación de los fondos, las siguientes categorías: *depósitos*, *valores negociables emitidos*, *cesiones temporales* y *participaciones de activos*.

5.3. Los productos de activo

En una primera aproximación, de acuerdo con Kirchner (1974), las inversiones de las entidades de depósito se pueden clasificar en *productivas*, aquellas de las cuales se espera un rendimiento, e *improductivas*, constituidas por los activos que presentan una rentabilidad nula —como los saldos en caja o en la cuenta corriente del Banco de España, siempre que estos últimos no devenguen ningún interés—. A su vez, las inversiones productivas pueden subdividirse en activos *con riesgo* y activos *sin riesgo*. Los primeros están formados por las inversiones típicamente bancarias, cuyo valor puede variar por causas exógenas a la entidad —como los créditos o la cartera de valo-

res—, y su riesgo se deriva de la propia naturaleza de la función de intermediación. Los activos sin riesgo colaboran, ya sea como marco o como instrumento, al funcionamiento de la entidad —mobiliario, instalaciones, etc.— y se caracterizan por la dificultad en individualizar la medida de su contribución al resultado.

Bajo la denominación de *productos de activo* se engloban diversas inversiones productivas con riesgo, mediante las cuales se materializa la utilización de los recursos captados del ahorro, por lo que constituyen la inversión típica de las entidades de depósitos. Representan el *output* de la función de intermediación de estas entidades y están formados por aquellos instrumentos en los que se concreta la inversión característica de estas entidades —crédito comercial y financiero—. Además, se incluyen dentro de los productos de activo los distintos elementos a través de los cuales se lleva a cabo la colocación de fondos, como los títulos de renta fija o de renta variable. De este modo, se pueden distinguir dos categorías de productos de activo: la *inversión crediticia* y la *cartera de valores*.

La inversión crediticia representa la inversión más genuina de estas entidades. Puede presentar distinta instrumentación, dando lugar a diferentes productos de activo como la concesión de préstamos, la apertura de crédito, el descuento comercial, el factoring, los descubiertos en cuentas corrientes y los excedidos en cuentas de crédito, y el arrendamiento financiero, entre otros.

La cartera de valores está formada por todos aquellos títulos valores —o derechos valores, si se trata de un sistema de anotaciones en cuenta— representativos de deuda del Estado, de instituciones públicas, de empresas, etc., o bien correspondientes a participaciones en el capital de otras empresas. Constituyen, por tanto, una colocación de fondos. Los títulos que forman la cartera pueden ser de dos tipos, dando lugar a la distinción entre cartera de *renta fija* y cartera de *renta variable*.

Como señalan Casilda *et al.* (1997), la cartera de valores tiene una importancia creciente en la generación de resultados de las entidades de depósitos, y debe ser utilizada como un elemento más de la gestión del riesgo de tipos de interés y para compensar el riesgo de la inversión crediticia.



COLABORACIONES

5.4. Los productos de servicio puro

En España, tradicionalmente, las entidades de depósitos han ofrecido ciertos servicios de forma gratuita, como práctica habitual para atraer a la clientela y lograr su fidelización, ya que la legislación impedía la competencia vía precios. Sin embargo, la tendencia ha cambiado y en los últimos años se ha producido un considerable incremento de la variedad de los servicios prestados a los clientes, cobrando a cambio las correspondientes comisiones, todo lo cual se ha traducido en un notable crecimiento de las denominadas *operaciones fuera de balance*.

Al auge de estas operaciones han contribuido la innovación financiera y el desarrollo de los mercados de capitales que han propiciado el desarrollo de los *productos derivados* —futuros, opciones, *swaps*, etc.—. Por otro lado, la diversificación de las actividades de las entidades de depósitos les ha llevado a la comercialización de pólizas de seguros, fondos de inversión y fondos de pensiones, productos que normalmente son gestionados por otras entidades pertenecientes al mismo grupo financiero.

Sin ánimo de exhaustividad, enumeramos a continuación una serie de productos de servicio puro que las entidades de depósitos suministran a sus clientes:

- *Servicios de mediación de cobros y pagos*, tales como las órdenes de transferencia, la emisión de cheques, la domiciliación de nóminas y recibos, la gestión de cobro de efectos comerciales, las tarjetas de débito, la domiciliación de subvenciones y ayudas oficiales, etc.
- *Servicios de garantía o afianzamiento*, que constituyen los *créditos de firma*, en los que la entidad no efectúa una inversión directa de fondos pero asume un riesgo al asegurar las operaciones de un tercero.
- El *cambio de divisas* que, como consecuencia de la convertibilidad de las monedas de distintos países, consiste en una permuta de una moneda por otra. Nos referimos a las operaciones de cambio que las entidades efectúan por cuenta de su clientela y por las que cobran una comisión.
- *Alquiler de cajas de seguridad*, que quedan a disposición del cliente para guardar determina-

dos objetos y que llevan aparejado, como contrapartida, el pago de un canon.

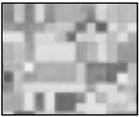
- *Informes comerciales* a sus clientes sobre la solvencia y seriedad de ciertos agentes económicos, siempre que la información suministrada no vulnere el secreto bancario.
- *Depósito de los valores* que son entregados por el cliente a la entidad de depósitos para su custodia y administración.
- *Mediación en la emisión de valores*, servicio por el que la entidad de depósitos asume la difusión de los valores entre el público, procurando encontrar suscriptores de los títulos emitidos.
- *Comercialización de productos financieros ajenos*, esto es, ofrecidos por otras entidades financieras que, normalmente, pertenecen al mismo grupo bancario como los fondos de inversión, los fondos de pensiones o los seguros.

6. Conclusiones

El análisis del proceso productivo de las entidades de depósito permite diferenciar tres subprocesos básicos que presentan numerosas relaciones de interdependencia: captación de fondos, colocación de fondos y prestación de servicios puros. Los dos primeros corresponden a la función de intermediación financiera, constituyendo sus *output* los distintos instrumentos mediante los cuales se captan o se colocan, respectivamente, los fondos entre su clientela, mientras que en el último subproceso se desarrollan los restantes servicios que se ofrecen a los clientes.

Junto a las dificultades propias de las empresas de servicios para la delimitación de los *output*, en las entidades de depósito se añade un problema adicional derivado del carácter dual que presentan los fondos intermediados, toda vez que admiten la posibilidad de contemplarlos como *input* o como *output* de la transformación bancaria. El análisis de las posturas sustentadas por los autores que se han ocupado de este tema muestra que la solución adoptada en cada caso ha venido condicionada por el problema que se pretendía estudiar.

En el contexto del presente trabajo, y aun cuando desde el punto de vista económico resulta cuestionable caracterizar el *output* técnico del subproceso de captación de fondos como un producto, se



COLABORACIONES

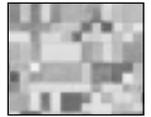
ha juzgado conveniente utilizar tal denominación - habitualmente manejada en el sector- al objeto de poder delimitar un catálogo de productos que constituyan unidades básicas de análisis para el suministro de información útil para la toma de decisiones correspondiente a los distintos niveles directivos. De este modo, pueden diferenciarse tres clases de *outputs* bancarios: *productos de pasivo*, *productos de activo* y *productos de servicio puro*, que derivan, respectivamente, de los tres subprocesos productivos de captación de fondos, colocación de fondos y prestación de servicios puros.

Los *productos de pasivo* están representados por aquellos instrumentos mediante los cuales se captan los fondos de las unidades económicas excedentarias, y los *productos de activo* por aquellos otros a través de los cuales se ceden los recursos a las unidades económicas deficitarias; en ambos casos, los fondos intermediados constituyen el objeto de la transacción. Por su parte, los *productos de servicio puro* engloban al resto de los servicios prestados por estas empresas a su clientela mediante transacciones que no implican captación ni colocación de recursos, pudiendo presentarse de forma independiente o de forma vinculada a algún producto de activo o de pasivo.

Si bien resulta posible la formulación de un catálogo de productos técnicamente independientes, desde una óptica económica, muchos de los productos deben ser contemplados de forma conjunta, toda vez que las decisiones que se tomen en relación a un producto afectarán a otro u otros, por lo que desde el punto de vista de la gestión de estas empresas resulta conveniente en muchas ocasiones dar un tratamiento de *paquete* al conjunto de determinados *output*. Por esta razón, la delimitación de un catálogo de productos bancarios que constituyan objetos de análisis adecuados para la gestión no resulta una labor fácil y, en cualquier caso, será una tarea que cada entidad deberá abordar de acuerdo con sus necesidades informativas.

Bibliografía

1. ADAR, Z.; AGMON, T. y ORGLER, Y.E. (1975): «Output Mix and Jointness in Production in the Banking Firm». *Journal of Money, Credit and Banking*, May, pp. 235-243.
2. ARIAS, A. M. (1990): «La naturaleza del proceso productivo bancario». *Esic Market*, n.º. 69, Julio-Septiembre, pp. 105-113.
3. ARIAS, A. M. (1991): *Control de gestión en las entidades de depósito*. Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, Madrid.
4. BARALLAT, L. (1992): *La banca española en el año 2000. Un sector en transición*. Ciencias Sociales, Madrid.
5. BENSTON, G.J. (1972): «Economies of Scale of Financial Institutions». *Journal of Money, Credit and Banking*, May, pp. 312-341.
6. CASILDA, R.; LAMOTHE, P. y MONJAS, M. (1997): *La banca y los mercados financieros*. Alianza, Madrid.
7. FANJUL, O. y MARAVALL, F. (1985): *La eficiencia del sistema bancario español*. Alianza, Madrid.
8. GARCIA GARCIA, M. (1984): *Economía de la producción y contabilidad de costes*. Instituto de Planificación Contable, Madrid.
9. KIRCHNER, C.A. (1974): *Una introducción a la teoría económica de la empresa bancaria*. Herder, Barcelona.
10. LOPEZ ROA, A. L. y SANCHEZ RODADO, A. (1987): «Los costes de transformación en el sistema bancario: una aproximación». *Boletín de Estudios Económicos*, n.º. 130, Abril, pp. 189-216.
11. MACKARA, W. F. (1975): «What Do Banks Produce?», *Monthly Review. Federal Reserve Bank of Atlanta*, Vol. 60, pp. 70-75.
12. MARCHAND, J. C. (1974): «La contabilidad analítica al servicio de la banca». *Banca Española*, n.º. 50, pp. 83-99.
13. MARTINEZ VILCHES, R. (1989): *Contabilidad de gestión de cajas de ahorros*. Cajamadrid, Madrid.
14. NOVO, J. A. y VARELA, R. (1996): *Fundamentos económicos de la empresa bancaria*, Universidade da Coruña, La Coruña.
15. PEDRAJA, P. (1992): *Contabilidad y Análisis de balances en la banca. Tomo I. Principios generales y contabilización de operaciones*. Centro de Formación del Banco de España, 2.ª edición, Madrid.
16. PELLICER, E. (1985): *Los costes en el sistema bancario español*. Caja de Ahorros de Valencia, Valencia.
17. PEREZ, F. y QUESADA, J. (1991): *Dinero y sistema bancario. Teoría y análisis del caso español*. Espasa-Calpe, Madrid.
18. REVELL, J. (1988): «Las fusiones y el papel de los grandes bancos», *Papeles de Economía Española*, n.º. 36, pp. 90-112.
19. SANCHEZ ASIAIN, J.A. (1992): *Reflexiones sobre la banca*. Espasa-Calpe, Madrid.
20. SEALEY, C. W. y LINDLEY, J. T. (1977): «Inputs, Outputs and a Theory of Production and Cost at Depository Financial Institutions». *The Journal of Finance*, n.º. 4, September, pp. 1251-1266.
21. WANDEN-BERGHE, J. (1990): «Contabilidad de gestión de la empresa bancaria». *Técnica Contable*, Diciembre, pp. 569-586.



COLABORACIONES