

**POLÍTICA DE CRÉDITO Y CARTERA IMPLEMENTADA EN EL FONDO DE
EMPLEADOS DE COMFAGUAJIRA FODECOM, DEL DISTRITO TURISTICO Y
CULTURAL DE RIOHACHA**

**ERIKA MUÑOZ BONIVENTO
GUILLERMO IGUARAN IGUARAN**



UNIVERSIDAD | SHIKII EKIRAJIA
DE LA GUAJIRA | PÚLEE WAJIIRA

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIAS EN FINANZAS
RIOHACHA – LA GUAJIRA
2021**

**POLÍTICA DE CRÉDITO Y CARTERA IMPLEMENTADA EN EL FONDO DE
EMPLEADOS DE COMFAGUAJIRA FODECOM DEL DISTRITO, TURISTICO Y
CULTURAL DE RIOHOCHA**

**ERIKA MUÑOZ BONIVENTO
GUILLERMO IGUARAN IGUARAN**

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia en finanzas**

Director

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIAS EN FINANZAS
RIOHACHA – LA GUAJIRA
2021**

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Riohacha, febrero de 2021.

DEDICATORIA

La felicidad más grande para el ser humano es construir un proyecto de vida sólido, acompañado de la fe y familiares que demuestran cotidianamente la alegría de tener un ser especial.

En este logro importante doy gracias a **Dios** por entregarme la fortaleza espiritual y ser mi guía en todo momento.

A mis **familiares**, esposa e hijos quienes estuvieron apoyándome día a día para alcanzar este importante eslabón en mi vida.

A los **compañeros** de estudios por compartir su conocimiento durante el proceso académico.

A la **Universidad de la Guajira** por brindarme las herramientas y la oportunidad de escalar la cima al éxito profesional.

GUILLERMO IGUARAN IGUARAN

DEDICATORIA

Quiero dedicar este nuevo triunfo y logro a **Dios** por ser mi fortaleza y guiarme en el buen camino.

A la virgen **María** por bendecirme en todo momento.

A mi esposo **José Luis Velazco Bayuelo** por su amor y comprensión.

A mi hijo **Luis David Velasco Muñoz** por ser mi fuente de inspiración para salir adelante.

ERIKA MUÑOZ BONIVENTO

AGRADECIMIENTOS

Los autores de este proyecto agradecen a **Dios** por ser nuestra principal fuente para guiarnos en este trascender.

A nuestros **Docentes** por impartir conocimiento y sabiduría durante el proceso académico.

A las directivas del fondo de empleados de **Fodecom** por permitirnos hacer realizar la investigación y facilitarnos la información para la consolidación de nuestra tesis de grado.

A la **Universidad de la Guajira**, en especial a las personas que nos orientaron en todo momento.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	10
LISTA DE FIGURAS	11
INTRODUCCIÓN	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1. Formulación del problema.....	24
1.1.2. Sistematización del problema.....	24
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.2.1. Objetivo general.....	25
1.2.2. Objetivos específicos.....	25
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
1.4.1 Delimitación temática.....	29
1.4.2 Delimitación espacial.....	29
1.4.3 Delimitación temporal.....	29
2. MARCO TEORICO.....	31
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
2.2. BASES TEÓRICAS.....	35
2.2.1 Estructura de cartera y crédito.....	35
2.2.2. Políticas de créditos.....	63

2.3. MARCO CONTEXTUAL	68
2.3.1. Objeto Social.....	68
2.3.2. Misión.....	69
2.3.3. Visión.....	70
2.3.4. Descripción de la empresa.....	70
2.3.5 Ubicación de la empresa.....	70
2.4 MARCO LEGAL.....	70
2.5. MARCO CONCEPTUAL.....	72
2.6. SISTEMA DE VARIABLES.....	73
2.6.1. Definición nominal.....	73
2.6.2. Definición conceptual.....	73
2.6.3. Definición operacional.....	74
3. MARCO METODOLÓGICO.....	76
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	76
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	77
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	78
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	79
3.4.1. Población.....	79
3.4.2. Muestra.....	80
3.5. FUENTES DE INFORMACION.....	81
3.5.1. Fuentes primarias.....	81
3.5.2. Fuentes secundarias.....	82

3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	83
3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	85
3.6.1 Validez.....	85
3.6.2 Confiabilidad.....	86
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	89
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	89
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
5.1 CONCLUSIONES.....	113
5.2 RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.	75
Tabla 2. Distribución de la población.....	80
Tabla 3. Alternativas de respuesta.....	85
Tabla 4. Escala de interpretación para el coeficiente de alpha cronbach.	87
Tabla 5. Situación actual de cartera y crédito.....	90
Tabla 6. Proceso de asignación de crédito.....	97
Tabla 7. Medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera.	102
Tabla 8. Gestión del riesgo de los créditos.....	109

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Capital de trabajo.	91
Figura 2. Estructura.	92
Figura 3. Ciclo operativo.	93
Figura 4. Ciclo de efectivo.	94
Figura 5. Retención de inventarios.	95
Figura 6. Financiamiento a corto plazo.	96
Figura 7. Reputación.	98
Figura 8. Capacidad.	99
Figura 9. Capital.	100
Figura 10. Condiciones.	101
Figura 11. Medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera.	103
Figura 12. Provisión crediticia.	104
Figura 13. Riesgo de recuperación.	105
Figura 14. Capital en riesgo crediticio.	106

Figura 15. Límites del otorgamiento de crédito.	107
Figura 16. Política de gestión de riesgo.....	110
Figura 17. Comunicación y consulta.	111
Figura 18. Evaluación de riesgos.....	112

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la política de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha. El estudio en mención, tiene una estructura de capítulos que permite describir en forma detallada cada uno de los pasos realizados durante el proceso de investigación.

El primer capítulo, contiene los aspectos generales de la investigación entre ellos están: el planteamiento del problema, formulación del mismo, objetivos de investigación, justificación y delimitación, características que dan apertura a la relevancia del objeto de investigación y el problema del mismo.

En el segundo apartado, se relaciona el marco referencial, considerado como el elemento primordial en la investigación; en este se referencian estudios similares, los cuales incluye las variables de estudios. Simultáneamente, se enmarca el contenido teórico el cual tiene como base toda la revisión bibliográfica para la construcción de las aproximaciones teóricas.

Lo que respecta al tercer capítulo, se relacionan las características y diseño metodológico empleado durante la investigación, en ellos se incluye la metodología, enfoque, población, técnicas e instrumentos que posibilitaron la recolección de la información; posteriormente se desarrolló una revisión exhaustiva para definir las características del tema de investigación.

Lo que corresponde al cuarto capítulo, es la ruta donde se analizan los datos, se determinan los resultados articulados a los propósitos de la investigación en el cual se alinean los objetivos generales y específicos. Paralelamente, se articulan las dimensiones, permitiendo con ello

determinar la información relevante obtenida a través de los agentes objetos de investigación. Por consiguiente, en este postulado se desarrolla la construcción y el análisis de los datos que arroja la investigación. Con relación al análisis de la política de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM.

En último lugar, se ubica el capítulo cinco el cual hace alusión al proceso la emisión de las conclusiones, en ese mismo orden se establecen las recomendaciones originadas del trabajo de investigación las cuales se consolidan en la herramienta primordial para la definición de la investigación, debido a que dan apertura a la utilidad que genera el estudio desarrollado y promueven las estrategias aplicables a la política de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico de Riohacha.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la economía, es de vital importancia las empresas, ya que son un enfoque moderno en la teoría de las organizaciones, estas se apoyan en la insuficiencia de los análisis, en términos de equilibrio, para centrarse en los estudios de mercado. Sin embargo, estas están constituidas por personas, recursos financieros, materiales, tecnología y mercadeo. Esta estructura forma las actividades que van enfocadas hacia la producción de bienes o servicios. Por lo tanto, la teoría de las organizaciones se basa en el conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general (Alonso, G; Ocegueda, V; Castro, E. 2006).

En este sentido, el éxito de una empresa depende del manejo adecuado de las técnicas contables que existen, una de ellas es el análisis financiero contable, en este sentido para realizar un análisis e interpretación de información financiera se requiere que dicha información cuente con ciertas características, las cuales están ligadas a la expansión y a los tipos de valores que se deben emitir para financiar dicha expansión. De esta forma, se deciden los términos de crédito sobre los cuales los clientes podrán hacer sus compras, la cantidad de inventarios que deberán mantener, el efectivo que debe estar disponible, así como los análisis de funciones, las utilidades para reinvertir en el lugar de pagarse como dividendos, entre otras concepciones (Berrio, 2014).

Por otra parte, las necesidades de las empresas actualmente están sujetas a procesos de transformación, donde los avances tecnológicos, la automatización de los procesos, el desarrollo económico, el crecimiento de muchas empresas, la dificultad de la permanencia, la cual es un

agente de riesgo latente en cualquier empresa que no está consolidada, así como lo es el progreso de los negocios en su entorno. Todos estos cambios y la complejidad de cada uno de ellos hacen necesario que las unidades empresariales estén preparadas para gestionar sus recursos financieros de manera efectiva, de esta forma se podrán tomar decisiones financieras adecuadas y acordes a los objetivos de la empresa (Martínez & Caicedo, 2015).

En este sentido, las necesidades actuales de las empresas y la búsqueda de mejorar sus condiciones iniciales han recreado una interdependencia de los mercados financieros donde se desenvuelven, todo esto es ocasionado por la falta de elementos o guías para la comparabilidad de la información financiera con la cual cuentan las empresas, estos aspectos deben ser tenidos en cuenta, ya que los mercados mundiales están conectados, no se puede dejar de lado los movimientos de los diversos indicadores y de las tendencias, que fortalecerán o deteriorarán la actividad que la empresa u organización realice. (Fuentes, 2015, p. 17)

Es por esto que la interdependencia creciente en los mercados financieros mundiales exige una mejora de la comparabilidad de la información financiera de todas las empresas que actúan en un mismo mercado globalizado, a través de un acercamiento de las legislaciones contables. Por ello, durante los últimos años, numerosos organismos han participado activamente en el proceso de búsqueda de un conjunto de normas que permitan una plena armonización contable. Recientemente se ha observado una clara tendencia hacia las Normas Internacionales de Contabilidad (que ahora han pasado a denominarse International Financial Reporting Standards - IFRP) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) como único conjunto de normas de contabilidad aceptadas a escala internacional.

En Latinoamérica, la situación financiera de las empresas está inmersa en un proceso de evaluación, donde las economías de los distintos Estados están en crecimiento y otras se encuentran en un estado de estabilidad como lo son el caso de Brasil, Argentina, Uruguay y Chile. Estas llamadas evaluaciones financieras son consideradas como tradicionales y se realizan en función de los resultados individuales de las empresas, lo cual sirve de insumo para mejorar la estructura de cartera y crédito, con el fin de mejorar la rentabilidad, los ingresos o reducir los costos en un determinado periodo de tiempo. (Montalvo, 2014, p. 104).

Ahora bien, por mucho tiempo se ha demostrado, que el control de los recursos que administra una empresa debe hacerse de forma eficiente, para este fin es importante el que existan unas políticas adecuadas que le permitan a la empresa realizar una gestión correcta de los diferentes activos que se manejan en el sector financiero. Es por esto que el control del efectivo, del crédito, de inventarios, cobranzas y el control de endeudamiento son temas que preocupan a la mayoría de las empresas del sector financiero, esto debido a la incidencia de estos elementos en la situación actual de las organizaciones.

Administrar recursos financieros es el negocio cotidiano de los bancos; no obstante, la globalización financiera ha ocasionado drásticos incrementos de flujos de capital internacionales, lo cual ha aumentado la complejidad de la supervisión de las instituciones financieras y la seguridad del sistema financiero y ha repercutido de forma directa en la búsqueda de una adecuada administración del riesgo en el interior de las propias instituciones financieras. Por esto, en los últimos años, la gestión de riesgos financieros se ha convertido en una prioridad tanto para las entidades financieras como para los responsables de la regulación de países de todo el mundo (Prieto, 2000).

Una muestra de lo anterior se deja ver en el estudio realizado por Deloitte & Touche (Roisenvit y Zárate, 2006), el cual revela que cuatro de cada cinco instituciones globales de servicios financieros han creado el puesto de director de riesgos. Así también se hace patente en el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea1, difundido en junio de 2004, que presenta los principios, las medidas y las acciones, con el objetivo de mejorar la adecuación del requerimiento de capital regulatorio para llevarlo a los niveles de riesgos asociados a las operaciones financieras.

Un ejemplo claro de esto es el de México, en el cual existen distintos tipos de cartera crediticia; Créditos Revolventes, Créditos Personales y Créditos a la Vivienda. Los solicitantes de crédito, así como los clientes ya administrados por aquellas instituciones financieras en México, cuentan un rating o calificación tanto en la originación o solicitud del crédito como en el comportamiento de la vida del crédito. Las Técnicas para la calificación crediticia surgen por la necesidad de identificar el riesgo de consumo, mientras que el segundo motivo es minimizar el porcentaje de clientes incumplidos, con ello las instituciones bancarias o crediticias optimizan sus carteras para un buen y mejor negocio.

Por otro lado, la economía de Colombia en los últimos años ha presentado cambios significativos, lo cual ha modificado todo el sector bancario y particularmente las cooperativas de crédito y ahorro colombianas. En este sentido, la difícil situación económica que presenta el país actualmente, ha inferido en el sector de las cajas de ahorros y los bancos, las cooperativas de ahorro se encuentran inmersas en importantes movimientos de cooperación, fusión y crecimiento externo, con el fin de garantizar su supervivencia a largo plazo, de esta forma se garantiza el buen funcionamiento de estas organizaciones en su desarrollo integral.

Ahora bien, para poder conocer sobre esta situación financiera, es importante el definir las cooperativas de ahorro y crédito; estas son entidades sin ánimo de lucros ya que su beneficio es retornable a la misma institución financiera, pero en el campo de las finanzas tiene muchos problemas en la liquidez por lo tanto siempre tienen impases en cubrir sus obligaciones a corto plazo, estos son síntomas de la falta de gestión en una entidad cooperativa, de que sus activos corrientes estén siempre en apuros financieros. Estas entidades de economía solidaria adolecen de una buena gestión para que salga avante en el campo financiero.

Desde esta perspectiva, a nivel internacional en materia de económica, para hablar de los fondos de empleados, es necesario partir de la premisa economía solidaria. Según, currículum portal Luis Razeto, 10 de diciembre de 2012 “La corriente Latinoamericana, como su nombre lo indica, nace en América Latina en la década de los ochenta del siglo pasado, liderada por el sociólogo chileno Luis Razeto, quien inicia con este pensamiento y propone el término de economía solidaria.

Simultáneamente, se pueden identificar dos grandes corrientes en la economía social europea: una social-cristiana, influenciada por la Encíclica Rerum Novarum, que privilegia las dimensiones sociales y morales; y otra socialista, centrada en la capacidad de auto organización de la clase obrera. (Bastidas, Oscar y Richer, Madeleine. Economía social y economía solidaria, Cayapa, Revista Venezolana de Economía Social, año 1, n. 1, Mérida, Venezuela, Universidad de Los Andes, 2001).

De acuerdo con ello, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador., 2007. Da a conocer que “La economía social y cooperativa, como enfoque alternativo a la economía de mercado, se forja en la encrucijada de las grandes corrientes ideológicas del siglo XIX; la

tradicón cooperativa moderna se relaciona directamente con los aportes doctrinarios de los grandes socialistas utopistas como Robert Owen, también llamado el Padre de la Cooperación, y Charles Fourier, quienes proponían transformar la organización económica de la sociedad.

En ese orden de ideas, Visages d'Amérique Latine 2005 sostiene que “La economía solidaria entraña un sistema de valores que ha conducido a algunos autores a relacionarla con la economía social y, por tanto, a hablar de una “nueva economía social”. Se afirma que históricamente se pueden identificar diversas generaciones, que emergen en su mayor parte en un contexto de crisis económicas y sociales que dan origen a nuevas necesidades.

Por estas concepciones, se puede visualizar que la economía solidaria se crea para atender necesidades esenciales en la búsqueda y construcción de una nueva economía alternativa, generando concepción de desarrollo a favor del ser humano desde los criterios de justicia y solidaridad en su funcionamiento tienen mucho en común con los principios y valores cooperativos ajustándose a sus ideales y pensamientos, relación que guarda con las Cooperativas de Ahorro Crédito. Aunque en algunos casos los servicios sean similares, el manejo se hace muy diferente al cómo se hace en ellas.

Con respecto, los Fondos de Empleados, se constituyen en un derivado de la economía solidaria, sus proyecciones de crecimiento y expansión han ido a la par de otros sectores igualmente robustos, como lo son las cooperativas de ahorro. Entre tanto, y dado su reciente auge en materia societaria, se ha venido promoviendo un interés particular por atribuirle una responsabilidad esperanzadora en materia de desarrollar un dinamismo económico más incluyente, basándose en su practicidad operacional, flexibilidad financiera, y su amplísima

capacidad para mover grandes capitales desde el esquema asociativo en sectores donde la economía no concentra las mayores oportunidades de crecimiento.

A nivel nacional, como lo establece el artículo 2 de la ley 454 de 1998 “la economía solidaria es el sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía”.

Desde la conceptualización de los fondos de empleados, el decreto 1481 de 1989 en su artículo 1 da a conocer que dentro del marco jurídico estos promueven la vinculación de un adecuado desarrollo a los trabajadores de empresas asociativas de economía social y garantizar el apoyo del Estado a las mismas. Y artículo 2. “Los fondos de empleados son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes y subordinados”.

Atendiendo estas consideraciones, según fuentes de Confecoop “a lo largo de la historia los fondos de empleados han tenido un gran impacto en la sociedad nacional, debido a los grandes beneficios que obtienen los afiliados. Acorde a esto, refiere la Superintendencia de la Economía Solidaria informe de Seguimiento a la Gestión, 30 de septiembre de 2018 “el sector solidario muestra un crecimiento promedio anual en activos del 8,40%, pasando de \$24,410 billones en el 2012 a \$36.518 en el 2017, alcanzando \$36,687 billones a junio de 2018”. Desde esta perspectiva, los sectores con la mayor concentración de activos, en su orden, corresponden a las cooperativas de ahorro y crédito con un total de \$28,560 billones, rondando así el 77,82% y los Fondos de empleados con \$8,127 billones, quedándose con una participación del 22,15%”.

Desde otro contexto, y de acuerdo con la Confederación Colombiana de Cooperativas (Confecoop), la economía solidaria con corte a 2017, registro 7,4 millones de asociados, donde el 82%, es decir, 6,1 millones de individuos pertenecientes a las cooperativas; un 14,7%, o mejor, 1,07 millones de personas vinculadas a los fondos de empleados, y el 3,5%, es decir, 262.000 personas pertenecientes a asociaciones mutuales, de manera que, tanto en términos financieros como en el ámbito societario, los fondos de empleados vienen ganando espacios significativos en el contexto estructural de la economía solidaria.

Como complemento, Javier Uribe Restrepo, Gerente del Fondo de Empleados de la Universidad ICESI, considera que “en Colombia operan alrededor de 1.322 Fondos de Empleados con un poco más de 1,07 millones de asociados, cuyos depósitos pueden sumar alrededor de \$2,9 billones, una cartera de casi \$4,3 billones de pesos y con un patrimonio de un poco más de \$1,8 billones”. Ahora bien, si se analizan las particularidades características de los fondos de empleados, se identifica que su principal fuente de ingresos está representada en los aportes voluntarios y deducibles de las nóminas de salario liquidadas mes a mes de los empleados asociados, pues su característica principal es el hecho mismo de estar directamente relacionados a una empresa que, pública o privada, posibilite el contexto de la asociatividad.

Haciendo énfasis en el apartado anterior, a nivel departamental existen pocos casos que permitan conocer con exactitud el impacto que generan los fondos de empleados a sus afiliados, por ende y conocedores de las circunstancias que constituyen un enorme reto gerencial y operacional para el Fondo de Empleados de Comfaguajira FODECOM, su naturaleza constitutiva y objeto misional. Se ha percibido que carece de políticas y medios que le impiden desarrollar un análisis estructural con relación a proyectar una política de crédito y cartera, que le asegure una liquidez permanente; la rotación eficiente del capital y un retorno efectivo de los

fondos y sus excedentes, que aunque son de carácter solidarios, constituyen los componentes primarios para la solvencia y el equilibrio natural de la ecuación patrimonial, por lo menos dentro de lo que respecta a la normatividad contable y financiera del Estado Colombiano.

Dentro de este marco, se puede percibir que la función principal de su actividad comercial se encuentra en bajo índice de rentabilidad, debido a que muchos de los afiliados deciden tomar el servicio de crédito con otras entidades bancarias. Lo cual permite denotar su baja capacidad competitiva, estas acciones permiten identificar que las otras entidades financieras ofrecen mejores ofertas, facilidades de pago y agilidad para acceder al servicio de préstamos, con relación al servicio que presta el fondo de empleado FODECOM.

En consecuencia, se puede apreciar que el proceso operacional que despliega FODECOM, no va a la vanguardia de las otras entidades, por ende, se puede señalar que la dificultad se genera desde la estructura organizacional. Resulta importante tener en cuenta que la estructura organizacional “el sistema formal de relaciones entre las tareas y la información que necesitan, y de las cuales son parte los empleados que realizan controles, coordinan y motivan para que con su cooperación se puedan alcanzar las metas de una organización” (Papa, 2011).

Ante esta premisa, se deja claro que las actividades gerenciales y operativas que se desarrollen en la empresa deben estar coordinadas entre sí para que el éxito que se obtenga sea fruto del cumplimiento de las funciones, lineamientos y procesos de los agentes que intervienen en él.

Por todas las concepciones antes planteadas, resulta pertinente realizar una investigación que permita analizar la política de crédito y cartera que implementa el Fondo de Empleados de Comfaguajira FODECOM, con el fin de poder identificar las condiciones actuales de la

organización y su funcionamiento interno, y coadyuvar al mejoramiento de los componentes primarios de su actividad principal; para consolidar herramientas que le permitan a las directivas del fondo articular acciones que den apertura y viabilidad a la eficiencia del servicio que ofrece.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cuáles son las políticas de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha?

1.1.2. Sistematización del problema

¿Cómo es la situación actual de cartera y crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cómo es el proceso de asignación de crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cuáles son las medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cómo es la gestión del riesgo en los créditos que otorga el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Analizar la política de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

1.2.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de cartera y crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Describir el proceso de asignación de crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Identificar las medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Determinar la gestión del riesgo en los créditos que otorga el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La gerencia administrativa está enmarcada en los procesos y lineamientos organizacionales, estos se perciben a través de los órganos de los sentidos. Por consiguiente, toda organización debe tener una estructura que sea visualizada en el imaginario institucional, para

que de esa manera el recurso humano la interiorice y fomente un comportamiento óptimo con relación a la actividad principal de la empresa.

En este sentido, la estructura organizacional, da apertura a la potencialización de los servicios y contribuye al desarrollo óptimo de la misma. Dicho en otros términos fomenta el desarrollo y alcance de las políticas internas. Cuando estas son establecidas y son aceptadas por los empleados, los resultados de crecimiento y desarrollo de la empresa son notorios. Es oportuno destacar, que cuando las empresas se dedican a actividades específicas con relación a la prestación de servicios económicos como son los préstamos, el trabajo deber realizarse desde dos perspectivas.

En primer lugar, se encuentra la perspectiva interna esta debe estar enmarcada en la generación de conciencia del recurso humano en el cumplimiento de la meta central de la actividad que se ofrece. Lo que generalmente se le conoce como cliente interno. En segundo lugar, se ubica la perspectiva externa que es concebida como estrategia de mercadeo o modelo de distribución del producto que implemente la organización para prestar el servicio, el cual está determinado por la estructura directiva de la entidad a través del área de mercadeo.

En lo que respecta, al rendimiento de los fondos de empleados, la utilidad de estos radica en la cantidad de prestación de servicios económicos en la línea de microcréditos, créditos, créditos rotativos entre otros, su crecimiento se evidencia por el margen de utilidad que la actividad comercial les representa. Ante ello, la política institucional, es el eje fundamental para el crecimiento de la misma. Desde la postura de la planeación de estrategias se ha podido vislumbrar que las entidades dedicadas a estas actividades han minimizados los protocolos para el acceso a los créditos, debido a que anteriormente el tramite abarcaba mucho tiempo, acción

que desfavorecía a la empresa porque el consumidor del producto podría desistir de la decisión inicial.

Ante esta característica resulta importante realizar un diagnóstico que permita analizar cuáles son las herramientas que implementa FODECOM con relación al tema en mención a las políticas de crédito y cartera. Consecuentemente, se podría considerar en un proceso adecuado para el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, debido a que permitirá fortalecer los procesos internos de la institución y por ende generar estrategias para que el fondo de empleados tenga mayor grado de competitividad y rentabilidad.

Por consiguiente, la presente investigación para la especialización de Gerencia en Finanzas, contribuirá en el fortalecimiento de los estudios relacionados con las políticas de crédito y cartera. En este sentido, a nivel metodológico, la investigación aportará un instrumento de recolección de información tipo Likert, que podrá ser utilizado como referente a otros grupos de investigación que deseen realizar estudios relacionados con la temática. Debido a que puede ser tomado como guía para otros estudios.

Desde el punto de vista teórico, la actual investigación aportará nuevas teorías relacionadas con las políticas de cartera y crédito de las organizaciones y fondos de empleados, generando la posibilidad de tener conocimientos con relación a la temática, facilitando implícitamente las estrategias de mejora continua y oportunidades que les permitan fortalecer la calidad del servicio que prestan; para direccionar de manera interna los procesos que en ella se lideren y así propender en el buen funcionamiento de la organización garantizando la rentabilidad de la misma.

Por todo esto la presente investigación es relevante a nivel teórico, debido a que se nutrirá de diversas teorías relacionadas con la estructura de cartera y crédito, así como de cada uno de los componentes y características de estas variables, detallando cada una de las particularidades de estos, apoyándose en autores expertos en la temática, lo cual podrá servir como referente para otras investigaciones que aborden el mismo tema en estudio.

Ahora bien, en cuanto a la relevancia práctica, la presente investigación le aporta a los especialistas en Gerencias en finanzas, un amplio segmento de lineamientos investigativos, los cuales describen la incidencia de la política de cartera y crédito en la estabilidad financiera de una organización, generando alternativas prácticas del fenómeno en estudio, por todo esto, el estudio en desarrollo le aportará componentes conceptuales al especialista en Gerencias en finanzas, describiendo los elementos de la política de cartera y crédito.

A nivel metodológico, se generará una metodología sólida dentro del enfoque cuantitativo, el cual profundiza desde la particularidad de sus métodos en las concepciones objetivas del tema que se estudia, de esta manera se generará un instrumento de recolección de información como lo es la encuesta tipo Likert, la cual servirá como referente metodológico a otras investigaciones que aborden las mismas variables de estudio.

En términos de nivel social, aportará al contexto la posibilidad conocer y acceder al servicio que prestan estas entidades de una manera ágil, aportando elementos asociados con relación a las políticas que deben tener los fondos de empleados, el acceso a productos relacionados con préstamos, lo cual podrá satisfacer las necesidades de sus afiliados para la mejoría en su calidad de vida, manteniendo la organización con mayor rentabilidad.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Delimitación temática

La investigación se inscribe bajo la línea de investigación institucionalizada de Universidad y sociedad, debido a que busca enriquecer el saber científico y dar solución a las problemáticas de su contexto. Ahora bien, el tema central de investigación es la política de crédito y cartera; dentro de los objetivos específicos se analiza los aspectos relacionados con el otorgamiento de los créditos y la recuperación de cartera; proceso que se implementa desde el plano conceptual y normativo de la economía solidaria, enfatizando principalmente en el ámbito de los fondos de empleados, cuyos principios de constitución y funcionamiento se basan en el Decreto 1481 de 1989. Todo ello apoyándonos en autores como: Sanchez (2012); Petuz (2013); Guerrero y Perez (2011); Soto (2014); Boullon R. y Boullon D. (2016); Estrada (2013); entre otros autores.

1.4.2 Delimitación espacial

La actual investigación se realizará en América latina, República de Colombia, departamento de La Guajira, Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, específicamente el fondo de empleados en la caja de compensación Comfaguajira FODECOM, ubicada en la calle 13 N0 8-176, y tendrá como unidad de análisis el área financiera del fondo de empleados.

1.4.3 Delimitación temporal

La información requerida para el desarrollo de la investigación estuvo enmarcada durante el año 2019, tiempo establecido para la recopilación y sistematización de la información. En su

estructura interna se analiza la política de crédito y cartera del fondo de empleados de la caja de compensación Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El crédito y la cobranza son dos variables de estudios que se han presentado en múltiples trabajos de investigaciones, en cuanto a los procesos administrativos se refiere. En ese orden de ideas, después de haber realizado una revisión de estudios relacionados con el análisis de crédito y cartera; se exponen algunos antecedentes.

En primer orden se ubica la tesis realizada por Abdala Romero (2015) “Propuesta de reestructuración del departamento de crédito del fondo de empleados de empresas de servicio aéreo FEDEAA” investigación realizada para optar el título de administrador de empresas. Teniendo como objetivo general diseñar una propuesta de reestructuración para el departamento de crédito del fondo de los empleados de empresas de servicio aéreo - FEDEAA a fin de optimizar su desempeño.

El estudio estuvo enmarcado en el método descriptivo de tipo transaccional, la población objeto de estudio fueron cuatro empleados de la empresa. Los cuales, se le aplicó una encuesta estructurada como instrumento para recolectar la información. Arrojando como resultados de la investigación la reestructuración de la política del departamento de créditos y la actualización de los sistemas informática debido a que no permitían facilidad en el proceso.

El anterior antecedente, aporta ideas gruesas relacionadas con las estructuras que deben poseer las áreas que se dedican al estudio y aprobación de los créditos basados en la economía

solidaria. Simultáneamente fomentan la construcción de nociones y temas que se pueden incluir en el marco teórico de la investigación actual.

En segundo lugar, se ubica la tesis, para optar el título en ingeniería comercial, por los autores Guillen & Cabezas (2017). “Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil”. Su objetivo estuvo centrado en determinar la existencia de políticas de otorgamiento de créditos en la empresa. La metodología empleada fue Analítico-Sintético, Hipotético – Deductivo y como fuente para recolectar la información el instrumento la Entrevista.

Como resultado de la investigación se identificó la importancia de elaborar los manuales y políticas estructurales de la empresa. Teniendo en cuenta la apreciación del investigador, se pudo identificar que los factores que impiden que las empresas desarrollen las actividades en altas condiciones, están determinados por situaciones internas las cuales afecta el rendimiento de la misma. Los resultados evidenciaron dificultades en la gerencia general y carencia en la capacidad de gestión. En ese mismo orden de ideas, no existe un reconocimiento del rol que ejerce el recurso humano de la entidad, lo cual genera una alteración en el cumplimiento de las funciones.

El anterior antecedente, genera gran interés por continuar con el desarrollo de la investigación, porque brinda la posibilidad de comprender la importancia de las políticas de los fondos y la misión que deben cumplir con sus afiliados. Además, es oportuno tener aproximaciones parciales a la investigación actual. Para la viabilidad de la misma.

El tercer antecedente, es una investigación realizada por los autores Lozano & Luna (2017), titulada: “Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química

S.A.”. El objetivo fue diseñar un manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A. En cuanto a la metodología, la investigación se desarrolló bajo el enfoque descriptivo analítico. La muestra fue aplicada a 15 sujetos, empleando el método deductivo con la aplicación de las técnicas de medición tales como la entrevista y la encuesta.

Los resultados de esta investigación permitieron demostrar que, si no existe seguimiento en las políticas de control interno, los procesos no arrojarán los resultados adecuados para la garantía del crecimiento de la organización. Los cuales están relacionados con el seguimiento en el otorgamiento de los créditos, seguimiento, recuperación y liquidación de los mismos.

Este antecedente le aporta a la investigación el desarrollo de concepciones y hallazgos metodológicos. Relacionado con las funciones que ejercen los fondos de empleados en las organizaciones. Simultáneamente, evidencia que toda política administrativa que se encuentre instaurada en la organización requiere de seguimientos que permitan constatar el crecimiento de la misma con relación al cumplimiento de los pagos en las obligaciones contraídas por sus afiliados.

En el cuarto antecedente, se relaciona la investigación realizada por Tirado (2017), para obtener el título de economista “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”. Teniendo como objetivo Determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. La investigación presentó un enfoque mixto cuali-cuantitativo, tipo exploratorio, la población objeto de estudio estuvo determinada por una muestra de 36 personas, el instrumento aplicado para la recolección de la información fue la encuesta.

Como resultado se pudo vislumbrar lo elemental que es el un manual de políticas de crédito y cobranza para solución de problemas relacionados al cobro y recuperación de las carteras vencidas, en ese mismo orden de ideas el manual de funciones les permite a todos los afiliados conocer los servicios que este presta y las obligaciones que deben cumplir los asociados cuando adquieren obligaciones.

El antecedente anteriormente expuesto, aporta significativamente al desarrollo de la investigación, las concepciones teóricas relacionadas con los procesos operativos de los manuales que deben tener todas las organizaciones; permite constatar que la línea gruesa para que una entidad de apertura a sus actividades económicas está centrada en el control de los procesos internos que se desplieguen en la misma. Debido a que esa herramienta es la única que da la posibilidad de tener control para evaluar los indicadores medibles en la empresa. Relacionados y asociados con la rentabilidad de los fondos de acorde con su operatividad con los servicios ofrecido por los mismos.

Como complemento, y quinto antecedente; es importante citar la investigación realizada por García Tavares, (2013), denominada “propuesta para la creación del fondo de empleados de la corporación universitaria minuto de Dios” teniendo como objetivo Crear la propuesta de un fondo de empleados para la Corporación Universitaria Minuto de Dios, mediante la revisión del estudio de pre-factibilidad, realizada con la finalidad de potenciar las capacidades de las comunidades, para que puedan transformar el contexto en la vía del trabajo colaborativo, así como el reconocimiento autónomo de problemas y alternativas de solución”.

Presentando una metodología de tipo mixta, la muestra para la viabilidad de la investigación estuvo enmarcada en la población de docentes y administrativos de las diversas

sedes de la universidad. Con una muestra de 550 sujetos. A los cuales se les aplico el instrumento de la encuesta para la recolección de la información. Obteniendo como resultado la importancia de la creación de los fondos de empleados, para la prestación de servicios que se encuentran relacionados con ventajas socioeconómicas, para el recurso humano de la universidad. Por consiguiente, la importancia de fondos en las empresas.

De conformidad con lo anterior, esta investigación apporto herramientas legales que dan apertura a tener un bagaje amplio con relación a los fondos de empleados, antecedentes que demuestran cómo fueron constituidos, cuál es el objetivo social que desarrollan en sus afiliados. Finalmente, permite hacer un contraste en la línea de tiempo que promueve una amplia teoría legal y administrativa que deben contener los fondos de empleados con base en los lineamientos constitucionales y legales emitidos a nivel nacional.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Estructura de cartera y crédito

En la economía, es de vital importancia las empresas, ya que son un enfoque moderno en la teoría de las organizaciones, estas se apoyan en la insuficiencia de los análisis, en términos de equilibrio, para centrarse en los estudios de mercado. Sin embargo, estas están constituidas por personas, recursos financieros, materiales, tecnología y mercadeo. Esta estructura forma las actividades que van enfocadas hacia la producción de bienes o servicios. Por lo tanto, la teoría de las organizaciones se basa en el conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general (Alonso, G; Ocegueda, V; Castro, E. 2006).

En este marco, la economía de las organizaciones abarca el estudio de las unidades económicas consideradas conjuntos estructurados, los cuales tienen como principal característica entender el funcionamiento y relaciones de las unidades en un sistema económico. Igualmente, la economía de las organizaciones tiene en cuenta aportes de investigadores economistas como Alfred Marshall, Frank Knight, Herbert Simon y Max Weber, dado que reconocieron luego de los años sesenta que no se puede explicar el funcionamiento de las economías (economía de mercado), sin desarrollar la teoría de las organizaciones (Ménard, C. 1997. P.p. 17-24).

Esta teoría organizacional se enfoca en supuestos como: la identificación del hombre, como un ser que se comporta bajo un sentido común o racional en busca de buenos resultados, es decir, se convierten en hombres económicos, reconocidos como personas que actúan no solo de forma racional, sino también tienen un fin específico como lo es la maximización del beneficio (Seltzer, J.C. Repetto, V. s.f. p.6). De aquí, que, el globalismo del análisis económico macroeconómico no ha permitido conocer los componentes económicos primordiales en el comportamiento del sistema y de las razones de los comportamientos agregados (Ménard, C. 1997).

Se observa entonces que las organizaciones no son individuales, sino que se desarrollan por entornos cooperativos que operan, es decir, que aplican enfoques evolutivos vía construcciones humanas (son creadas y construidas por seres humanos) e implementan reglas de juego, así como el gobierno crea sus propios organismos, los directivos con regularidad, rediseñan la organización (Douma, S. Schreuder, H. 2009).

Según Claude Ménard, el enfoque microeconómico es fundamental para esta teoría, puesto que los mecanismos del mercado se basan en la competencia pura y perfecta, lo cual conduce a

evadir la naturaleza de las unidades económicas susceptibles de explicar la organización efectiva de esos mercados. Sin embargo, estos motivos (teoría económica) permiten alcanzar progresos decisivos mientras se tomen consideraciones, puesto que, dentro de la “caja negra” las unidades son elementales, pero estructuradas por las decisiones de las unidades domésticas de producción, consumo y organizaciones no comerciales, etc (Ménard, C. 1997. p.p. 8-10).

Autores como Adam Smith y Alfred Marshall, determinaron que las organizaciones, permiten a los economistas estudiar la coordinación en el mercado. Sin embargo, ahora se reconoce por medio de los economistas, los procesos económicos y el resultante dentro de las organizaciones en particular al interior de las empresas. En gran medida, la teoría de las organizaciones combina las relaciones humanas con la productividad de las empresas y para ellos contempla la tecnología y la determinación de la forma organizativa (Douma, S. Schreuder, H. 2009).

Ahora bien, las organizaciones se enfocan en la microeconomía para alcanzar progresos económicos mediante decisiones que consideren las jerarquías de estas; así como se tiene en cuenta que estas estrategias aplicadas por parte de la organización (altos mandos) permiten asemejar el contexto al de una caja negra, dada la toma de decisiones a través de la función de producción (Ménard, C. 1997. 8-10). Se debe entender, por caja negra el sistema interno de una empresa cuyo funcionamiento es desconocido; en este caso, la caja negra, estudia la empresa a nivel interno, mientras que la economía general toma la perspectiva externa (Alegre, L; Berné, C; Galve, C. 2000. Pp. 16-18).

De igual manera, las decisiones a nivel interno que le interesan a las organizaciones se deben considerar a partir de factores externos como: indicadores del mercado y mercado

económico, los cuales responden a las interacciones entre los participantes; obteniendo como resultado que las organizaciones de gran tamaño produzcan elecciones que son esenciales vía reglas y relaciones. Estas son necesarias para la coordinación (jerarquización) y liderazgo con los cuales se logra tener un control sobre el grupo y regular los mecanismos de decisión de acuerdo a la complejidad de cada proceso de trabajo (Mintzberg, H. 2012. Pp. 32-40).

La jerarquización, se puede entender como la relación del orden y organización del trabajo, en el cual se introduce la estructura con la relación de los participantes; estos ocupan un rango dentro de la organización. De igual forma, un sistema de jerarquización pura, se centraliza en un orden total entre los participantes y las decisiones tomadas, pero que solamente dependen de una cima, la cual siempre está al tanto de las incidencias de las acciones de todos los sub-conjuntos; traduciéndolos así un flujo de reglas de juego e instrucciones que están dirigidas por la ejecución de decisiones mediante un sistema de control (Gil, M. 2007. Pp. 557-558).

No obstante, la jerarquización desarrolla una problemática como lo es la relación salarial, ya que como lo expresa Hernert Simon (1951), la relación laboral expresa la transferencia del poder de decisión de ciertos agentes económicos sobre otros, debido a su actitud diferenciadora frente a un entorno incierto, aunque esta relación dentro de la jerarquía se da mediante un contrato, en los cuales los asalariados aceptan un supervisor (director, propietario, gerente) (Ménard, C. 1997. p.p. 41-43).

Por otro lado, las estrategias se dedican a destacar modalidades de relaciones entre los participantes y relaciones estructuradas mediante objetivos que éstas comparten, las tesis sustentadas por los analistas de las estrategias, permiten estudiar los objetivos sobre las estructuras-tipo de las organizaciones en las cuales se hace referencia a la determinación por la

estrategia para la asociación de las organizaciones con la búsqueda a largo plazo de objetivos bien definidos y con ello lograr eficiencia (Ménard, C. 1997. p.p. 107-109).

Las economías de mercado logran su actividad económica mediante reglas del juego y a su vez los gobiernos ejercen influencia fundamental sobre cómo deben funcionar. Dado que las organizaciones requieren de estrategias para ser eficientes dentro de un contexto económico, Douglas North (1990) partía de las reglas del juego en una sociedad o restricciones humanas, permitiendo la interacción humana (Douma, S. Schreuder, H. 2009). Es por ello, que las reglas internas de una organización tienen tendencia a un nivel mínimo, al igual que los procesos de decisión, pues están descentralizados (Ménard, C. 1997. p.107).

Por último, las reglas del juego se desglosan en juegos formales como informales, generando el cumplimiento de ellas en una sociedad. Las reglas formales son leyes escritas, constituciones y regulaciones; las informales son normas de comportamiento, convenciones y reglas de conducta impuestas. En este caso, se toma la cultura de una compañía, respecto al cumplimiento de las normas formales (juzgados) o informales (presión de los iguales y las sanciones sociales) (Douma, S. Schreuder, H. 2009).

2.2.1.1 Situación actual de cartera y crédito: Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten

en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa.

Capital de trabajo: El término capital de trabajo neto suele asociarse con la toma de decisiones financieras a corto plazo, este término no es más que la diferencia entre los activos y pasivos circulantes. A la administración financiera a corto plazo se le denomina a menudo administración del capital de trabajo, ambas denominaciones tienen el mismo significado. No existe una definición universalmente aceptada para las fianzas a corto plazo. La diferencia más importante entre las fianzas a corto y largo plazo es el posicionamiento en el tiempo de los flujos de efectivo. (Stephen et al., 1996)

El capital de trabajo según Herrera (2014), es la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores, negociables, cuentas por cobrar e inventarios). El capital de trabajo neto se define como los activos circulantes), menos los pasivos circulantes; estos últimos incluyen préstamos bancarios, papel comercial y salarios e impuestos acumulados. Siempre que los activos superen a los pasivos, la empresa tendrá capital neto de trabajo, casi todas las compañías actúan con un monto de capital neto de trabajo, el cual depende en gran medida del tipo de industria a la que pertenezca; las empresas con flujo de efectivo predecibles, como los servicios eléctricos, pueden operar con un capital neto de trabajo negativo, si bien la mayoría de las empresas deben mantener niveles positivos de este tipo de capital.

Normalmente se presentan decisiones financieras a corto plazo cuando una empresa ordena materias primas, paga en efectivo y planea vender los productos terminados en el transcurso de un año a cambio de efectivo. ¿Qué preguntas nos podemos hacer bajo el concepto de fianzas a corto plazo? Algunas de ellas son:

- ¿Cuál es el nivel razonable de efectivo en banco para liquidar deudas?
- ¿Cuánto debe obtener la empresa en préstamos a corto plazo?
- ¿Cuánto crédito se debe conceder a los clientes?
- ¿Qué monto y cuánto tiempo podemos diferir las cuentas por pagar?

En cierta forma, las decisiones a corto plazo son más fáciles que las decisiones a largo plazo, pero no son menos importantes. Una empresa puede detectar oportunidades de inversión de capital sumamente valiosas, encontrar la ratio óptima de endeudamiento, seguir una política de dividendos perfecta y, a pesar de todo, hundirse porque nadie se preocupa de buscar liquidez para pagar las facturas de este año. De ahí la necesidad de la planificación a corto plazo como se afirma en la siguiente entrevista:

La Planificación hoy, dadas las condiciones del entorno, es fundamentalmente de corto plazo. La planificación financiera de corto plazo nos permite determinar los excedentes o déficit de tesorería previstos según los estados financieros proforma (estado de resultados y balances proyectados). Esta cuantificación es la que nos permite desarrollar estrategias de inversión (en el caso de que se obtengan excedentes) y estrategias de financiamiento (en los casos en que proyectamos déficit) (Contreras, 2009)

La administración del capital de trabajo, es importante por varias razones ya que los activos circulantes de una empresa típica industrial representan más de la mitad de sus activos totales. En el caso de una empresa distribuidora representan aún más. Para que una empresa opere con eficiencia es necesario supervisar y controlar con cuidado las cuentas por cobrar y los inventarios. Para una empresa de rápido crecimiento, esto es muy importante debido a la que la inversión en estos activos puede fácilmente quedar fuera de control. Niveles excesivos de activos

circulantes pueden propiciar que la empresa obtenga un rendimiento por debajo del estándar sobre la inversión. Sin embargo, las empresas con niveles bajos de activos circulantes pueden incurrir en déficit y dificultades para mantener operaciones estables. (Soto, 2015, p. 158)

En el caso de las empresas más pequeñas, los pasivos circulantes son la principal fuente de financiamiento externo. Estas empresas simplemente no tienen acceso a los mercados de capital a más largo plazo, con la excepción de hipotecas sobre edificios. Las decisiones del capital de trabajo tienen sobre la naturaleza global de riesgo- rendimiento y el precio de las acciones de la empresa.

Según Fuentes (2013), la administración de capital de trabajo abarca todos los aspectos del capital el trabajo requiere una comprensión de las interrelaciones entre los activos circulantes y los pasivos circulantes, y entre el capital de trabajo, el capital y las inversiones a largo plazo. Suele emplearse como medida de riesgo de insolvencia de la empresa, cuando más solvente o líquida sea menos probable será que no pueda cumplir con sus deudas en el momento de vencimiento. Si el nivel de capital de trabajo es bajo indicara que su liquidez es insuficiente por lo tanto dicho capital representa una medida útil del riesgo.

Otra definición menciona que es la parte del activo circulante de la empresa financiado con fondos a largo plazo. Una empresa debe mantener un nivel satisfactorio de capital de trabajo. El activo circulante debe ser lo suficientemente grande para cubrir el pasivo a corto plazo, con el fin de consolidar un margen razonable de seguridad. (Fuentes, 2013, p. 77)

Por otra parte, Los activos circulantes de una firma como efectivo, inventario y cuentas por cobrar se conocen como capital de trabajo. Administrar los niveles y financiar el capital de trabajo en forma efectiva se hace necesario para mantener bajo control los costos y el riesgo de la

firma mientras se conservan a largo plazo los retornos y flujos de efectivo de una empresa, es así como se potencializan los procesos internos y se genera un buen funcionamiento de las distintas dependencias, todo esto genera un incremento en el capital y suministros de la empresa. (Gallagher & Andrew, 2001, p.460)

Para Moreno y Rivas (2003), se deben desarrollar las siguientes funciones: Ajustarse a los cambios en el nivel de ventas de la empresa causados por factores estacionales, cíclicos o aleatorios. Esta función es importante porque una empresa con proyectos favorables a largo plazo puede experimentar graves dificultades y pérdidas ocasionadas por el desarrollo adverso a corto plazo. Contribuir a incrementar el valor del mercado de la empresa. El buen manejo del Capital de Trabajo puede mejorar los rendimientos finales de la empresa. Los activos circulantes deben expandirse hasta el punto en que los rendimientos marginales sobre los aumentos de tales activos sean exactamente iguales al costo de capital requerido para financiar dichos aumentos. Los pasivos circulantes deben usarse en vez de las deudas a largo plazo, siempre que su uso disminuya el Capital de Trabajo. (p. 50)

Estructura: Para Soto (2015), los componentes del capital de trabajo son el efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventario y por su tiempo se estructura o divide como permanente o temporal. El capital de trabajo permanente es la cantidad de activos circulantes requerida para hacer frente a las necesidades mínimas a largo plazo. Se le podría llamar capital de trabajo puro. El capital de trabajo temporal es la cantidad de activos circulantes que varía con los requerimientos estacionales.

El primer rubro principal en la sección de fuentes es el capital de trabajo generado por las operaciones. Hay dos formas de calcular este rubro. El método de la adición y el método directo.

Las ventas a los clientes son casi siempre la fuente principal del capital de trabajo. Correspondientemente, los desembolsos para el costo de las mercancías vendidas y los gastos de operación son casi siempre el principal uso del capital de trabajo. El exceso de las ventas sobre todos los gastos que requieren capital de trabajo, es por definición, el capital de trabajo generado por las operaciones.

No afectan al capital de trabajo: Las compras de activos corrientes en efectivo; Las compras de activos corrientes a crédito; Los recaudos de cuentas por cobrar; Los préstamos de efectivo contra letras a corto plazo; Los pagos que reducen los pasivos a corto plazo. (Herrera, 2013, p. 180)

Según Herrera (2013), el gasto por depreciación reduce el valor en libros de los activos de planta y reduce también la utilidad neta (y por tanto las ganancias retenidas) pero no tiene impacto en el capital de trabajo. La administración del ciclo del flujo de efectivo es la más importante para la administración del capital de trabajo para lo cual se distinguen dos factores ciclo operativo y ciclo de pagos que se combinan para determinar el ciclo de conversión de efectivo.

El ciclo de flujo de efectivo se determina mediante tres factores básicos de liquidez: el periodo de conversión de inventarios, el de conversión de cuentas por cobrar y el de diferimiento de las cuentas por pagar, los dos primeros indican la cantidad de tiempo durante la cual se congelan los activos circulantes de la empresa; esto es el tiempo necesario para que el efectivo sea transformado en inventario, el cual a su vez se transforma en cuentas por cobrar, las que a su vez se vuelven a transformar en efectivo. El tercero indica la cantidad de tiempo durante la cual

la empresa tendrá el uso de fondos de los proveedores antes de que ellos requieran el pago por adquisiciones. (Herrera, 2013, p. 182)

Para Herrera (2013), el ciclo de operación también se llama el ciclo del capital de trabajo debido a que envuelve una circulación continua y rítmica entre los activos corrientes y los pasivos corrientes. La razón probable del por qué el estado de cambios se ha centrado en el capital de trabajo es que éste proporciona una perspectiva sobre el ciclo operacional natural completo y no sólo de una parte.

Los principales usos o aplicaciones del capital de trabajo según Herrera (2013), son:

- Declaración de dividendos en efectivo.
- Compra de activos no corrientes (planta, equipo, inversiones a largo plazo en títulos valores comerciales.)
- Reducción de deuda a largo plazo.
- Recompra de acciones de capital en circulación.
- Financiamiento espontáneo. Crédito comercial, y otras cuentas por pagar y acumulaciones, que surgen espontáneamente en las operaciones diarias de la empresa.

Ciclo de caja: La administración del ciclo de flujo de efectivo es un elemento importante en la administración del capital de trabajo, al realizar un análisis del mismo se deben tener en cuenta dos aspectos fundamentales: Ciclo de caja o Ciclo del flujo de efectivo: Es uno de los mecanismos que se utilizan para controlar el efectivo, establece la relación que existe entre los pagos y los cobros; o sea, expresa la cantidad de tiempo que transcurre a partir del momento que la empresa compra la materia prima hasta que se efectúa el cobro por concepto de la venta del producto terminado o el servicio prestado. (Pertuza, 2011, p. 92)

Existe una relación inversa entre el ciclo de caja y la rotación de efectivo, para Pertuza (2011), cuando disminuye el ciclo la rotación aumenta, lo contrario también es válido, por tanto las empresas deben dirigir sus estrategias para lograr disminuir el ciclo de caja, pues de esta forma garantizan que las entradas de efectivo se produzcan más rápido; esto no indica que las entidades deban quedarse sin saldo en caja para operaciones, ya que existen una serie de razones por las cuales las se mantiene un saldo de efectivo mínimo en caja:

- Ciclo operativo.
- Ciclo de caja.
- Incertidumbre en las entradas de efectivo.
- La cobertura o posición de crédito.

El motivo del uso del capital neto de trabajo (y otras razones de liquidez) para evaluar la liquidez de la empresa, se halla en la idea de que en cuanto mayor sea el margen en el que los activos de una empresa cubren sus obligaciones a corto plazo (pasivos a corto plazo), tanta más capacidad de pago generará para pagar sus deudas en el momento de su vencimiento. Esta expectativa se basa en la creencia de que los activos circulantes son fuentes de entradas de efectivo en tanto que los pasivos son fuentes de desembolso de efectivo. En la mayoría de las empresas los inlfujos o entradas, y los desembolsos o salidas de dinero en efectivo no se hallan sincronizadas; por ello es necesario contar con cierto nivel de capital neto de trabajo. (Ferrer y Ahumada, 2014, p. 44)

Las salidas de efectivo resultantes de pasivos a corto plazo son hasta cierto punto impredecibles, la misma predictibilidad se aplica a los documentos y pasivos acumulados por pagar. Entre más predecibles sean las entradas a caja, tanto menos capital neto de trabajo

requerirá una empresa. Las empresas con entradas de efectivo más inciertas deben mantener niveles de activo circulante adecuados para cubrir los pasivos a corto plazo. Dado que la mayoría de las empresas no pueden hacer coincidir las recepciones de dinero con los desembolsos de éste, son necesarias las fuentes de entradas que superen a los desembolsos. (Ferrer y Ahumada, 2014, p. 45)

Para Ferrer y Ahumada (2014), existen varios enfoques o métodos para determinar una condición de financiamiento adecuada. El enfoque dinámico es un plan de financiamiento de altas utilidades alto riesgo, en el que los requerimientos temporales son financiados con fondos a corto plazo, y los permanentes, con fondos a largo plazo. El enfoque conservador es un plan de financiamiento de bajas utilidades bajo riesgo; todos los requerimientos de fondos tanto temporales como permanentes son financiados con fondos a largo plazo. Los fondos a corto plazo son conservados para casos de emergencia. La mayoría de las empresas emplean un método de intercambio alternativo en el que algunos requerimientos temporales son financiados con fondos a largo plazo; este enfoque se haya entre el enfoque dinámico de altas utilidades-altos riesgos y el enfoque conservador de bajas utilidades – bajos riesgos.

Flujos de efectivo: Según Alario (2012), en la actividad a corto plazo se presentan una serie de eventos y dediciones que crean flujos de entradas y salidas de efectivo las que están desfasadas porque el pago de efectivo no se realiza al mismo tiempo que se recibe el efectivo y son inciertos porque las ventas y los costos futuros no pueden predecirse con exactitud. El ciclo operativo es el periodo desde que se adquieren los inventarios, se venden y se cobra el efectivo. El ciclo de efectivo es el periodo desde el momento en que se paga el inventario hasta que se cobra la venta.

El ciclo de efectivo depende del ciclo de inventario, de cuentas por cobrar y de cuentas por pagar. Si crecen los ciclos de inventario y cuentas por cobrar aumenta el ciclo de efectivo y disminuye si la empresa puede diferir el pago de las cuentas por pagar. La mayoría de las empresas tienen un ciclo de efectivo positivo, por lo que requieren financiamiento para los inventarios y para las cuentas por cobrar. Cuanto mayor sea el ciclo de efectivo, más financiamiento se requerirá. Entre más corto sea el ciclo de efectivo menor será la inversión en inventario y cuentas por cobrar y por consecuencia el total de activo rotará más.

El ciclo de conversión de efectivo según Alario (2012), puede usarse para trazar políticas de inversión en activos circulantes, partiendo de que la política de capital de trabajo se refiere a dos aspectos básicos: definir el nivel apropiado de activos circulantes y la forma en que estos serán financiados. De este modo, el ciclo operativo (Ca) de una empresa lo definiremos como el tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción hasta el cobro del efectivo de la venta del producto terminado.

Este ciclo abarca dos categorías principales de activos a corto plazo: el inventario y las cuentas por cobrar. Se encuentra medido en el tiempo transcurrido, sumando el promedio de tiempo de producción (PTI) y el periodo promedio de cobranzas (PPC): $ca = PTI + PPC$ (1) Sin embargo, como distingue Gitman (2007): "Sin embargo, el proceso de fabricación y venta de un producto también incluye la compra a cuenta de entradas de producción (materias primas), que genera cuentas por pagar. Las cuentas por pagar disminuyen el número de días que los recursos de una empresa permanecen inmovilizados en el ciclo operativo. El tiempo que se requiere para pagar las cuentas por pagar, medido en días, es el periodo promedio de pago (PPP)". Por lo tanto, arribamos al ciclo de conversión del efectivo (CCE) como la diferencia entre el ciclo operativo y periodo promedio de pago (PPP): $CCE = ca - PPP$ (2). (p. 514)

El ciclo de conversión del efectivo representa el tiempo en el que los recursos de la empresa permanecen inmovilizados (Gitman, 2007). Es evidente que, si una empresa modifica alguno de los periodos mencionados, cambiará el monto de los recursos inmovilizados en su operación diaria. Por lo tanto, el ciclo operativo en la empresa es muy importante para la formulación de políticas y estrategias sobre la administración del capital de trabajo. Como ya fue expresado, el capital de trabajo le permite a la empresa cumplir con su ciclo operativo: esto implica que transforma el dinero en mercadería, para ser vendida y lograr que nuevamente se convierta en dinero.

Este ciclo es aquel que demora el dinero en transformarse nuevamente en dinero. Esta visión del capital de trabajo le permite al administrador financiero analizar el flujo del ciclo operativo: que es ver el dinero lo transforma en mercadería para poder venderla y que nuevamente se convierta en dinero.

Administración de inventarios: Para Ortiz (2014), la administración de inventarios implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar. El inventario representa un costo para todo tipo de empresa, razón por la cual es fundamental controlar y evaluar el proceso de administración de inventarios. El objetivo primordial de la gestión de inventarios es brindar un buen servicio al cliente, mejorar la eficiencia de producción y determinar el nivel de inventario mínimo, máximo y de seguridad, en función de los parámetros de período operativo, consumo y demora.

Las empresas procuran minimizar los inventarios porque su mantenimiento es relativamente costoso, pero mantener un inventario a cero, es decir, trabajar sobre pedido

significa limitar la capacidad para satisfacer de inmediato la demanda del cliente. Por ello es preciso determinar el nivel apropiado de inventarios en términos de la opción entre los beneficios que se esperan, no incurriendo en faltantes, y, el costo de mantenimiento del inventario que se requiere. Uno de los aspectos más importantes es definir los costos asociados con el inventario, según Weston (2006) estos se pueden agrupar en tres categorías.

Los que se asocian con el mantenimiento, los que se asocian con el pedido y recepción del inventario y los que se asocian con los faltantes de inventario. Para determinar la cantidad económica de la orden existen modelos matemáticos que tienen en cuenta variables como: punto de reordene, mercancías en tránsito, inventario de seguridad y otros que pueden ser agregados por interés de quien usa el modelo. También existen sistemas computarizados de control de inventario, que permiten un aprovechamiento más eficaz sobre el trabajo con los inventarios.

2.2.1.2 Proceso de asignación de crédito: El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, al término del cual habrá de devolverse al deudor junto con sus respectivos intereses.

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comprar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa. Hay diferentes tipos de crédito y cada uno de ellos tiene opciones de pago diferentes:

- Crédito para compras a plazos (por ejemplo, crédito para vivienda o para automóviles). Con el crédito a plazos se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo.
- Crédito rotativo (por ejemplo, las tarjetas de crédito bancario o las tarjetas de crédito de grandes almacenes). El crédito rotativo le da la opción de pagar la totalidad de su deuda o de realizar pagos mínimos cada mes. A medida que paga, vuelve a estar disponible para volver a solicitar un nuevo préstamo.
- Cuentas abiertas a 30 días (por ejemplo, tarjetas de viaje y entretenimiento). Estas cuentas se deben pagar en su totalidad cada mes.

Ahora bien, para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa.

Por otra parte, en cuanto a las políticas de créditos, son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe

solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Reputación: El registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.

Capacidad: La posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

Capital: La solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Garantía Colateral: La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

Condiciones: El ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo, si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

2.2.1.3 Estrategias de recuperación de cartera: Las estrategias de recuperación de cartera ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa. Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total. Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos son:

Descuentos por pronto pago: Cuando una empresa establece o aumenta un descuento por pronto pago pueden esperarse cambios y efectos en las utilidades, esto porque el volumen de ventas debe aumentar, ya que si una empresa está dispuesta a pagar al día el precio por unidad disminuye. Si la demanda es elástica, las ventas deben aumentar como resultado de la disminución de este precio. También el periodo de cobro promedio debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de cuentas por cobrar.

La disminución en cobranza proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban los descuentos por pago ahora lo hagan. La estimación de las cuentas incobrables debe disminuir, pues como en promedio los clientes pagan más pronto, debe disminuir la probabilidad

de una cuenta mala, este argumento se basa en el hecho de que mientras más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga. Mientras más tiempo transcurra, hay más oportunidades de que un cliente se declare técnicamente insolvente o en bancarrota.

Tanto la disminución en el periodo promedio de cobro como la disminución en la estimación de cuentas incobrables deben dar como resultado un aumento en las utilidades. El aspecto negativo de un aumento de un descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad ya que hay más clientes que toman el descuento y pagan un precio menor. La disminución o eliminación de un descuento por pronto pago tendría efectos contrarios. Los efectos cuantitativos de los cambios en descuentos por pronto pago se pueden evaluar por un método similar al de la evaluación de cambios de las condiciones de crédito.

Periodo de descuento por pronto pago: El efecto neto de los cambios en el periodo de descuento por pronto pago es bastante difícil de analizar debido a los problemas para determinar los resultados exactos de los cambios en el periodo de descuento que son atribuibles a dos fuerzas que tienen relación con el periodo promedio de cobro.

Cuando se aumenta un periodo de descuento por pronto pago hay un efecto positivo sobre las utilidades porque muchos clientes que en el pasado no tomaron el descuento por pronto pago ahora lo hacen, reduciendo así el periodo medio de cobros. Sin embargo, hay también un efecto negativo sobre las utilidades cuando se aumenta el periodo del descuento porque muchos de los clientes que ya estaban tomando el descuento por pronto pago pueden aún tomarlo y pagar más tarde, retardando el periodo medio de cobros. El efecto neto de estas dos fuerzas en el periodo medio de cobros es difícil de cuantificar.

Periodo de crédito: Los cambios en el periodo de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa. Pueden esperarse efectos en las utilidades por un aumento en el periodo de crédito como un aumento en las ventas, pero es probable que tanto el periodo de cobros como la estimación de cuentas incobrables también aumenten, así el efecto neto en las utilidades puede ser negativo.

2.2.1.4 Gestión del riesgo de los créditos: La gestión del riesgo se determina desde un contexto externo, el cual puede incluir factores que pueden llegar a incidir en el rendimiento de la empresa y donde ésta no puede ejercer ningún control como por ejemplo la inflación, desastres climáticos, depreciaciones no previstas de la moneda, impacto de los tratados de libre comercio, entre otros. Dependiendo de otros riesgos externos se deberán implementar políticas complementarias para gestionarlos e incluir aquellos que afectan directamente el riesgo crediticio. (Herrera, 2013, p. 206)

Dentro del contexto interno es de suma importancia establecer la estructura jerárquica organizacional que participa dentro del proceso de gestión de riesgo de crédito. Para ayudar a establecer el contexto externo se puede definir la caracterización para la gestión de riesgo de cartera el cual permitirá tener una estructura para la toma de decisiones al momento de otorgar un crédito.

Política de gestión de riesgo: Las políticas deben incluir las pautas generales que observará la entidad en la fijación, tanto de los niveles y límites de exposición del crédito a otorgar. Las políticas deben precisar las características básicas de los sujetos de crédito y los niveles de tolerancia frente al riesgo. (Ortiz, 2014, p. 131)

También discriminar entre sus potenciales clientes para determinar si son sujetos de crédito y definir los niveles de adjudicación para cada uno de ellos. En ese sentido las políticas deben definir criterios para la exigencia y aceptación de garantías para cada tipo de crédito. Por último, es necesario vincular los objetivos y políticas de la organización con la política de la gestión de riesgo de crédito. De esta manera se puede establecer un compromiso de poner a disposición los recursos necesarios para que los responsables del área de crédito y cartera puedan rendir cuentas de su gestión. (López, 2015, p. 75)

Rendición de cuentas: La Alta Dirección debe establecer la competencia requerida para el personal que integrará el área de crédito y cartera. Lo anterior permite establecer las funciones y responsabilidades en el proceso de gestión del riesgo de crédito y establecer los parámetros para realizar la evaluación de desempeño del personal responsable del proceso de gestión de riesgo de crédito. De esta manera se puede asignar de manera eficaz el personal competente para llevar a cabo esta tarea. (López, 2015, p. 76)

Las políticas establecidas para la gestión de riesgo de crédito deben hacer parte de todos los procesos de la organización de tal manera que no sean independientes a otros procesos que se llevan a cabo en la organización. En ese sentido dichas políticas deben ser complementarias a lo demás procesos en la medida de lo posible.

Recursos: Según Ortiz (2014), es indispensable asignar los recursos adecuados para la gestión del riesgo de crédito en donde principalmente éstos están compuestos por: personal capacitado, sistemas adecuados para el manejo del riesgo crediticio y los recursos financieros suficientes.

Comunicación y consulta: La Alta Dirección debe establecer canales de comunicación interna, principalmente verticales (en ambos sentidos), para conseguir la participación del personal en el desarrollo de la gestión del riesgo de crédito. La organización también debe establecer los medios en los que garantizara un intercambio efectivo de la comunicación con las partes externas que estén involucradas y afecten el proceso de gestión de riesgo de crédito. (Soto, 2012, p. 174)

La comunicación y consulta con las áreas internas y externas vinculadas al proceso de venta a crédito deben tener lugar en todo el proceso de gestión de riesgo de crédito. La organización por lo tanto debe suministrar información al personal interno que esté involucrado en el proceso de ventas a crédito sobre las causas, consecuencias y medidas que se deben tener en cuenta para que el proceso de gestión de riesgo de crédito sea efectivo. (Soto, 2012, p. 175).

a. Causas del riesgo de crédito.

La principal causa del riesgo de crédito surge cuando el deudor es incapaz de cumplir con sus obligaciones. En ese sentido se puede decir que el riesgo es inherente a este tipo de operaciones respecto a la concesión de créditos.

b. Consecuencias del riesgo de crédito:

- Pérdida esperada: Es normal que un negocio que vende mercancías a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables. Un método para determinar la tasa estimada de pérdidas por cuentas incobrables es examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores. La pérdida esperada es el primer elemento del riesgo de crédito. (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014).
- Pérdida no esperada: La pérdida no esperada es la desviación que se produce entre las pérdidas crediticias reales y la pérdida esperada. Es por ello, que se considera una medida más de la volatilidad de las pérdidas crediticias de una cartera.

c. Medidas para tratar el riesgo de crédito

Con el objetivo de aplicar políticas y procedimientos para analizar, evaluar y poder controlar los riesgos es necesario identificar mediante alguna metodología, que utilice información histórica, aquellos clientes cuya probabilidad de no pago es alta de aquellos clientes cuya probabilidad es baja dada una serie de características. (Soto, 2012, p. 177).

La Alta Dirección le compete definir el tiempo y la estrategia para implementar el marco de referencia. Por lo tanto, deberá aplicar el proceso y la política de gestión de riesgo de crédito a los procesos de la organización. Lo anterior garantiza que el proceso para la gestión del riesgo de crédito que se describe en el siguiente capítulo se aplique en todos los niveles y las funciones de la organización como parte de sus prácticas y procesos.

Monitoreo: Con el fin de garantizar que la gestión del riesgo sea eficaz, la organización debe medir el desempeño de la gestión del riesgo de crédito con los indicadores establecidos y el progreso del área de crédito y cartera con la implementación del proceso de gestión de riesgo de crédito. De esta manera se puede revisar la eficacia del marco de referencia para la gestión del riesgo de crédito. Con base en los resultados del monitoreo y las revisiones se podrán tomar decisiones para mejorar el marco de referencia, la política y el plan para la gestión del riesgo de crédito. (Herrera, 2013, p. 178)

Evaluación de riesgos: López (2015), es el proceso de identificación, análisis y evaluación del riesgo. Con base a lo anterior la empresa estima los criterios de aceptabilidad del riesgo. Las fuentes de riesgo son todas aquellas situaciones internas o externas que pueden generar pérdidas o que son una amenaza para la gestión del riesgo de crédito. Para el caso de estudio de este documento se describen a continuación las situaciones específicas que afectan directamente el riesgo de crédito:

- a) Morosidad: se produce desde el momento del vencimiento de la obligación.
- b) Quiebra de la empresa cliente
- c) Insolvencia económica

- d) Límite de crédito excedido
- e) Estados financieros alterados
- f) Garantías inadecuadas

En este sentido para poder valorar los riesgos es necesario obtener la mayor información para tomar una decisión acertada, para realizar eso se debe realizar un análisis cualitativo y cuantitativo para identificar ciertos elementos. El análisis cualitativo permite identificar a grandes rasgos el contexto interno y externo. Mientras que el análisis cuantitativo es una herramienta que permite mediante diferentes criterios y una metodología específica establecer reglas de decisión.

Análisis cualitativo. El análisis cualitativo es tan importante como el análisis cuantitativo ya que a través de este se puede acercarse al modo de proceder del cliente y a su operación para establecer el contexto externo e interno de manera general. Para este tipo de análisis podemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) El año de fundación de la empresa lo cual nos sirve como guía para determinar el grado de solidez y antigüedad de la empresa en el mercado.
- b) Evolución del negocio, el tipo de sociedad
- c) Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa)
- d) Historial crediticio
- e) Análisis del sector al cual pertenece

Entre las herramientas más usadas para el análisis cualitativo se encuentra el análisis FODA y el Diamante de Porter. El análisis FODA evalúa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del negocio. Las fortalezas y debilidades se determinan al interior del negocio y existen factores que pueden afectar su rendimiento, entre los que podemos mencionar los siguientes (Checkley, 2003):

- Gestión: ¿Cuál es el nivel de formación de los directivos? ¿Cuál es su nivel de profesionalidad y experiencias?
- Capital: ¿Cuál es la liquidez, rentabilidad y estructura de activos de la empresa?
- Datos contables: ¿Cuál es el grado de información de la dirección de la empresa con respecto a la posición financiera? ¿Cuál es la calidad de la información producida?
- Marketing: ¿Cuántos clientes tiene/ qué cuota de mercado? ¿Quiénes son los principales competidores?
- Producto: ¿Qué antigüedad tiene el producto, ¿cuál es su ciclo de vida? ¿Cuáles son los volúmenes vendidos y cuál es su valor?
- Inmuebles: ¿En qué condiciones están los inmuebles? ¿Son adecuados para las necesidades actuales/futuras? ¿Dónde están ubicados?
- Maquinaria: ¿En qué estado se encuentra la maquinaria actualmente? ¿Cuál es la política de reposición de la empresa?
- Mano de Obra: ¿Cuál es la calidad de mano de obra? ¿Cómo son las relaciones laborales?
- Existencias: ¿Cuáles son las proporciones de materias primas, obras en curso y productos terminados? ¿Existen existencias obsoletas?

Al analizar las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta una empresa el acreedor analiza los factores externos que pueden llegar a influir en su rendimiento y pueden ser factores sobre los que la empresa no pueda ejercer ningún control. Sin embargo, para Lorenzo (2012), es necesario conocer el alcance en el que estos factores ya que pueden influir en la empresa y que pueden ser decisivos para valorar con exactitud la calidad de la misma y el riesgo del crédito. Entre algunos aspectos que podemos analizar se encuentran:

- Competitividad: ¿Cuál es el nivel de competencia?
- Cambios económicos: ¿Cuál será el impacto de los cambios económicos? Por ejemplo, tipos de intercambio, impacto de los tratados de libre comercio, tipos de interés, entre otros.
- Cambios sociales: ¿Cuál será el impacto de los cambios en la demografía de la población que pueden afectar las características de los consumidores?
- Cambios políticos: ¿Cuál será el impacto de los cambios en la legislación del gobierno?
- Cambios tecnológicos: ¿Qué nuevos desarrollos tecnológicos afectarán a la empresa?

El diamante de Porter según Lorenzo (2012), puede ser usado de manera conjunta y complementaria con el análisis FODA que consiste en analizar los siguientes aspectos:

- a) Amenaza de nuevos competidores.
- b) Poder de negociación con los proveedores
- c) Poder de negociación con los compradores
- d) Amenazas de productos sustitutos

e) Rivalidad entre competidores

Este análisis debe ser realizado de manera conjunta y articulada con el área mercadeo de la empresa quien tiene las herramientas y conocimientos necesarios para la gestión de este tipo de información.

Análisis Cuantitativo. El tipo de análisis varía de acuerdo con los intereses específicos de la parte involucrada los cuales están interesados principalmente en la liquidez de la empresa cliente para determinar el grado de endeudamiento.

2.2.2. Políticas de créditos

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Según TERRI & FRANKLIN (México 2003) las políticas “Son declaraciones o ideas generales que guían el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Una política es una guía general, verbal, escrita o implicada que establece los límites que proporcionan la dirección dentro de los cuales tendrá lugar la acción”. Es decir que los administradores o gerentes consolidan sus propios lineamientos administrativos a favor del progreso de la entidad.

Por su parte Bosca (2005) sostiene que “las políticas de créditos representan lo normativo en una entidad y posee relación más que directa que comienza en la identificación del sujeto de crédito y finalmente el otorgamiento del mismo y su posterior proceso de cobro”. En ese orden de ideas, se evidencia que las políticas de créditos están cimentadas y establecidas por la entidad,

siendo esta la que establece dichas políticas para el otorgamiento del mismo, a partir del cumplimiento de unos requisitos establecidos.

Refiere, Ettinger (2000, pág. 37) las “políticas de crédito de la empresa deben ser el soporte del gerente de crédito para su evaluación de los riesgos mínimos”. Evidentemente, ante este postulado se puede inferir que las políticas de créditos, les permiten a las organizaciones identificar y tener un control en sus utilidades y de esa manera conocer el estado actual de la organización. Para de esta manera, reducir las pérdidas si se presenta.

Tomado como referencia Konntz & Weihrich (2007), “las políticas también son planes, puesto que son declaraciones o ideas generales que guían o encauzan los razonamientos al tomar decisiones. No todas las políticas son declaraciones; a menudo no son sino inferencias extraídas de las acciones de los administradores.”

De acuerdo con ello, Arena J. A., Políticas en Proceso Administrativos, (1990), “Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización”. De acuerdo con ello se considera que las políticas son los elementos constitutivos que implementan las empresas para llevar a las praxis sus estrategias organizacionales. Las políticas están determinadas por estrategias generales, operativas o específicas y varían de acuerdo a la acción que se desee emprender.

Desde la posición de las acciones se puede observar que las políticas de acuerdo a su origen pueden ser internas y externas. Políticas internas: Cuando se originan dentro de la empresa y pueden influir en el logro de los propósitos. En las actividades diarias de una empresa,

el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que, sin estar escritos, se aceptan por costumbre.

Políticas Externas: Son factores o condiciones cuyo origen es ajeno a la empresa, pero que pueden tener efecto decisivo en el desarrollo de sus actividades y que, por lo mismo, deben tomarse en cuenta al planear. Por su parte, Gitman (1986, pág. 307) se puede decir que las políticas de cobranza de la empresa son los procedimientos adaptados para cobrar las cuentas cuando éstas vencen.

Ahora bien, de los tres aspectos anteriormente enmarcados por Konntz & Weihrich, Arena J. A y Gitman, es importante tener en cuenta las políticas que establecen las organizaciones, para el caso del objeto de investigación deben estar de manera explícitas y bien definidas en todos los sentidos para que sean de conocimiento de los individuos que participan en calidad de afiliados. Iniciando desde el conocimiento de la estructura legal que originan la conformación de los fondos de empleados, la misión. Visión y servicios que prestan a sus afiliados. Mientras Konntz & Weihrich lo asocia con planes o ideas, para efectos de esta investigación se fija su postura porque evidentemente todo proceso estructural requiere de actividades coordinadas entre sí, que propenda al cumplimiento de los logros establecidos por la organización y que, aunque no son determinadas si actúan de manera determinantes para la consolidación de resultados positivos.

2.2.2.1 Política para la gestión de cobranza: Esta técnica se identifica como la herramienta que establece la entidad para la recuperación de los convenios vencidos, para Moyer, Mc Guigan, Kretlow, (2005), “Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran.

- Enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación.
- Hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago.
- Emplear una agencia de cobranza
- Emplear acciones legales contra el cliente

Vinculado a este postulado teórico, la modalidad de cobranza no es más que el paso a paso que ejecuta la empresa para disminuir la cartera vencida y así mismo evitar el crecimiento prolongado de la misma. Evidentemente este método resulta importante cuando es socializado al cliente antes de la toma del producto, el cual estar familiarizado con las políticas de cobro y recuperación de la cartera cuando el consumidor haya fallado al compromiso adquirido. En consecuencia, a lo anterior si en determinado momento no se logra tener un efecto positivo en el recaudo, la entidad debe implementar alternativas que promuevan la recuperación de la cartera vencida debido a que si no lo hace la organización podría ir a la quiebra. Es por ello que resulta interesante citar desde la postura de un autor la conceptualización del siguiente término.

2.2.2.2 Recuperación de Cartera vencida: Son aquellos préstamos que no dan productividad a la organización ya que se catalogan como cartera fallida o vencida. Sobre estas bases expuestas, Ximena Alarcón (2009), da a conocer que “Cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito,

por el no pago de un determinado número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación”.

Vinculado a este postulado Fernández (2000), sustenta que “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”

Por su parte López, (2005), pág. 72. Expresa que “Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan para él un impacto negativo para la liquidez de la empresa”.

En este sentido y en virtud del postulado de los autores Alarcón, Fernández, López; se puede inferir que la cartera vencida es una de las características relevantes dentro del proceso de administración del capital de una organización, debido a que al momento de que el pago de las cuotas no ingrese en la fecha establecido y con los montos económicos estipulados; da apertura a que se active la preocupación con relación a la liquidez de la empresa. Ya que esto promueve la detención económica de la misma, porque el factor económico no circula de la manera eficaz, por ende, la rentabilidad económica es desproporcional al resultado esperado. Dentro de estos aspectos los recursos financieros como la rentabilidad y la liquidez pueden verse afectados.

2.3. MARCO CONTEXTUAL

El fondo de empleados FODECOM se encuentra amparado bajo las normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas entidades. Dentro de su estructura organizacional tiene los siguientes aspectos.

2.3.1. Objeto Social

FODECOM tendrá como objeto social mejorar la calidad de vida, fomentar el ahorro de sus asociados, con miras a generar recursos destinados especialmente a la satisfacción de sus necesidades de crédito los cuales podrán ser recaudados a través de descuento directo, pago por caja y demás mecanismos que resulten aplicables; a la inversión en proyectos de desarrollo empresarial, así como actividades comerciales, industriales y de servicios que contribuyan al mejoramiento económico, social y cultural de sus asociados y familiares. Igualmente fomentara los lazos de respeto, solidaridad, compañerismo entre los mismos, y desarrollara la integración social y económica, para lo cual estrechara sus relaciones con otras entidades preferencialmente del sector solidario. Para cumplir su objeto social "FODECOM" podrá prestar los servicios y desarrollar las siguientes actividades:

- Recibir de sus asociados la cuota periódica establecida en el presente estatuto y depósitos de ahorros en diferentes modalidades, de acuerdo con las reglamentaciones que para el efecto expida la junta directiva. prestar los servicios de ahorro y crédito en forma directa y únicamente a sus asociados, en las modalidades y con los requisitos que establezcan los reglamentos y de conformidad con las normas que regulen la materia.

- Promover, coordinar, organizar, contratar, ejecutar o facilitar programas para profesional, seguros y demás servicios conexos o complementarios que se relacionen con el cumplimiento del objeto social en forma directa o a través de convenios para sus asociados, y por extensiones a sus familiares.
- Contratar servicios constitutivos de la seguridad social en las áreas de salud, asistencia social y los que sean para beneficio de sus asociados y familiares.
- Las demás actividades económicas, sociales o culturales, conexas o complementarias de las anteriores, destinadas a satisfacer las necesidades de sus asociados. en tal sentido "FODECOM", podrá realizar toda clase de actos y contratos tales como tomar o dar dinero en mutuo, adquirir, vender o dar en garantía sus bienes muebles o inmuebles, abrir cuentas aceptar, cobrar, protestar y cancelar y servicios, reivindicar, transigir, toda clase de actividades lícitas y comentes y celebrar otros contratos bancarios, girar, endosar, títulos valores u otros efectos de comercio, importar bienes o comprometer sus derechos y realizar dentro del objeto social, permitidas a estas entidades por la legislación vigente.

2.3.2. Misión

Fomento del ahorro, suministro de créditos y prestación de servicios sin ánimo de lucro, entre y para sus asociados buscando el mejoramiento de la calidad de vida de estos y sus familias, mediante una gestión que demuestre compromiso social, eficacia y eficiencia en todos sus procesos.

2.3.3. Visión

Posicionamiento en el sector solidario como líderes en la excelencia por nuestra rentabilidad y solidez financiera, para el otorgamiento de créditos y en la prestación de diversos servicios sociales que beneficien a nuestros asociados y sus familias.

2.3.4. Descripción de la empresa

Empresa asociativa sin ánimo de lucro bajo el marco conceptual de la Economía Solidaria, con el propósito de obtener beneficios sociales que contribuyen a nuestra calidad de vida, buscando satisfacer las necesidades de los asociados y sus familias.

2.3.5 Ubicación de la empresa

El fondo de empleados de FODECOM presta sus servicios, en la calle 13 N0 8-176.

2.4 MARCO LEGAL

Para la presente investigación se tuvieron en cuenta los aspectos legales consignados por leyes y decretos que ha propuesto el Gobierno nacional durante todos sus periodos, con el respectivo análisis y aval del Congreso de la República, simultáneamente se encuentran referenciados en la cartilla curso básico en economía solidaria. Escuela de Economía, Alcaldía de Medellín (2008). A continuación, se dan a conocer:

Decreto ley 1598 de 1963: “La estructura de esta disposición legislativa se distribuye en dos títulos y trece capítulos: El primer título se refiere a aspectos esenciales como el reconocimiento de las sociedades cooperativas en el derecho colombiano, la naturaleza y fines de

las cooperativas, clasificación de las cooperativas y, de acuerdo a sus funciones, se extiende a un conjunto de normas especiales referidas a diferentes tipos de cooperativas, indica las maneras de constituirse y reconocerse las cooperativas, así como los contenidos de la norma estatutaria, formula normas de organización y las relacionadas con procesos de afiliación, así como el régimen económico y financiero; finalmente, trata sobre los procesos de integración cooperativa y las disposiciones sobre liquidación y disolución.

El título segundo trata sobre las relaciones entre las cooperativas y el Estado, especialmente sobre los derechos y exenciones otorgados a las cooperativas, las normas de inspección y vigilancia y las responsabilidades y sanciones”. (Zabala, Hernán. La reforma financiera y sus efectos en el cooperativismo. Asociación Antioqueña de cooperativas, Confecoop Antioquia. Medellín, 2008, página 12).

Ley 79 de 1988: Actualiza la normativa por la cual “se da la definición, constitución y reconocimiento de asociados, administración y vigilancia, régimen económico, régimen de trabajo y clases de cooperativa, disposiciones especiales para cada clase, educación cooperativa, integración cooperativa, actividades financieras, fusión, incorporación, disolución, liquidación, así como aspectos del sector cooperativo, las relaciones del Estado con la cooperativas y la inspección y la vigilancia”;¹⁹ también “deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el decreto ley 1508 de 1963 y sus normas reglamentarias y los artículos 5, 8, numeral 19, 9º, 25, numeral 5, 28, numeral 2 y 29, numeral 2 de la ley 24 de 1981”. (Sector de la economía solidaria. Compilación Normativa con análisis de vigencia. Departamento Nacional de Planeación de Colombia. Julio de 2010. Consultado en mayo de 2012).

Ley 1481 de 1989: “Por la cual se determina la naturaleza, características, constitución, régimen interno de responsabilidad y sanciones, y se dictan medidas para el fomento de los fondos de empleados”.

Ley 454 de 1998: “Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, principios, fines y características, autocontrol, integración y participación de la economía solidaria. Se transforma el departamento administrativo nacional de economía solidaria, se crea la superintendencia de economía solidaria y el fondo de garantías para las cooperativas financieras de ahorro y crédito, y se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

2.5. MARCO CONCEPTUAL

Administración de cartera: Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días.

Antigüedad: Se refiere al grado de concentración porcentual o absoluta entre los distintos rangos de días.

Cartera óptima: La cartera es el componente más líquido del activo corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera corriente, por otro lado, y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que

se denomina cartera vencida, esta es la que hay que controlar, puesto que, en sanas finanzas, hay que determinar cuanta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuanta de corto plazo

Ciclo neto de caja: Muestra la capacidad de cubrir las cuentas x pagar con la cartera. A mayor número de días la necesidad de fondos será mayor.

Crédito: El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus respectivos intereses

Ecuación de la liquidez: Si vende de contado, compre de contado. Si el número de días de C x Pagar es menor a número de días de C x Cobrar el flujo de efectivo será negativo.

Participación de la cartera en el activo corriente: La cartera y el inventario son los componentes básicos del Activo Corriente. Por lo tanto, determinar qué porcentaje corresponde a cartera nos ayuda a determinar si hay un exceso, generando lo que se denomina "fondos ociosos", los cuales tienen un alto costo de oportunidad y financiación.

2.6. SISTEMA DE VARIABLES

2.6.1. Definición nominal

Estructura de cartera y crédito

2.6.2. Definición conceptual

Estructura de cartera y crédito: Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera

oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días. Así mismo, el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, al término del cual habrá de devolverse al deudor junto con sus respectivos intereses.

2.6.3. Definición operacional

Estructura de cartera y crédito: La variable en estudio se operacionalizarán de la siguiente manera, por sus dimensiones e indicadores a través de la aplicación de un instrumento como la encuesta a la población objeto de estudio, de esta forma se podrá medir los alcances de la misma y la conceptualización de cada uno de sus indicadores.

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Objetivo general: Analizar las políticas de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.			
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
Diagnosticar la situación actual de cartera y crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.	Estructura de cartera y crédito	Situación actual de cartera y crédito	Capital de trabajo
			Estructura
			Ciclo de caja
			Flujos de efectivo
			Retención de inventarios
Describir el proceso de asignación de crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.		Proceso de asignación de crédito	Reputación
			Capacidad
			Capital
			Garantía Colateral
			Condiciones:
Identificar las estrategias de recuperación de cartera establecidas por el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.		Estrategias de recuperación de cartera	Descuentos por pronto pago
			Periodo de descuento por pronto pago
			Periodo de crédito
Determinar la gestión del riesgo en los créditos que otorga el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.		Gestión del riesgo de los créditos	Política de gestión de riesgo
			Rendición de cuentas
			Recursos
	Comunicación y consulta		
	Monitoreo		
		Evaluación de riesgos	

Fuente. Propia de los investigadores, 2019.

3. MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se enuncia el proceso metodológico de la investigación, se da a conocer el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, técnicas de análisis de los datos, el procedimiento de la investigación, características que dan apertura y la viabilidad de cada uno de los elementos para dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación.

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación es el Cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es aquel que se basa en los datos exactos, busca dar respuesta a conjeturas generales a partir de la determinación objetiva de la realidad, es medible y debe ser alcanzable.

La presente investigación se realizó desde el enfoque cuantitativo, en este enfoque se utiliza la recolección y el análisis de datos de la población para contestar preguntas de investigación y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población, los cuales permitieron la construcción y la demostración de las teorías a través del razonamiento deductivo. (Méndez, 2012, p. 56)

De antemano esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, porque se realizó un análisis detallado de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a la población objeto de estudio, luego se tabularon los resultados obtenidos, de tal manera que se pueda realizar una interpretación profunda de los mismos, con el fin de poder identificar las distintas características del fenómeno en estudio. Con todo esto se buscó poder entender el fenómeno, para de esta forma establecer el impacto que este género en la población objeto de estudio y en la sociedad en general (Hernández, 2014, p. 138).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación escogido para el presente estudio es el descriptivo, ya que según Hernández (2014), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En tal sentido, la presente investigación se clasifico como descriptiva, porque se especifica naturalmente todas las propiedades importantes encontradas en las políticas de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

En opinión de Méndez C. (2004, p. 136) "los estudios descriptivos tienen como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de la investigación". Por lo que, el investigador no interviene para modificar la condición inicial de los sujetos involucrados en la problemática; más recolectará la información personalmente.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Todo estudio debe estar regido por una serie de actividades sucesivas y organizadas que indiquen los pasos o técnicas, permitiendo así, recolectar y analizar datos, así como también, expresen la metodología desarrollada a través de patrones de diseño adaptados a la investigación.

El diseño de una investigación para Guanipa (2010), debe estar guiado, por la idea, además indica que no hay técnica, apropiada o inapropiada, sino que depende de la adecuación que el investigador haga de ella. Dependiendo de la naturaleza del objeto de estudio. De acuerdo con este planteamiento Tamayo (2014), define el diseño de la investigación como “la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de esta a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis-problema”.

Es por ello que el presente estudio se ubica dentro del diseño de campo, no experimental, transversal o transaccional. Así mismo el diseño de investigación según Hurtado (2010), se refiere al donde y cuando se recopila la información. Hernández y otros, (2014 p. 189), señalan que “el diseño no experimental; no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador”.

Además, radica en el hecho de la necesidad de generar un estudio que analice como se da la estructura de cartera y crédito, para ello es importante describir la situación actual de la organización, de esta forma poder determinar cómo es el manejo de las políticas de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha. Siendo estos elementos parte del problema ya existente ajeno al control directo de quien investiga, en este caso la investigación se limita a la descripción de los aspectos relevantes

que ayudan a definir el sistema, sin cambiar alguna condición, sino viendo como ocurren en su contexto natural.

A su vez, este estudio se considera del tipo transversal o transaccional, ya que, permite “Recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir la variable en un momento dado” Hernández y otros (2014 p. 192). En tal sentido la información será recolectada una sola vez, aplicando la encuesta a la población objeto de estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población.

En función al criterio de Sierra R, (2012, p. 364) "La población está determinada por el conjunto de unidades de observación, de la cual se van a obtener los datos". Ello refiere a la población que presta sus servicios o labora en el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha, específicamente en el área financiera y los asociados de este fondo. Por su parte, Arias (2013, p. 49), señala que la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan en los elementos o unidades, personas, instituto o cosas, involucradas en la investigación, en el caso específico de este la presente investigación se refiere a las 10 personas que laboran en esta empresa.

Por su parte para Arias (2013), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio. Así mismo Balestrini (2006),

afirma que una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.

Atendiendo estas consideraciones, se connota que el universo objeto de estudio corresponderá a una población de tipo finita, en este caso particular se realizara de manera aleatoria a las personas que se encuentran afiliada al fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM. Por ende, se puede mencionar que, por ser una población que supera los 200 asociados, se aplicará una formula estadística para tener clara la cantidad de personas a los cuales se les aplicará el instrumento.

Tabla 2. Distribución de la población.

Fondo de empleados	Número de afiliados
Área de financiera	10
Asociados	230

Fuente: Elaboración propia (2019).

3.4.2. Muestra

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formula finita, que tiene en cuenta, el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza redondeado y el margen de error.

DATOS:

$N= 240$

$Z\alpha= 0.05= 1.96$

$p= 0.5$

$$i = 0.10\% = 0.001$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 240 \times 0,5 \times 0,05}{0,001^2 (240 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,05}$$

$$n = \frac{23,6196}{0,0001 + 0,3841} = \frac{23,6196}{0,3842} = 61,48$$

$$n = 61,48 = 61$$

La muestra es de 61 personas

3.5. FUENTES DE INFORMACION

Es oportuno señalar que las fuentes de información son aquellas que permiten el conocimiento y la ubicación tienen como objetivos principales buscar, localizar y difundir el origen de la información contenida en cualquier soporte físico, no exclusivamente en formato libro, aunque sus productos más elaborados y representativos sean los repertorios (Martínez & Vega, 2014). De acuerdo a lo anterior la presente investigación contará con las siguientes fuentes de información:

3.5.1. Fuentes primarias

Argumenta, Arias (2013), las fuentes primarias contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Simultáneamente,

resalta Sousa (2016), que esta fuente la componen la colección básica de una biblioteca, y pueden encontrarse en formato tradicional impreso como los libros y las publicaciones seriadas; o en formatos especiales como las micro formas, las videocasetes y los discos compactos.

Desde otra óptica, las fuentes primarias, contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano. En cuanto a las características, se resalta que una fuente primaria no es, por defecto, más precisa o fiable que una fuente secundaria. Así mismo, proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación y también son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. Ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando (Pineda, 2015).

Ante estas consideraciones, las fuentes primarias de esta investigación estarán focalizadas por los datos obtenidos en la misma, a través del análisis del instrumento aplicado a los afiliados del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM.

3.5.2. Fuentes secundarias

Como expresa Arias (2013), las fuentes secundarias, contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas, para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias.

Desde otro punto, destaca Araujo (2015), que se debe hacer referencia a ellas cuando no se puede utilizar una fuente primaria por una razón específica, cuando los recursos son limitados y

cuando la fuente es confiable. Dentro de los aspectos que las caracterizan está el hecho de ser utilizadas para confirmar los hallazgos encontrados, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y planificar el estudio. De igual forma, permiten contrastar y triangular los resultados obtenidos y fundamentar teóricamente la investigación; dándoles mayor credibilidad.

Teniendo en cuenta, las posturas teóricas de los autores y la definición de la misma, desde la posición de los investigadores se destaca que para el desarrollo de la investigación las fuentes secundarias son indispensables para el progreso de la misma y para tal efecto son determinantes en la consolidación y confrontación de la información requerida para el estudio y los referentes teóricos. Partiendo de lo dicho, para el desarrollo del presente estudio se tuvieron en cuenta diferentes elementos teóricos, metodológicos y conceptuales, que consistieron en resúmenes, libros, compilaciones o listados de referencias para tener una mayor aproximación a la realidad.

3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para desarrollar una investigación, “es necesario identificar una técnica eficiente de recolección de información, que garantice recopilar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación”. En esta investigación se utilizaron como técnicas la observación Directa y la encuesta tipo Likert:

Observación: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”. En relación con la observación Méndez (2012), señala que ésta se hace “a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de

observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La observación se realizó cuando se visitó el fondo de empleados y se comenzó a realizar el proceso investigativo, de igual modo en el momento de aplicarle a la población objeto de estudio la encuesta tipo Likert.

Encuesta: La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, Existen distintos tipos de encuestas, según el tipo de estudio que se quiera realizar, para el presente estudio se utilizó la encuesta tipo Likert, la cual es una encuesta estructurada y formal, que se presenta a manera de escala. (Méndez, 2012, p. 124)

• **Escala Likert:** La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. (Méndez, 2012, p. 152).

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Finalmente, para la recolección de los datos se utilizó un programa o software estadístico SPSS versión 23 que describe datos cuantitativos. El programa consiste en un módulo base y módulos anexos que se han actualizado constantemente con nuevos procedimientos estadísticos.

Tabla 3. Alternativas de respuesta.

No	ALTERNATIVA DE RESPUESTA
5	Totalmente de Acuerdo
4	Medianamente de Acuerdo
3	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
2	Medianamente en desacuerdo
1	Totalmente en Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia (2019).

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.6.1 Validez

Según Palella- Martins (2006) la validez se define como la relación entre lo que se quiere medir y lo que realmente se mide. Para Arias (2013), la validez de un cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, los interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir.

En este sentido, para efectos de la presente investigación se utiliza la validez de contenido la cual para Ruiz (2008), trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir.

Existen diversas maneras para confirmar su certeza:

(a) Validez de contenido: este método trata de medir hasta donde los ítems son característicos del dominio de contenido que se desea medir.

(b) Validez de constructo: este método se basa en el grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones. Un constructo es una variable medida y que tiene lugar dentro de una teoría o esquema teórico.

(c) Validez- técnica del juicio del experto: este método se basa en proporcionarle a un grupo de expertos contenidos en el intervalo de (3, 5,7) relacionados con la materia de estudio, metodología, construcción de instrumentos, (con su respectiva matriz de respuestas) para así poder calificar las preguntas, redacción, contenido, pertinencia de cada reactivo y hacer recomendaciones al investigador para que efectúe las revisiones de las áreas que sean pertinentes.

En la presente investigación se efectuó la validez mediante la técnica del juicio del experto asociada a las de contenido y constructo, por la cual el instrumento se entrega a dos (02) expertos de contenido y metodología, con su respectiva matriz de respuestas, objetivos de la investigación, sistema de variables, y la información requerida para calificar las preguntas formuladas. Los expertos revisarán el contenido, la redacción y constructo de cada ítem y emitirán sus recomendaciones pertinentes al caso, Palella – Martins (2006).

3.6.2 Confiabilidad.

Según Palella- Martins (2006) la confiabilidad se define como la desaparición del error aleatorio en un instrumento, y representa el grado en el cual las mediciones dejan de contemplar las desviaciones generadas por los errores a través de la técnica de experto.

Se utilizará el Programa Estadístico SSPS (Sistema de Programación y de Banco de Datos). Así mismo, se aplicará una prueba piloto la cual según Blanco (2000), se realiza con dos fines el primero verificar la aplicabilidad de la encuesta y el segundo verificar la consistencia de las respuestas

Para establecer la confiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente de Alpha Cronbach el cual según Palella- Martins (2006) es una técnica que permite determinar el nivel de confiabilidad y validez del instrumento de medición el cual evalúa a través de la escala de Likert.

Según lo anterior, el Cronbach se determina a través de la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde:

k= número de ítem

(σ_i)² = varianza de cada ítem

(σ_x)²= varianza de los puntajes totales

Tabla 4. Escala de interpretación para el coeficiente de alpha cronbach.

RANGO	Muy alta	Alta	Moderada	Baja	Muy baja
MAGNITUD	0.81-1.00	0.61-0.80	0.41-0.60	0.21-0.40	0.01-0-20

Fuente: Palella - Martins (2006)

Esta escala para interpretar la confiabilidad es adecuada cuando su aplicación se planifica sobre la base de una sola aplicación del formato establecido para la recolección de datos, dirigida

sobre una prueba piloto seleccionada. La prueba piloto se desarrolla con diez (10) sujetos de la población objeto de investigación.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se realizó una encuesta tipo Likert de actitud a los funcionarios del área de cartera y asociados del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del Distrito Turístico y Cultural de Riohacha, con el fin de conocer los aspectos relacionados con las políticas de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM. Por medio de 18 ítems se podrán conocer todas las características y particularidades de esta temática, así como en la forma en la cual se da y las afectaciones o implicaciones de las mismas.

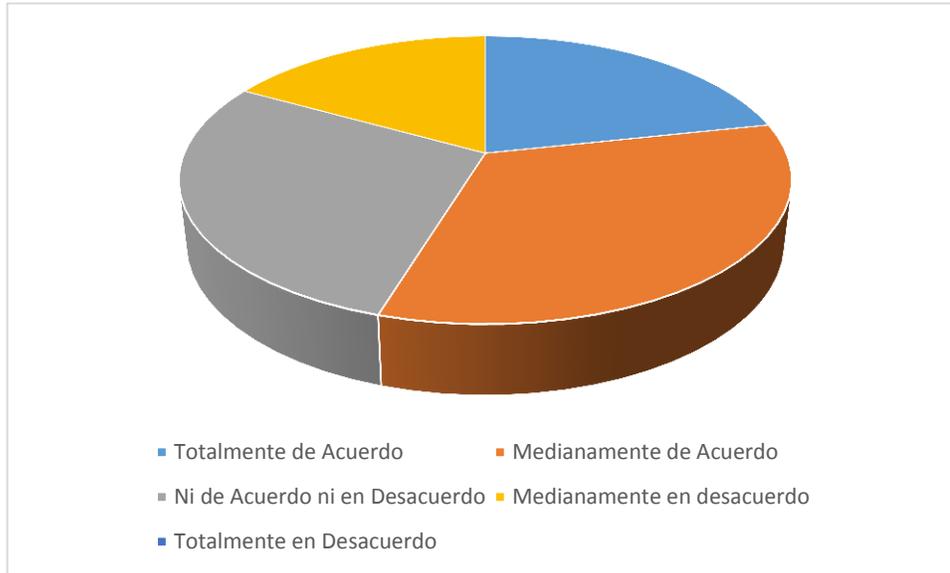
Para el análisis de la información recolectada por medio de la encuesta aplicada a la población objeto de estudio, se analizarán cada uno de los datos obtenidos por medio de la siguiente tabulación, en las cuales se detallan aspectos por cada uno de los indicadores, detallando las opciones de respuestas escogidas, el porcentaje correspondiente, así como también la media, la desviación estándar y el promedio, con lo cual se podrá especificar el promedio de cada una de las dimensiones. En este sentido a continuación se detallarán los elementos antes mencionados:

VARIABLE: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y CARTERA

Tabla 5. Situación actual de cartera y crédito.

Situación actual de cartera y crédito												
Opciones de respuesta	Capital de trabajo		Estructura		Ciclo operativo		Ciclo de efectivo		Retención de inventarios.		Financiamiento a corto plazo.	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	32	21,62	72	48,65	49	33,11	36	24,32	72	48,65	78	52,70
Medianamente de Acuerdo	49	33,11	20	13,51	48	32,43	46	31,08	15	10,14	31	20,95
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	42	28,38	38	25,68	13	8,78	13	8,78	28	18,92	31	20,95
Medianamente en desacuerdo	25	16,89	19	12,84	19	12,84	25	16,89	20	13,51	7	4,73
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	19	12,84	31	20,95	13	8,78	1	0,68
SUMA	148	100,00	148	100,00	148	100,00	148	100,0	148	100,00	148	100,00
Media	3,22		3,96		3,40		2,73		3,94		3,56	
Mediana	3		4		3		3		4		3	
Moda	4		5		5		4		5		5	
Desviación estándar	0,96		0,95		1,2		1,5		1,1		0,97	

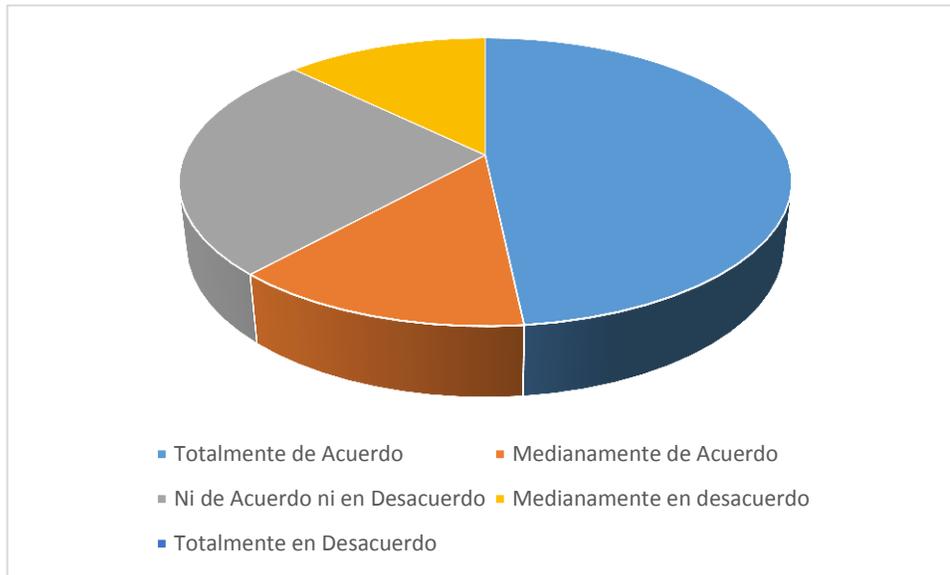
Figura 1. Capital de trabajo.



Teniendo en cuenta la dimensión de Situación actual de cartera y crédito, se encontró con relación al indicador de Capital de trabajo, luego del análisis de los datos obtenidos en la encuesta aplicada, que el 21,62% de los encuestados expresaron el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 33,11% detallaron estar medianamente de acuerdo, por su parte un 28,38% explicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16,89% restante de la población afirmó el estar medianamente de acuerdo con relación a las afirmaciones realizadas.

Por otra parte, el promedio de las respuestas positivas sobre el Capital de trabajo es del 3.22, ubicándola en la categoría moderada; en cuanto a la mediana indica que el cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor que 4, ubicándose en una categoría moderada y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.96 detallando una baja dispersión por lo tanto una alta confiabilidad de las respuestas.

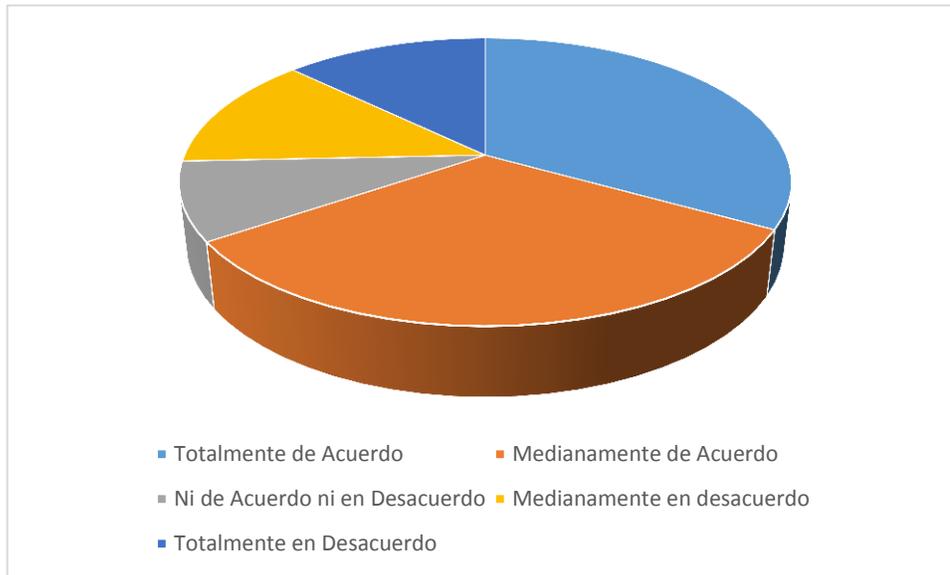
Figura 2. Estructura.



Por otra parte, con relación al indicador de Estructura, se encontró que el 48,65% de la población encuestada detalló el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 13,51% manifestaron el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 25,68% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,84% restante de los encuestados, afirmaron el estar medianamente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

Ahora bien, la media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la Estructura es del 3,96 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.95 detallando una baja dispersión por lo tanto una alta confiabilidad de las respuestas.

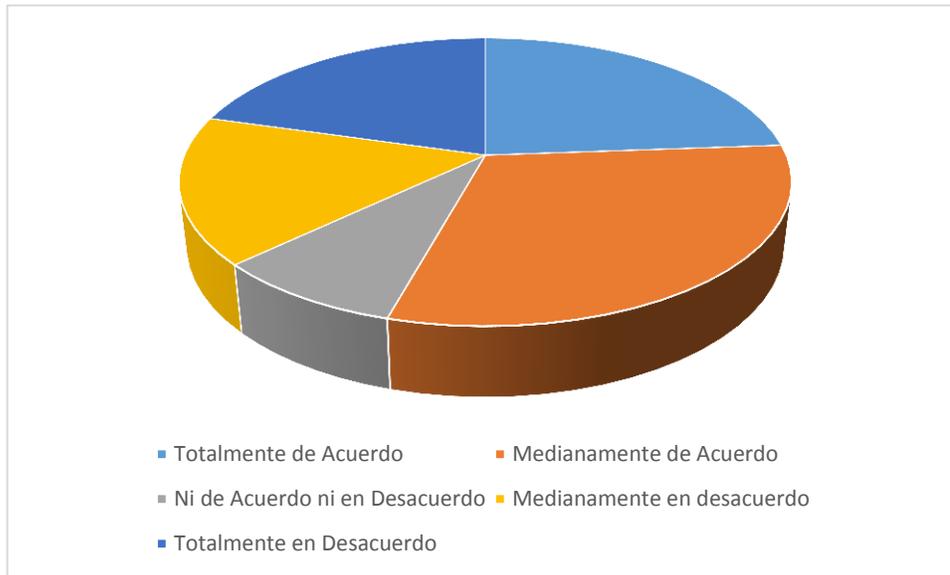
Figura 3. Ciclo operativo.



Ahora bien, con relación al indicador de Ciclo operativo, se encontró que el 33,11% de la población encuestada afirmó el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 32,43% explicaron el estar medianamente de acuerdo, por otra parte, solo un 8,78% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un 12,84% manifestaron el estar medianamente en desacuerdo y el 12,84% restante de los encuestados, manifestó el estar totalmente en desacuerdo.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre el Ciclo operativo es del 3,40 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.95 detallando una baja dispersión y una alta confiabilidad de las respuestas.

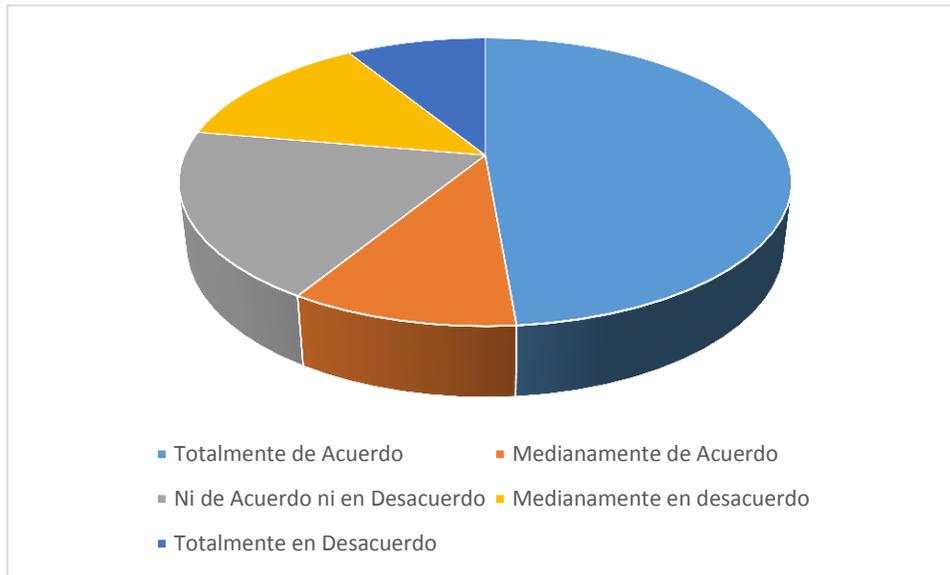
Figura 4. Ciclo de efectivo.



Por otro lado, con relación al indicador de Ciclo de efectivo, se encontró que el 24,32% de la población encuestada manifestó el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 31,08% detalló el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 8,78% explicaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un 16,89% detallaron el estar medianamente en desacuerdo y el 20,95% restante de la población manifestó el estar totalmente en desacuerdo respecto a las afirmaciones realizadas.

Así mismo, la media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre el Ciclo de efectivo es del 3,73 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 1.3 detallando una baja dispersión y alta confiabilidad de las respuestas.

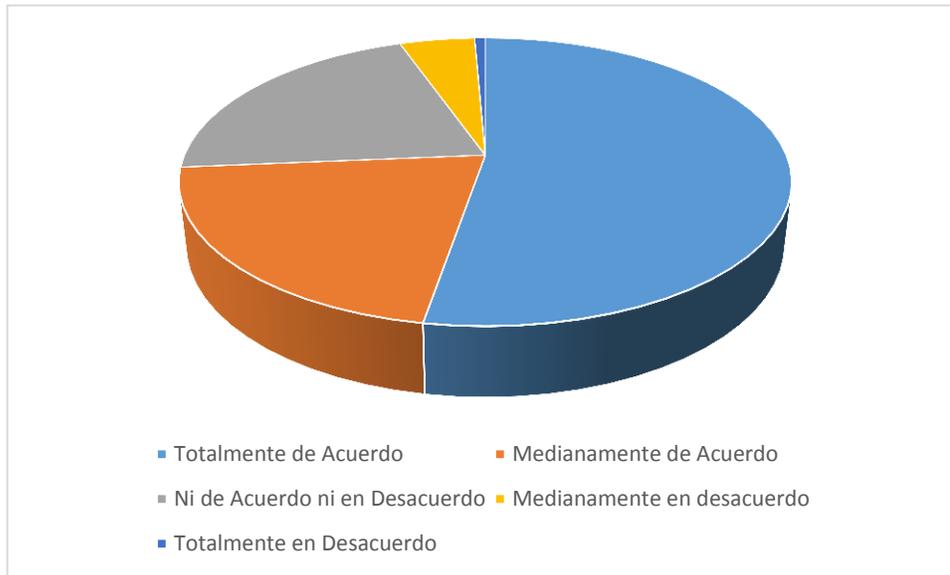
Figura 5. Retención de inventarios.



Ahora bien, con relación al indicador de Retención de inventarios., se puedo detallar que el 48,65% de la población encuestada, afirmo el estar de acuerdo, mientras que el 10,14% afirmo el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 18,92% explico el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un 13,51% manifestaron el estar medianamente en desacuerdo y el 8,78% restante de la población encuestada afirmo el estar totalmente en desacuerdo respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la retención de inventarios es del 3,94 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.92 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Figura 6. Financiamiento a corto plazo.



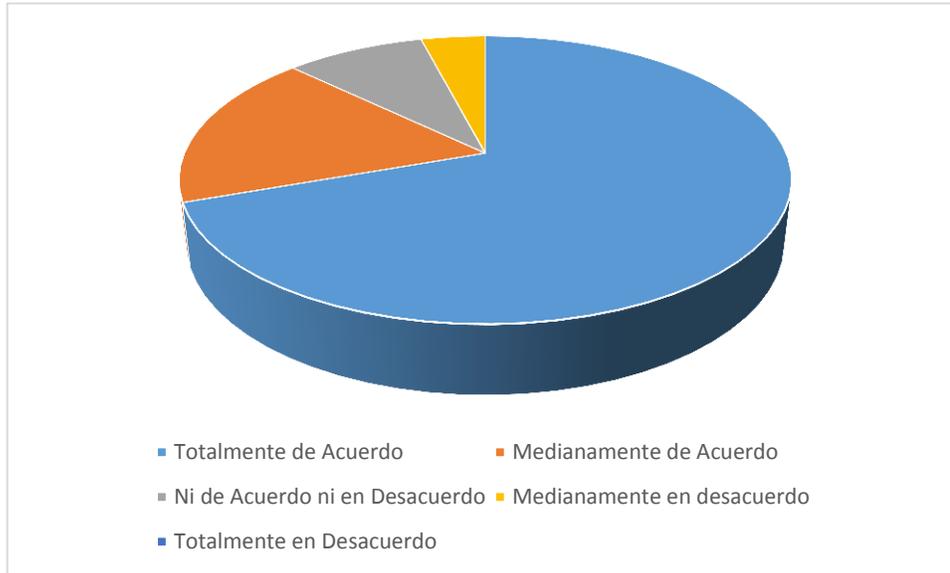
Finalmente, con relación al indicador de Financiamiento a corto plazo., se encontró que el 52,70% de la población encuestada afirmó el estar de acuerdo, mientras que el 20,95% manifestó el estar medianamente de acuerdo, por su parte, un 20,95% explicó el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 4,73% detalló el estar medianamente de acuerdo y el 0,68% restante de los encuestados afirmó el estar totalmente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre el financiamiento a corto plazo es del 3,56 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 5.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.91 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Tabla 6. Proceso de asignación de crédito.

Proceso de asignación de crédito								
Opciones de respuesta	Reputación		Capacidad		Capital		Condiciones	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	103	69,59	38	25,68	36	24,32	74	50,00
Medianamente de Acuerdo	26	17,57	91	61,49	49	33,11	36	24,32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	8,78	12	8,11	17	11,49	32	21,62
Medianamente en desacuerdo	6	4,05	7	0,47	44	29,73	6	4,05
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	2	1,35	0	0,00
SUMA	148	100,00	148	100,00	148	100,00	148	100,0
Media	3,44		3,79		3,22		4,28	
Mediana	4		4		4		4	
Moda	4		5		5		4	
D.E	1,0		1,1		1,4		1,5	

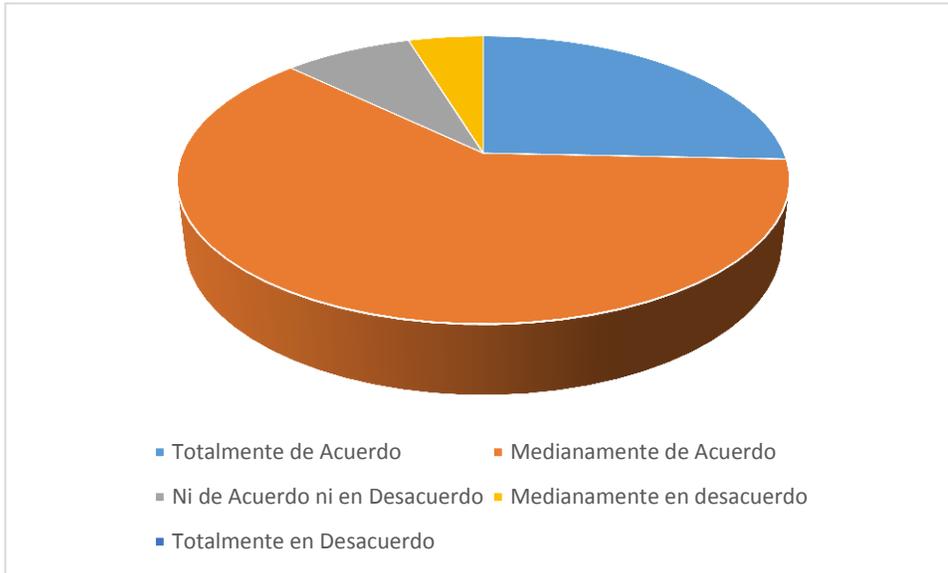
Figura 7. Reputación.



Teniendo en cuenta la dimensión de Proceso de asignación de crédito, se encontró con relación al indicador de Reputación, luego del análisis de los datos obtenidos en la encuesta aplicada, que el 69,59% de los encuestados expresaron el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 17,57% detallaron estar medianamente de acuerdo, por su parte un 8,78% explicaron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4,05% restante de la población afirmó el estar medianamente de acuerdo con relación a las afirmaciones realizadas.

Ahora bien, el promedio de las respuestas positivas sobre la Reputación es del 3.44, ubicándola en la categoría alta; en cuanto a la mediana indica que el cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor que 5, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.90 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

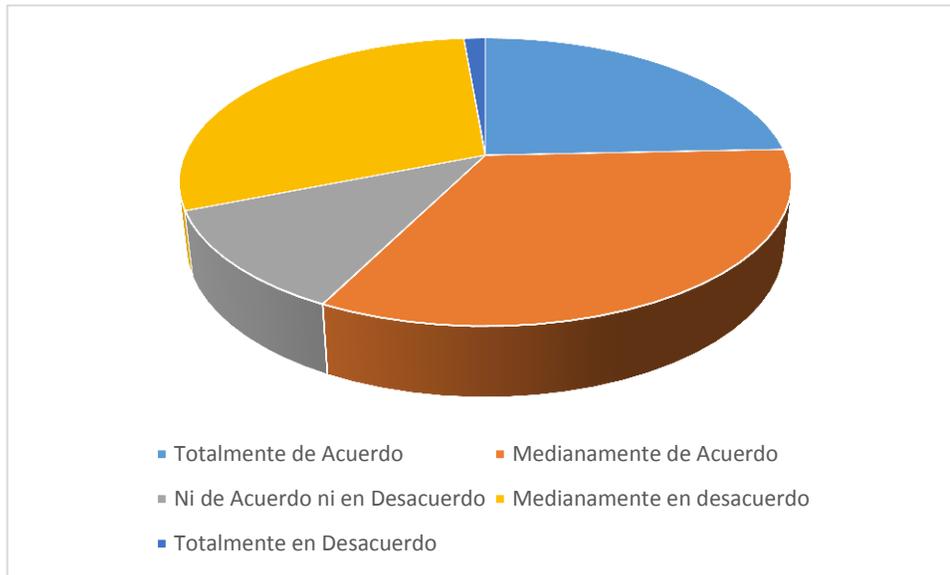
Figura 8. Capacidad.



Por otra parte, con relación al indicador de Capacidad, se encontró que el 25,68% de la población encuestada detalló el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 61,49% manifestaron el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 8,11% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0,47% restante de los encuestados, afirmaron el estar medianamente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la Capacidad es del 3,79 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.93 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

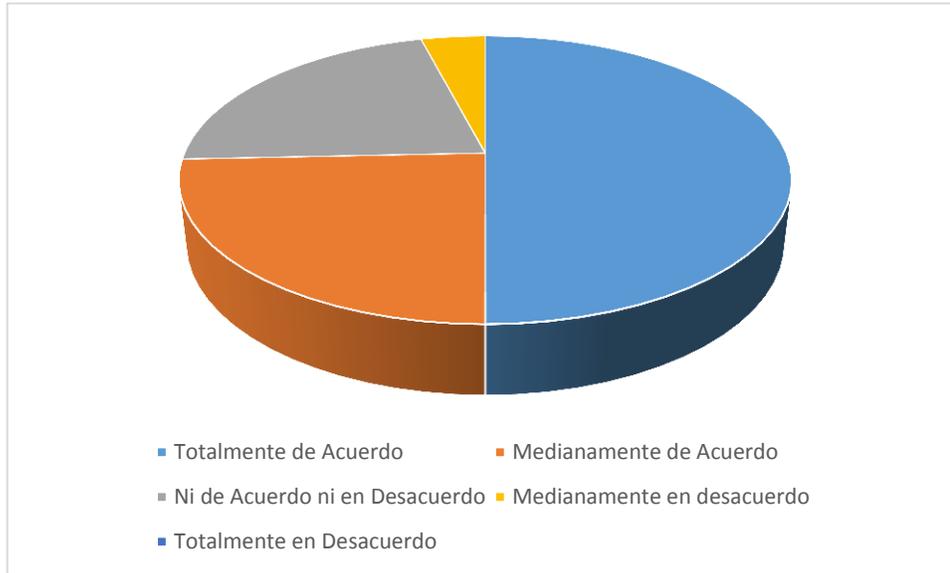
Figura 9. Capital.



Ahora bien, con relación al indicador de Capital, se encontró que el 24,32% de la población encuestada afirmó el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 33,11% explicaron el estar medianamente de acuerdo, por otra parte, solo un 11,49% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un 29,73% manifestaron el estar medianamente en desacuerdo y el 1,35% restante de los encuestados, manifestó el estar totalmente en desacuerdo.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre el Capital es del 3,22 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 1.2 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Figura 10. Condiciones.



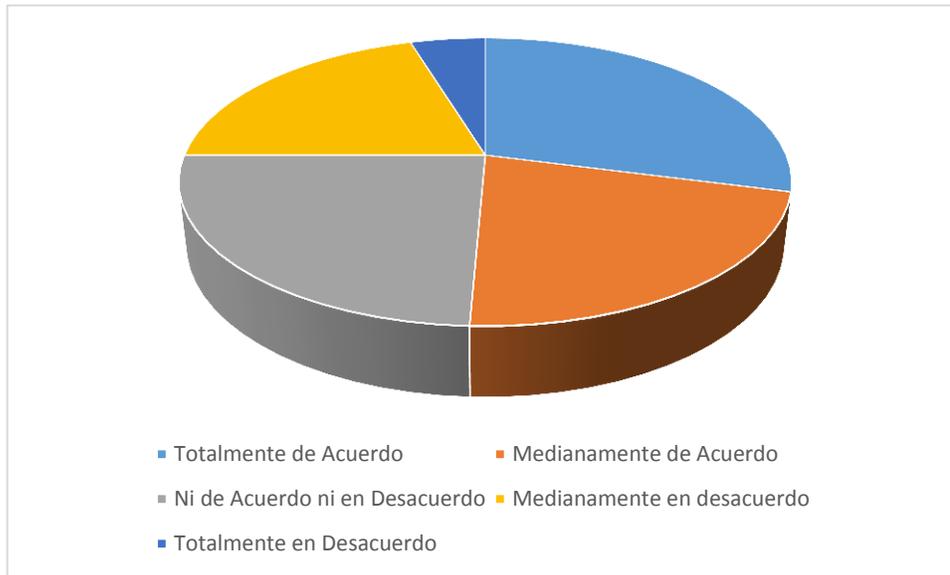
Finalmente, con relación al indicador de Condiciones, se encontró que el 50,00% de la población encuestada detalló el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 24,32% manifestaron el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 21,62% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4,05% restante de los encuestados, afirmaron el estar medianamente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre las Condiciones, es del 4,28 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 5.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.90 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Tabla 7. Medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera.

Medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera										
Opciones de respuesta	Exposición crediticia		Provisión crediticia		Riesgo de recuperación		Capital en riesgo crediticio		Límites del otorgamiento de crédito	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	43	29,05	46	31,08	19	12,84	103	69,59	72	48,65
Medianamente de Acuerdo	32	21,62	74	50,00	90	60,81	19	12,84	38	25,68
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	36	24,32	15	10,14	30	20,27	26	17,57	7	4,73
Medianamente en desacuerdo	30	20,27	13	8,78	6	4,05	0	0,00	20	13,51
Totalmente en Desacuerdo	7	4,73	0	0,00	3	2,03	0	0,00	11	7,43
SUMA	148	100,00	148	100,00	148	100,00	148	100,0	148	100,00
Media	3,44		3,79		3,22		3,73		4,24	
Mediana	4		4		4		4		5	
Moda	4		5		5		4		5	
D.E	1,0		1,1		1,4		1,5		1,7	

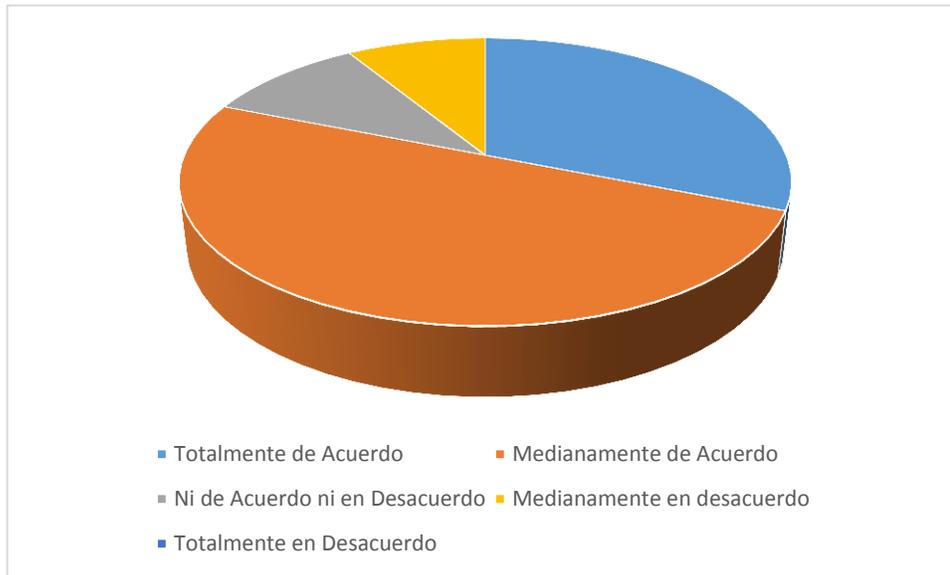
Figura 11. Medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera.



Teniendo en cuenta la dimensión de Medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera, se encontró con relación al indicador de Exposición crediticia, luego del análisis de los datos obtenidos en la encuesta aplicada, que el 29,05% de la población encuestada afirmó el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 21,62% explicaron el estar medianamente de acuerdo, por otra parte solo un 24,32% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado un 20,27% manifestaron el estar medianamente en desacuerdo y el 4,73% restante de los encuestados, manifestó el estar totalmente en desacuerdo.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la Exposición crediticia es del 3,44 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría medio alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 1.20 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

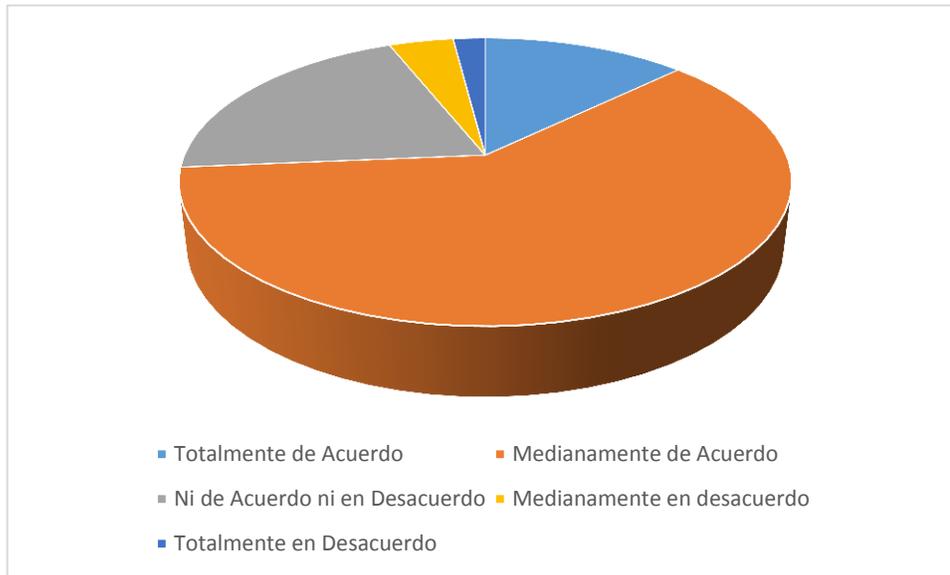
Figura 12. Provisión crediticia.



Por otra parte, con relación al indicador de Provisión crediticia, se encontró que el 31,08% de la población encuestada detalló el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 50,00% manifestaron el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 10,14% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8,78% restante de los encuestados, afirmaron el estar medianamente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la provisión crediticia es del 3,79 ubicándola en la categoría media; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría medio alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 1.12 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

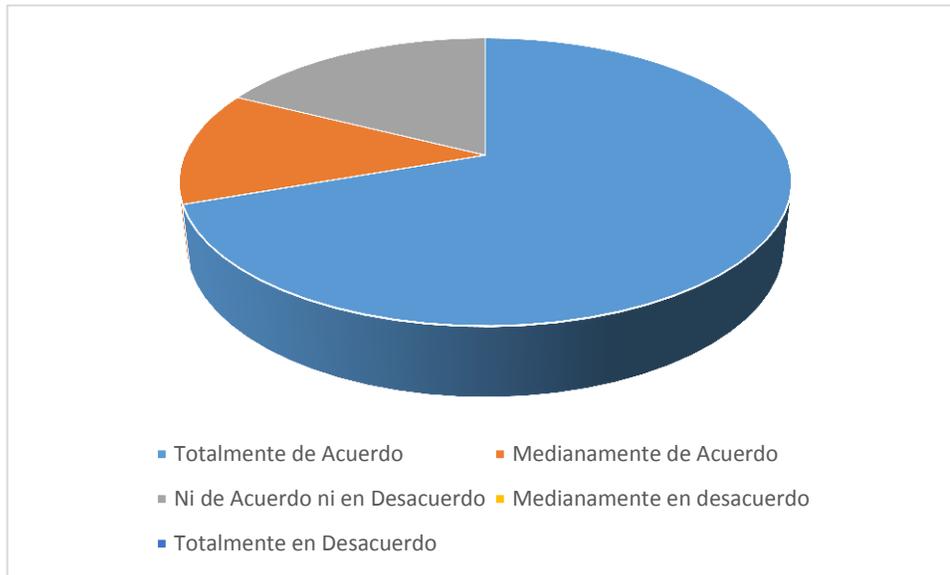
Figura 13. Riesgo de recuperación.



Ahora bien, con relación al indicador de Riesgo de recuperación, se puede detallar que el 12,84% de la población encuestada, afirmó el estar de acuerdo, mientras que el 60,81% afirmó el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 20,27% explicó el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un 4,05% manifestaron el estar medianamente en desacuerdo y el 2,03% restante de la población encuestada afirmó el estar totalmente en desacuerdo respecto a las afirmaciones realizadas.

De esta forma, la media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre el riesgo de recuperación es del 3,18 ubicándola en la categoría alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4.00, ubicándose en una categoría medio alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.86 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

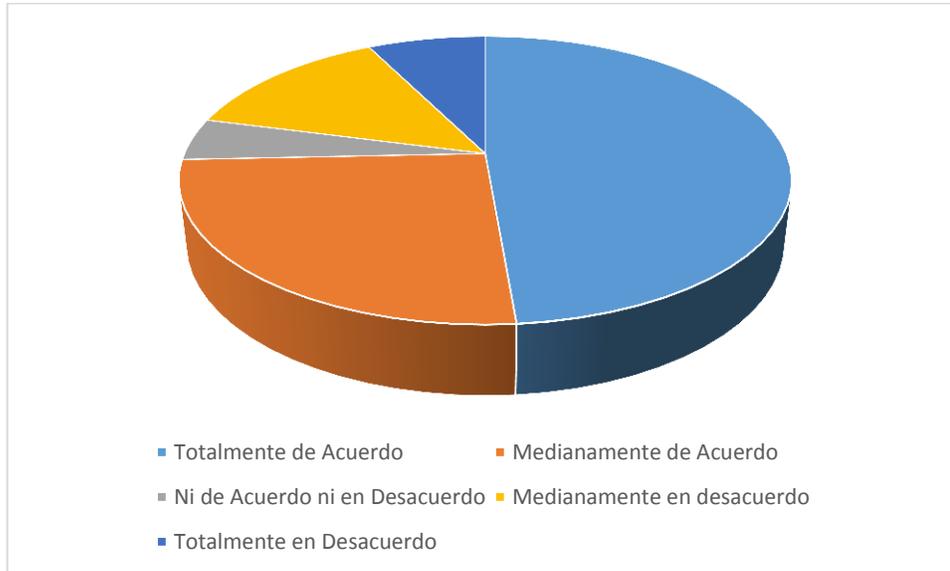
Figura 14. Capital en riesgo crediticio.



Por otra parte, con relación al indicador de Capital en riesgo crediticio, se encontró que el 69,59% de la población encuestada detalló el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 12,84% manifestaron el estar medianamente de acuerdo, y el 17,57% restante de la población encuestada, manifestó el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre el capital en riesgo crediticio es del 3,73 ubicándola en la categoría medio alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4,00, ubicándose en una categoría medio alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, medianamente de acuerdo; la desviación estándar fue de 1.10 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Figura 15. Límites del otorgamiento de crédito.



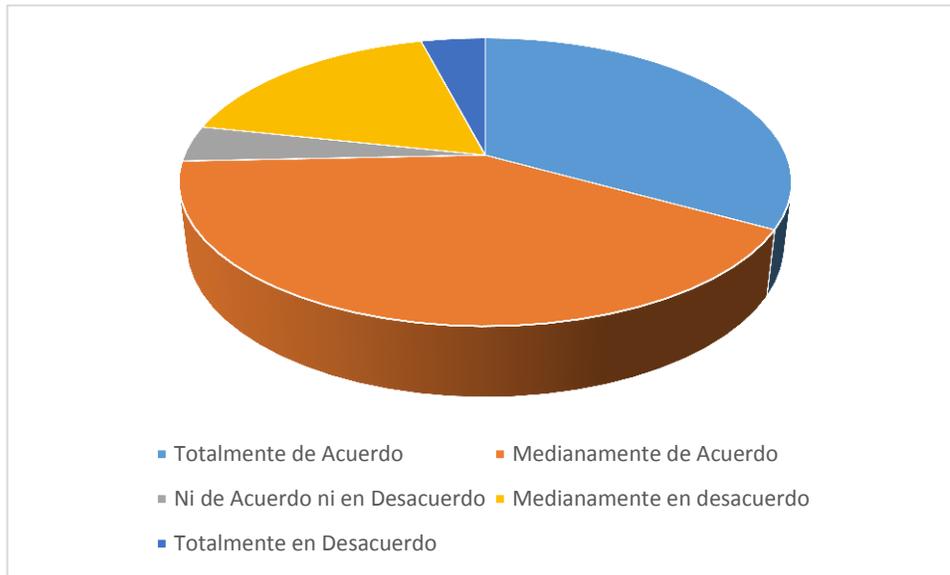
Finalmente, con relación al indicador de Límites del otorgamiento de crédito, se encontró que el 48,65% de la población encuestada afirmó el estar de acuerdo, mientras que el 25,68% manifestó el estar medianamente de acuerdo, por su parte, un 4,73% explicó el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 13,51% detalló el estar medianamente de acuerdo y el 7,43% restante de los encuestados afirmó el estar totalmente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre los límites del otorgamiento de crédito es del 4,24 ubicándola en la categoría alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 5.00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0.84 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Tabla 8. Gestión del riesgo de los créditos.

Gestión del riesgo de los créditos						
Opciones de respuesta	Política de gestión de riesgo		Comunicación y consulta		Evaluación de riesgos	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	49	33,11	85	57,43	91	61,49
Medianamente de Acuerdo	61	41,22	25	16,89	25	16,89
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	4,05	19	12,84	19	12,84
Medianamente en desacuerdo	26	17,57	19	12,84	6	4,05
Totalmente en Desacuerdo	6	4,05	0	0,00	7	4,73
SUMA	148	100,00	148	100,00	148	100,00
Media	4,16		4,30		4,22	
Mediana	4		4		5	
Moda	4		5		5	
D.E	1,0		1,1		1,4	

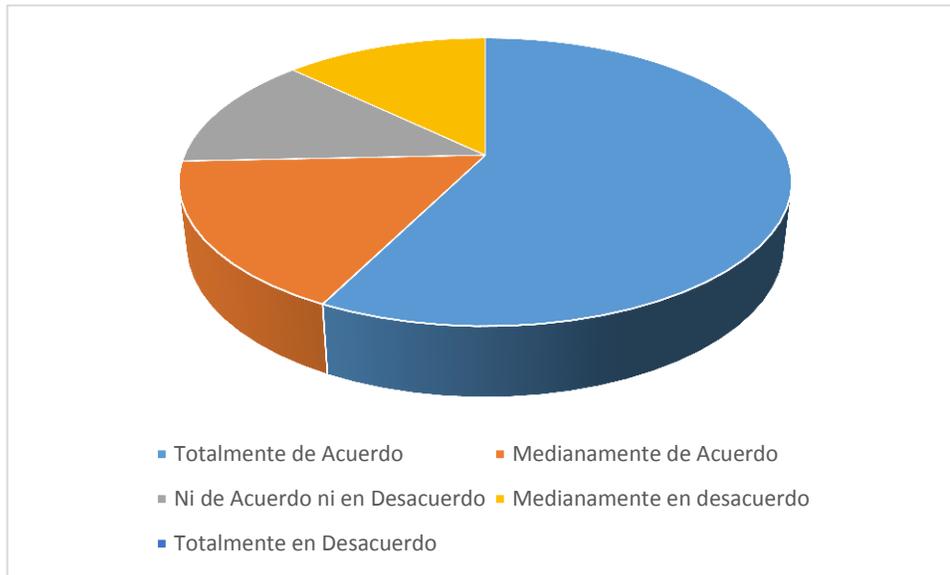
Figura 16. Política de gestión de riesgo.



Teniendo en cuenta la dimensión de Gestión del riesgo de los créditos, se encontró con relación al indicador de Política de gestión de riesgo, luego del análisis de los datos obtenidos en la encuesta aplicada, que el 33,11% de la población encuestada afirmó el estar de acuerdo, mientras que el 41,22% manifestó el estar medianamente de acuerdo, por su parte, un 4,05% explicó el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17,57% detalló el estar medianamente de acuerdo y el 4,05% restante de los encuestados afirmó el estar totalmente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre las políticas de gestión de riesgo es del 4,16 ubicándola en la categoría alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4,00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0,85 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

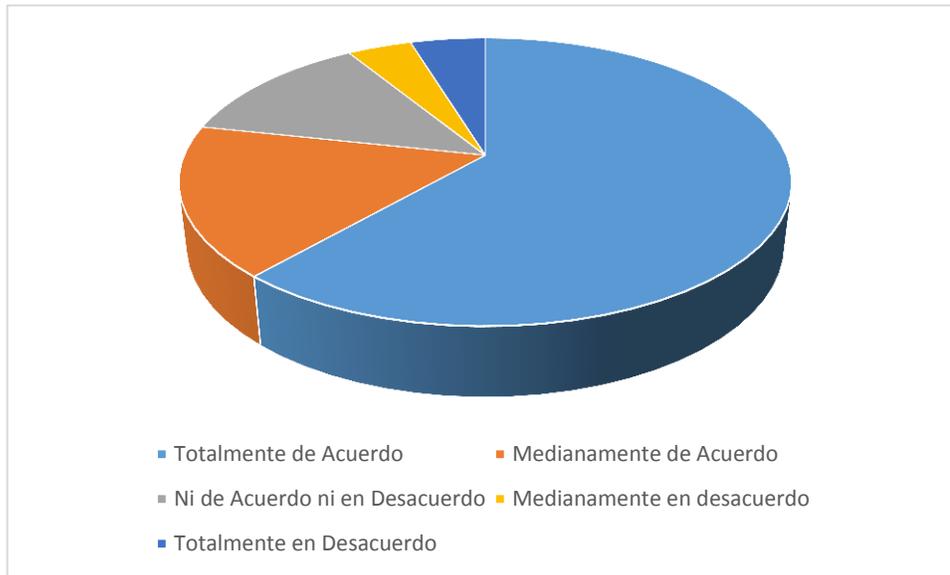
Figura 17. Comunicación y consulta.



Por otra parte, con relación al indicador de Comunicación y consulta, se encontró que el 57,43% de la población encuestada detalló el estar totalmente de acuerdo, mientras que un 16,89% manifestaron el estar medianamente de acuerdo, por su parte un 12,84% detallaron el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,84% restante de los encuestados, afirmaron el estar medianamente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la comunicación y consulta es del 4,30 ubicándola en la categoría alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 4,00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 4, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0,88 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

Figura 18. Evaluación de riesgos.



Finalmente, con relación al indicador Evaluación de riesgos, se encontró que el 61,49% de la población encuestada afirmó el estar de acuerdo, mientras que el 16,89% manifestó el estar medianamente de acuerdo, por su parte, un 12,84% explicó el no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 4,05% detalló el estar medianamente de acuerdo y el 4,73% restante de los encuestados afirmó el estar totalmente en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

La media de este indicador indica que el promedio de respuestas sobre la evaluación de riesgos es del 4,22 ubicándola en la categoría alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o superior a 5,00, ubicándose en una categoría alta y evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda detalla que la respuesta con más frecuencia es 5, totalmente de acuerdo; la desviación estándar fue de 0,82 detallando una moderada dispersión de las respuestas.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A continuación, se exponen cada una de las conclusiones a las que ha llegado una vez se han analizados los datos, para luego proceder a emitir las recomendaciones propias de los resultados del presente estudio. Con relación a los objetivos planteados al principio de la investigación y habiendo cumplido cada uno de los lineamientos establecidos, se darán una serie de conclusiones en las cuales se detallará el proceso investigativo y la finalidad del mismo.

En primer lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (a), el cual se definió como: Diagnosticar la situación actual de cartera y crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Luego de analizar la información suministrada por los funcionarios del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, se pudo identificar cómo es la situación actual de cartera y crédito, encontrando con relación al capital de trabajo que esta cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus costos de operación lo cual es positivo, el mismo tiempo tienen en cuenta el crecimiento futuro y de los riesgos que estos podrían presentar para la organización, planificando adecuadamente por medio de proyecciones de ingresos y activos tomados como base en las estrategias que determinan los recursos del fondo de empleados.

Por otra parte, se encontró que la estructura del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM están bien definidas, donde el capital de trabajo de la organización está compuesto por unos elementos determinados, como lo son el efectivo, los valores negociables y las cuentas

por cobrar, las cuales son constantes debido a la actividad que prestan este fondo de empleados, donde se presentan solicitudes constantes por parte de los asociados.

Así mismo, el ciclo de caja es adecuado, debido a que el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM invierte en su mayoría en activos a corto plazo, los cuales pueden ser recuperados de forma rápida. Es de destacar que los procesos de toma de decisiones son correctos, aunque no todos los créditos se pueden recuperar a tiempo, pero el fondo de empleados maneja unos intereses que valorizan los activos de la organización. Por otra parte, los gastos de la depreciación de algunos activos reducen el valor en libros de los activos de la planta de la de la organización, esto genera una situación negativa, debido a que reduce la utilidad neta que debería percibir la organización.

Por otra parte, en segundo lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (b), el cual se definió como: Describir el proceso de asignación de crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Con relación al proceso de asignación de crédito del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, se pudo describir que esta parte de un principio de comunicación, donde los canales por los cuales se transmiten los mensajes y la información debe ser confiable y ágil, en este sentido la comunicación que se maneja en este fondo de empleados es efectiva entre directivos y empleados, aunque destacan los colaboradores que en ocasiones existen falencias en cuanto a la publicación de las operaciones financieras, lo cual retrasa algunos de los procesos de otorgamiento de crédito.

Ahora bien, dentro de las organizaciones los colaboradores no desconocen el estado actual de las finanzas de la entidad, debido a que el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM

difunden periódicamente los estados financieros de las actividades que desarrollan, con lo cual sus colaboradores pueden conocer la situación actual y la vigencia de los créditos que maneja la entidad, con lo cual los procesos son transparentes y adecuados.

Por otra parte, es de tener en cuenta que la organización emplea recursos necesarios para generar una comunicación financiera adecuada, donde los procesos sean detallados, de esta forma los procesos de difusión de la información financiera son manejados por los directivos y sus equipos de trabajo. Así mismo, es de resaltar, que la organización detalla públicamente su situación financiera cada año buscando nuevos asociados dentro de la organización, con lo cual el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM podrá cumplir sus objetivos empresariales.

Ahora bien, en tercer lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (c), el cual se definió como: Identificar las medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Con relación a las medidas de nivel de riesgo de los créditos y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, se pudo determinar que la exposición crediticia de esta organización garantiza el valor de la pérdida máxima que podría producirse en cuanto a las obligaciones de esta organización, todo esto debido a que tienen en cuenta las medidas de control de riesgo.

Por otro lado, es de tener en cuenta que el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, maneja una provisión crediticia al momento de realizar sus operaciones, de esta forma analiza los riesgos a los que están expuestos sus créditos y los podrán manejar de una forma adecuada. Así mismo, el riesgo de recuperación de los créditos es eficiente y adecuado, aunque no todos los créditos se recaudan en los plazos estipulados.

Ahora bien, es importante mencionar que el capital de trabajo generado por el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM en términos generales es positivo, debido a que las inversiones son recuperadas satisfactoriamente, lo cual genera ingresos para la organización en cuanto al capital neto con el cual cuentan, lo que posibilita nuevas inversiones que genera un capital aún mayor.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que los límites del otorgamiento del crédito que maneja el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM están basados en un modelo centralizado, el cual la mayoría de entidades financieras del país se rigen. Se debe resaltar también, que algunos casos la organización presenta ciertas falencias en los recaudos debido a la asignación de créditos no controlados, en general son casos particulares y no generalizados.

Finalmente, en cuarto lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (d), el cual se definió como: Determinar la gestión del riesgo en los créditos que otorga el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha.

Con relación a la gestión del riesgo crediticio, se pudo definir en términos generales la gestión del riesgo es manejada eficientemente por el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, todo esto debido a que la organización en general cuenta con una política estandarizada de orden central, la cual rige a todas las entidades financieras en el país.

Por otra parte, los procesos de comunicación financieros son manejados en cada el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM por un área interna y una auditoría externa las cuales vinculan los procesos relacionados con los créditos, generando transparencia en cada uno de estos créditos. Así mismo la organización presenta unos informes de forma periódica donde se detallan los estados financieros y la situación actual de la organización.

Ahora bien, es de resaltar que el fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM tiene en cuenta a sus colaboradores en la definición de sus estados financieros, de esta forma se realiza un monitoreo a los créditos vencidos, así como también a los nuevos créditos asignados, con todo esto la organización pueden realizar una valorización general de su política de crédito y cartera, la cual le permite detallar los procesos de inversión, pero también prever los índices de otorgamientos asignados.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de concluir la investigación titulada “Políticas de crédito y cartera del fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM del distrito turístico y cultural de Riohacha”, es importante establecer algunas recomendaciones a los funcionarios de esta organización, lugar donde se desarrolló la investigación y a todas las entidades financieras en general, buscando con esto poder mejorar los procesos financieros de estas organizaciones. Teniendo en cuenta estos aspectos, se establecen las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, se le recomienda al fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, el mejorar el procedimiento de evaluación de los riesgos crediticios, con la adición de una perspectiva diferente, en la cual se priorice el ciclo de caja de esta organización, por considerarlo esencial para la recuperación de las prestamos financieros, con lo cual le podrán dar mayor énfasis al análisis sobre las fuerzas competitivas, el contexto y las competencias empresariales de los directivos.

En segundo lugar, se le recomienda al fondo de empleados de Comfaguajira FODECOM, el optimizar la interacción de los grupos de trabajo, con lo cual se aumentará la participación de los integrantes de cada área, dando lugar al informe de riesgo, la comunicación con los clientes. Todo esto fortalecerá el vínculo comercial y mejorará aún más el conocimiento del cliente de la organización.

En tercer orden, se le recomienda a esta entidad financiera, el aplicar nuevas herramientas y técnicas que detallen de forma sencilla y ordenada, los procesos financieros de la organización, de esta forma existirá una comunicación eficaz de cada uno de los procesos que se desarrollan, permitiendo la consolidación de las políticas de crédito y cartera de cada organización, garantizando procesos de otorgamientos claros que permitan un riesgo adecuado y una recuperación de cartera eficaz.

Para un cuarto lugar, aprovechar el óptimo proceso estructural que tiene el fondo de empleados, para la promoción y prestación del servicio a fin de que los afiliados al fondo FODECOM accedan de manera constante a los servicios que presta el mismo y así puedan incrementar las utilidades prolongando un mayor porcentaje en el crecimiento del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, S., Lochmüller, C., & Osorio, A. (2017). *La medición del riesgo de crédito en Colombia y el acuerdo de Basilea III*. Revista Soluciones de Postgrado EIA, 7, 49-66.
- Bateman Snell. (2012). *Administración liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Impreso en México por Litografía Inmagrex.
- Brigham, E., & Ehrhardt, M. (2015). *Financial Management*. Mason: Thomson SouthWestern
- Berk, J., & De Marzo, P. (2018). *Finanzas corporativas*. México, D.F.: Pearson Addison Wesley.
- Castellano Alberto (2010). *Análisis del Riesgo Asociado a la Banca Universal Venezolana. Período 1996-1998*. Trabajo de Grado, Maestría en Gerencia de Empresa, Mención Gerencia Financiera. 1-76.
- De Lara, A. (2015). *Medición y control de riesgos financieros*. México, D.F.: Noriega Editores.
- De Lara, A. (2015). *Medición y control de riesgos financieros*. México, D.F.: Noriega Editores.
- Faraco, F., Suprani R. (1995). *La debacle del sector Bancario*. Marco conceptual contra la crisis. Especial/Economía Hoy.
- Hernández L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. Revista Estudios Gerenciales, 97, 132-137.

- Mishkin F. (1996). *Understanding Financial Crises: A Developing Country Perspective in Michael Bruno and Boris Pleskovic*, eds., Annual World Bank Conference on Development Economics 1996 (World Bank: Washington D.C. 1996): 29-62.
- Ortiz Anaya. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera*.
- Pedroza, A. (noviembre, 2015). “*Aspectos generales e intermediarios del sistema financiero colombiano*”. Documento presentado en el Diplomado La Operación Bursátil en Colombia. Cali, Colombia.
- Peña Sánchez, (2009). *La gestión de riesgos financieros de mercado y crédito*. Editorial Pearson Educación.
- Philippe Jorion, (2003). *Valor en riesgo. El nuevo paradigma para el control de riesgos con derivados*. México. Editorial Limusa Noriega Editores.
- Prieto, G. (2000). *Estimación del riesgo crediticio en México*. Revista Internacional de Fondos de Pensiones, 2, 45-52.
- Rodríguez, (2012). *Administración del riesgo*. México, editorial Alfaomega Grupo Editio.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2016). *Fundamentos de finanzas corporativas*. Chicago: Mc Graw Hill.
- Stephen Robbin; Timothy A. Judge. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson, Mexico.
- Robbins, S (2013). *Comportamiento Organizacional*, (8ª ed.) México, Editorial Prentice Hall.

Roisenvit, A. y Zárate, M. (2006). *Hacia una cultura del risk management. Superintendencia de entidades financieras y cambiarias*. Revista del Banco Central de la República de Argentina.

Romeo, M, y Roca X (2005) *Comunicación interna*, Colombia, Editorial UOC.

Rosio Moldes Farelo. (2012). *Manuel de la gestión de recursos humanos a la dirección de personas*. Editorial Tirant Loblanch.

Suárez Suárez, A. (1998): "*Decisiones Óptimas de Inversión y Financiación en la Empresa*". Decimooctava edición. Madrid: Pirámide, 931 pp

Trigo Martínez, E., R. Moreno Ruiz, O. Gómez Pérez Cacho (2006): "*Medición del Riesgo de Crédito en una Cartera de Préstamos al Promotor Inmobiliario por Medio de Metodología Actuarial (Modelo de Intensidad Estática)*", trabajo presentado en el IX Congreso Hispano-Italiano de Matemática Financiera y Actuarial, Alcalá de Henares.

Van Horne, J. (2012). *Administración financiera*. México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Zapata, J. W. (agosto, 2015). "*Introducción al Mercado Bursátil*". Documento presentado en el Diplomado La Operación Bursátil en Colombia. Cali, Colombia.

Betancourt, A. y mayo, A. (2010). "La evaluación de la calidad de servicio" en *Contribuciones a la Economía*.

Bastidas, O. y Richer, Me. (2001). Economía social y economía solidaria, Cayapa, Revista Venezolana de Economía Social, año 1, n. 1, Mérida, Venezuela, Universidad de Los Andes.

Chiavenato, (2004). Clima Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill.

Gareth r, J. (2008). Teoría organizacional. diseño y cambio en las organizaciones. México: Pearson educación. Quinta edición.

Grônroos. (1994). Parasuraman et al., 1985; en Capelleras; 2001.

Javier Uribe Restrepo, Gerente del Fondo de Empleados de la Universidad ICESI,

Luis Razeto, Currículum, portal 10 de diciembre de 2012

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador., 2007

Revista de estudio iberoamericanos. Publicación periódica. 2005, V.d (jun.2005).

Santomá Vicens.R. Aspecto de gestión en la calidad de servicio. Una aplicación del concepto de Mapping al caso de las cadenas hoteleras. Universidad Ramon Llull, Barcelona, España. (2008)

Alegre, L, Berné, C, Galve, C. (2000). Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=w9-NOSvO7aEC&pg=PA16&dq=caja+negra+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjqhoax_ZHWAhVF4yYKHdLUDqMQ6AEILjAC#v=onepage&q=caja%20negra%20de%20una%20empresa&f=false

Alonso, G., Ocegueda, V., Castro, E. (2006). Teoría de las Organizaciones. Recuperado el 15 de Mayo de 2017 de https://books.google.com.co/books?id=2xu0n04hOSQC&printsec=frontcover&dq=teor%C3%ADa+de+las+organizaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20las%20organizaciones&f=false

DANE. (2014). Boletín técnico. Recuperado el 17 de Abril de 2017, de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobrezatiempo/Bole_Pobrez a_Tiempo_Ingreso_12_13.pdf

Deloitte. (2012). Tendencias de cobranzas y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Recuperado el 6 de mayo de 2017, de Punto de vista sobre las prácticas para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras|: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(esmx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(esmx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

Douma, S., Schreuder, H. (2009). Enfoques económicos para el análisis de las organizaciones. 4ta Ed. Madrid, España: Pearson.

Morales, J. Morales C. (2014). Crédito y Cobranza. (p.p. 152-154). Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PA146&dq=estrategias+de+cobranza&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza&f=false

Rindfleisch, E; Maennig, F. (2015). Formación Dual en Alemania. (pp. 6-10). Recuperado de <http://www.kas.de/wf/doc/23155-1442-4-30.pdf>

Seltzer, J.C. Repetto, V. (s.f). Teoría de la Organización. p.10. Recuperado el 16 de mayo
de 2017 de
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/sistemaeducativo/educaciondeadultos/educaciondistancia/documentosdescarga/documentosmateriales/teoriadelaorganizacion.pdf>