

Gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico  
de Riohacha, La Guajira

Autora

María José Hernández Mendoza

Universidad de la Guajira  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa  
Programa de Maestría en Finanzas  
Riohacha, La Guajira  
2022

Gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico  
de Riohacha, La Guajira

Autora

María José Hernández Mendoza

Director del proyecto

Dr. Juan José Fonseca Muñoz

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Finanzas

Universidad de la Guajira

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa

Programa de Maestría en Finanzas

Riohacha, La Guajira

2022

**Nota de aceptación:**

El trabajo titulado Gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, presentado por María José Hernández Mendoza, como requisito parcial para optar al título de Magíster en Finanzas, fue evaluado y calificado por los evaluadores:

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

La Universidad de la Guajira, no se hace responsable por los conceptos emitidos en este trabajo investigativo. Las ideas que se presentan son responsabilidad de la autora.

## DEDICATORIA

Primeramente, a DIOS, que me ha dado el entendimiento para formarme y ver cristalizada esta etapa de mi vida. ¡LA GLORIA PARA TI MI DIOS!, que en lo infinito de tus maravillas encuentro salud, paz y gozo.

A mis padres que han sido el pilar fundamental del hogar donde nací, crecí y aún sigo, con su ejemplo de vida y espíritu de superación constante, me han sabido guiar y por demás apoyar en todos los propósitos hasta alcanzar la meta. ¡Orgullosa de haber nacido en este hogar!

A todas aquellas personas que en este camino recorrido hasta hoy en relación con mi capacitación académica me fortalecieron con sus palabras de apoyo ¡Así es Maria José, sigue adelante cosechando triunfos!

A la Universidad de la Guajira, a todos los profesionales seleccionados para que impartieran sus conocimientos y contribuyeran a mi formación integral. ¡A todos muchas gracias!

A mi asesor, Dr. Juan José Fonseca Muñoz, sinceros agradecimientos por haberme brindado una pertinente colaboración para llegar a buen puerto con este proceso investigativo, también al Dr. Ariel Otero Ortega, por su calidad humana que me transmitió confianza en todo el trasegar investigativo.

*Maria José Hernández Mendoza*

## AGRADECIMIENTOS

*No sé lo que parecerá a los ojos del mundo, pero a los míos es como si hubiese sido un muchacho que juega en la orilla del mar y se divierte de tanto en tanto encontrando un guijarro más pulido o una concha más hermosa, mientras el inmenso océano de la verdad se extendía, inexplorado frente a mí.*

*Isaac Newton.*

Con este pensamiento y una vez finalizada esta etapa de mi vida, me gustaría dar las gracias a todas las personas que lo han hecho posible, aunque hacerlo con palabras deja atrás muchos sentimientos que no pueden expresarse.

En primer lugar, a DIOS, porque es lo correcto y sublime en mi vida.

A mi casa de estudios “La Universidad de la Guajira” que me ha permitido terminar con éxito este nuevo eslabón de mi camino al éxito.

A la profesora Dra. Lorena Gómez Bermúdez, director de esta tesis, por toda la confianza que ha depositado en mí durante todo este recorrido y toda la ayuda que me ha ofrecido.

También quisiera agradecer al Dr. Ariel Otero Ortega, no sólo la ayuda que me ha brindado, sino el apoyo incondicional en la dirección coherente de la hilaridad discursiva de este proyecto.

Y sin duda el agradecimiento mayor debe ir a mi familia: mi abuela “LA JEYE” porque contigo empezó todo, y mis padres porque siempre me han apoyado en todas mis decisiones sin hacer preguntas, porque siempre han confiado en mí, y porque siempre han estado dispuestos a dejarlo todo para escucharme y ayudarme. A mis hermanos y al resto de mi familia. Gracias por estar “ahí” aprendí que la familia es el pilar que nos sostiene unidos en una alegría inagotable.

Y no puedo desconocer a todos mis amigos y mis amigas, sin excepción, por el tiempo que no pude dedicarles en este período de formación.

*María José Hernández Mendoza*

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>5</b>
<b>LISTA DE CUADROS.....</b>	<b>9</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>10</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>17</b>
1. El problema de investigación .....	17
1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.1.1. Pregunta de investigación .....	22
1.1.2. Sistematización del problema .....	22
1.2. Objetivos de la investigación.....	22
1.2.1. Objetivo general.....	22
1.2.2. Objetivos específicos .....	23
1.3. Justificación o resultados esperados del estudio .....	23
1.4. Delimitación de la investigación .....	25
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>26</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1. Antecedentes investigativos .....	26
2.2. Antecedentes históricos .....	34
2.3. Fundamentación teórica.....	35
2.3.1. Gestión de riesgo financiero .....	36
2.3.2. Tipos de gestión de riesgos financieros .....	38
2.3.2.1. Riesgos de mercado.....	40
2.3.2.2. Riesgo de crédito.....	43
2.3.2.3. Riesgos operativos.....	46
2.3.2.4. Riesgos de liquidez .....	49
2.3.2.5. Riesgos normativos .....	51

2.3.3. Factores de gestión de riesgo financiero.....	53
2.3.3.1. Identificación del riesgo.....	55
2.3.3.2. Cuantificación del riesgo.....	57
2.3.4. Componentes de medición y control de riesgos financieros .....	58
2.3.4.1. Medición de riesgos del mercado.....	60
2.3.4.2. Medición del riesgo de crédito.....	61
2.3.4.3. Medición del riesgo de liquidez .....	63
3. Sistema de variable.....	64
3.1. Definición nominal.....	64
3.1.1. Definición conceptual.....	64
3.1.2. Definición operacional.....	64
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>101</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>101</b>
3.1. Paradigma de investigación.....	101
3.2. Tipo de investigación .....	101
3.3. Diseño de la investigación.....	102
3.4. Población y muestra .....	103
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	105
3.6. Validez y confiabilidad.....	106
3.6.1. Validez .....	106
3.6.2. Confiabilidad .....	107
3.7. Análisis y procesamiento de datos .....	108
3.8. Procedimiento de la investigación.....	109
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>111</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>111</b>
1. Presentación y análisis de los resultados .....	111
2. Interpretación de los resultados .....	131
3. Lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira. ....	151

<b>CONCLUSIONES</b> .....	158
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	161
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	162
<b>ANEXOS</b> .....	101
<b>ANEXO A. Validación del instrumento</b> .....	102
<b>ANEXO B. Cálculo de la confiabilidad</b> .....	114
<b>ANEXO C. Tabulación de la información</b> .....	116



## LISTA DE CUADROS

		<b>Pág.</b>
Cuadro 1	Operacionalización de la variable.....	65
Cuadro 2.	Descripción del universo.....	103
Cuadro 3.	Delimitación del universo de estudio.....	04
Cuadro 4.	Población de estudio.....	105
Cuadro 5.	Ponderación de las opciones de respuestas.....	106
Cuadro 6.	Prueba piloto.....	107
Cuadro 7.	Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad.....	108
Cuadro 8.	Baremo para loa interpretación de los promedios.....	108

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema del proceso de administración de riesgos.....	54
Figura 2. Interconexión de los tipos de riesgos.....	56
Figura 3. Función de cuantificación del riesgo.....	57
Figura 4. Diferencia entre objetivos y funciones de la gestión de riesgos financieros.....	152
Figura 5. Tipos de riesgos financieros más generales y comunes.....	152
Figura 6. Riesgos financieros en las empresas del sector hotelero.....	153
Figura 7. Lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero.....	154

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Total general para la subdimensión riesgos de mercado.....	112
Tabla 2 Total general para la subdimensión riesgos de crédito.....	115
Tabla 3 Total general para la subdimensión riesgos operativos.....	118
Tabal 4 Total general para la subdimensión riesgos de liquidez.....	120
Tabla 5 Total general para la subdimensión riesgos normativos.....	122
Tabla 6 Total general para la dimensión tipos de gestión de riesgos financieros..	124
Tabla 7. Total general para la dimensión factores gestión de riesgos financieros.	125
Tabla 8. Total general para la dimensión componentes de medición y control de riesgos financieros.....	127
Tabla 9. Total general para la variable gestión de riesgo financiero.....	130

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, buscó analizar la gestión del riesgo financiero, que contribuyera a la formulación de lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, a través de un proceso de revisión teórica, que permitió identificar, determinar y establecer los componentes de medición de riesgos financieros, bajo la perspectiva de los directivos y trabajadores del área financiera, donde se encontraron debilidades y fortaleza que intervenían en el interés de conservar y mantener el funcionamiento operativo del sector. Se enmarcó en un enfoque positivista, con diseño no experimental y de campo. La población estuvo integrada por quince (15) sujetos, cinco (05) directivos y diez (10) trabajadores del área financiera todos de las empresas del sector hotelero de Riohacha, como técnica de recolección de datos se usó la observación mediante encuesta y como instrumento un cuestionario, con escala tipo Likert contentivo de 54 ítems contruidos sobre la base de la operacionalización de la variable con alternativas de respuestas: completamente de acuerdo; de acuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo; en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La validez se realizó a través de la técnica juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach alcanzando para la variable gestión de riesgo financiero 0,90. Los resultados mostraron una tendencia satisfactoria por lo que se puede afirmar que las empresas objeto de estudio a pesar de estar en tiempo pandémicos originado por el COVID-19, dan preponderancia en su operación al alcance del objetivo básico financiero.

**Palabras clave:** globalización, gestión, riesgo financiero, variables macroeconómicas.

## ABSTRACT

This research work sought to analyze financial risk management, which would contribute to the formulation of financial risk management guidelines in the hotel sector of the Riohacha Tourist District, La Guajira, through a theoretical review process, which It made it possible to identify, determine and establish the components of financial risk measurement, from the perspective of managers and workers in the financial area, where weaknesses and strengths were found that intervened in the interest of preserving and maintaining the operational functioning of the sector. It was framed in a positivist approach, with a non-experimental and field design. The population was made up of fifteen (15) subjects, five (05) managers and ten (10) workers from the financial area, all from the companies of the Riohacha hotel sector, as a data collection technique, observation through a survey was used and as an instrument a questionnaire, with a Likert-type scale containing 54 items built on the basis of the operationalization of the variable with alternative responses: completely agree; agree; Neither agree nor disagree; disagree and completely disagree. Validity was carried out through the expert judgment technique and reliability was determined using Cronbach's alpha coefficient, reaching 0.90 for the financial risk management variable. The results showed a satisfactory trend, so it can be said that the companies under study, despite being in pandemic times caused by COVID-19, give preponderance in their operation to reach the basic financial objective.

**Keywords:** globalization, management, financial risk, macroeconomic variables

## INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados ha venido generando una mayor volatilidad de las variables macroeconómicas que ocasiona que las empresas en general, presenten pérdidas considerables, lo que ha motivado al uso continuo de instrumentos financieros, en especial operaciones de cobertura, con el fin de cubrir sus transacciones diarias y disminuir la pérdida por sus obligaciones. Sobre el asunto, la mayoría de las empresas necesitan acceder a crédito, ya sea para expansión, recuperación o mantenimiento en el mercado, otras por el contrario se preocupan por invertir de la manera más adecuada los excedentes generados; en ambos casos es necesario evaluar y determinar la exposición al riesgo financiero.

A este respecto, sintetizar y adaptar al sector hotelero y turístico a las diversas teorías y modelos existentes para la gestión del riesgo financiero y a partir de ello analizar y desarrollar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero, se convierte en el objetivo principal de la investigación; esto se logra partiendo de conceptos generales, y posterior a ello, algunos aspectos específicos que permitan identificar los tipos, determinar los factores y establecer los componentes de medición de riesgos financieros para terminar en una gestión exitosa de los mismos. No obstante, todas las operaciones financieras y no financieras llevan implícito el concepto de riesgo, es por ello, que la gestión de riesgos debe ser parte fundamental de la estrategia y del proceso de toma de decisiones en la empresa.

En el momento de decidir el tema de la presente investigación, inquietaba el futuro de la economía del departamento de La Guajira en una actualidad económica – financiera volátil y con pocas expectativas de mejora a corto y mediano plazo. A esto se unía un entorno en el que las empresas del sector hotelero y turístico habían disminuido el cumplimiento de su misión principal, el de ser uno de los canales de flujo económico que dinamizan a las familias y a la región Guajira, dificultando su crecimiento y cobertura.

Y es que estudiar los fenómenos financieros en estos tiempos de incertidumbre ocasionados por la pandemia del COVID – 19, y preparar recomendaciones que permitieran de manera oportuna minimizar el riesgo al que se exponen las empresas, resulta cuesta arriba, precisamente por la misma situación al que estaban expuestas. Este mayor riesgo no ha avanzado acompañado de un crecimiento de la base de capital en medida suficiente como

para asegurar, en muchos casos, la solvencia de algunos intermediarios financieros. Un conjunto de factores tanto estructurales como coyunturales explican la configuración de este escenario, al que no ha sido ajeno las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

En este sentido, se puede señalar que existen indicios trascendentales que permitieron centrar la atención y adjudicar la importancia al tema de medición y control de riesgos financieros, entendiéndose por los mismos los riesgos de mercado, de crédito y de liquidez, teniendo en cuenta que hoy en día las empresas del sector están cambiando su perspectiva en los negocios, ya que no sólo se convierten en creadoras de utilidades, sino en generadoras de valor, optimizando la relación riesgo-rendimiento en apoyo y material de referencia en el proceso de aprendizaje de los futuros profesionales.

Un entendimiento cabal del riesgo permite que los directivos financieros puedan estar en condiciones de planear adecuadamente la forma de anticiparse a posibles resultados adversos y sus consecuencias y, de este modo, estar mejor preparados para enfrentar la incertidumbre futura sobre las variables que puedan afectar sus resultados; esto, a su vez, les permite ofrecer mejores precios que su competencia por gestionar e riesgo financiero. Por lo antes expuesto la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

El Capítulo I, corresponde al problema, en el cual se expone el planteamiento y la formulación del problema, los objetivos del estudio tanto el general como los específicos, la justificación y delimitación.

El Capítulo II, denominado fundamentación teórica, se consideran antecedentes que ofrecen algunas orientaciones a este estudio; las bases teóricas que vienen a sustentar la variable de estudio; el sistema de variable desde los aspectos nominal, conceptual y operacional y el cuadro de operacional de la misma.

El capítulo III, se describe la metodología de la investigación, este hace referencia a la metodología empleada señalando el tipo y diseño de investigación, la población y las fuentes de información a partir de la observación y los instrumentos, la validez y el análisis de los datos.

El capítulo IV, presenta los resultados de la investigación obtenidos y su discusión con los autores que sustentan el marco teórico. Posterior a ello, se presenta la propuesta, referida al

diseño Diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que se consideraron de importancia para la investigación.



# CAPÍTULO I

## 1. El problema de investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

La creciente velocidad de cambio en un mundo competitivo, cambiante e impredecible como el de hoy, impulsado por aspectos como la globalidad, competitividad, ética, integración y la tecnología de la información y la comunicación, deben estar presentes en las decisiones y actuaciones que desarrollen los directores financieros de las organizaciones del siglo XXI, donde unas en mayor proporción que otras, producen movimientos de dinero dependiendo de los intercambios comerciales con sus clientes, proveedores, acreedores o accionistas de las mismas.

No obstante, la pasada década fue escenario de turbulentas transformaciones para la economía mundial donde las finanzas en los sectores productivos han generado efectos similares a la crisis de los años 30, donde la volatilidad de variables macroeconómicas, el decrecimiento en los precios de los productos básicos, desaceleración de los mercados emergentes e inquietud sobre la eficacia de la política monetaria fueron detonantes de los desequilibrios financieros de las empresas hoteleras en los países del orbe.

En este contexto y, sobre la creencia que el camino hacia la búsqueda de soluciones y la prevención de la crisis en el futuro, algunos investigadores como Selpa y Espinosa (2016), afirman que en el mundo actual se hace imprescindible el uso de herramientas y procesos que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades empresariales, en lo que a su gestión financiera y administrativa se refiere, pues la empresa funciona como un sistema integrado de elementos y procesos interconectados. Sin embargo, la crisis generada por la expansión de la pandemia COVID-19, a nivel global ha tenido repercusiones en todos los sectores dejando al descubierto la fragilidad del sector turístico y hotelero.

En un escenario como el provocado por la pandemia, la oferta de bienes y servicios se ha visto afectada de manera importante, mientras la demanda se ha reducido en forma sustancial. Esto es así, ya que las estimaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), en países como Colombia, Argentina, Brasil, Chile, entre otros, las condiciones actuales de la economía de las empresas hoteleras, no son las

mejores precisamente por su frugalidad e impredecibilidad. Las medidas impuestas por varios países, así como las sucesivas recomendaciones de no viajar, están sumergiendo al sector turístico a una situación de impacto nada favorable lo que demandan medidas claras y específicas ante un contexto crítico.

En este sentido, a partir de los análisis realizados por el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia, CPTUR (2020), y la unidad de investigación y reflexión conformada por COTELCO y UNICAFAM (2020), declaran que la emergencia económica y las medidas de aislamiento social ocasionada por el COVID-19, tomaron por sorpresa al sector turístico y hotelero, viéndose en la necesidad de paralizar su actividad productiva, motivo por el cual, más del 80% de los hoteles en Colombia se encuentra cerrados al público y los que mantienen sus puertas abiertas, presentan una ocupación promedio del 2.89%. Lo que representa una disminución de ingresos por 1.2 billones de pesos y 110.000 empleos en riesgo ante la previsible lenta recuperación del sector.

Sin embargo, se indica que Colombia particularmente es un país emergente dentro de la economía mundial que posee potencialidades turísticas, las cuales van en aumento según lo señalado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2018), el turismo ha crecido cerca del 57% y con gran potencial todo está por hacerse y por ello se quiere buscar la oportunidad de una alianza para el turismo en la región.

En el mismo orden de ideas, se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, para asegurar que las instituciones financieras sigan prestando los servicios con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros. De manera especial se deben considerar ajustes transitorios a la regulación que apoyen el desempeño de los deudores, sobre todo de las empresas hoteleras.

Sin embargo, en época de crisis, muchas son las oportunidades que se presentan para alcanzar el éxito, por lo que es necesario reconocer que dado la volatilidad del entorno es necesario recalcar que la gestión del riesgo financiero identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta, así como la capacidad de gestión financiera que le permita actuar en concordancia con las realidades que presenta el mercado es de trascendental importancia en el análisis integral del sector hotelero y turístico (Diez y López, 2015).

En relación con lo expuesto, la gestión de riesgo financiero debe ser visto dentro del marco de la planeación estratégica del sector hotelero, enfatizando coherencia entre las herramientas de cobertura y el modelo de negocio (qué se hace, cómo se hace, cómo generar dinero, en qué se gasta el dinero, a quién se le debe, quién debe) (Carrillo, 2017). De esta forma, la gestión de riesgo debe estar supeditada al área financiera con implicaciones directas de la alta dirección quién debe estar al tanto de los instrumentos utilizados y por ende conocidos y podemos entendido para el proceso de toma de decisiones financieras y no financieras.

A este respecto, las herramientas de gestión y control de riesgos financieros deben permitir no sólo la contabilidad adecuada de las coberturas, sino los circuitos de información y alerta sobre las posiciones abiertas. Dado que las situaciones de iliquidez son las que llevan al sector y a las empresas que lo integran a la quiebra, es necesario entonces, que se entiendan todas las implicaciones y efectos que los instrumentos de cobertura tienen en el flujo de caja, al fin y al cabo, una buena situación de caja es la que ayuda a tomar mejores decisiones de inversión (Córdoba, 2017).

Por esta razón, se requiere de una adecuada administración financiera con el propósito de velar porque los recursos económicos disponibles de la empresa se coloquen ya sea en inversiones de corto o largo plazo o en proyectos para obtener los mejores rendimientos de mercado considerando un riesgo asumido, mediante flujos de efectivo de la empresa, su capacidad para producir estos flujos de efectivo, el riesgo aceptado, la rentabilidad, la responsabilidad social y la generación de valor entre otros aspectos.

En contraste con la realidad antes descrita, la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico de La Guajira (2020), estima que el turismo puede ser el sector que empuje la recuperación económica luego de la pandemia. Es importante saber el impacto de la COVID-19 sobre el turismo puede llegar a ser una tarea más compleja de lo que se prevé, al tiempo que supondrá un desafío no sólo para los prestadores de servicios turísticos ya establecidos, sino también para organizaciones que promueven la profesionalización formal e informal del sector de cara a los riesgos según su naturaleza financiera asociados a diversos factores que condicionan los resultados siendo necesario el replanteamiento de muchos de sus servicios ofrecidos.

Toma fuerza entonces, los retos financieros del sector hotelero en el contexto de la COVID-19. Con cero ingresos, es totalmente inviable, especialmente para las empresas hoteleras lo que dificulta los alquileres, los gastos fijos. En estas condiciones, lidiar con las consecuencias económicas, sociales, culturales y financieras de una pandemia como la que afronta el departamento de La Guajira, supone para el sector turismo y hotelero la evaluación detallada de sus distintas dimensiones de impacto y, además, replantearse quizás, la necesidad de construir una forma distinta de comprender a un turismo que, sin duda, emergerá en un mundo cuyas relaciones interpersonales ya no volverán a ser iguales.

En consideración, la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero de La Guajira en el Distrito Turístico de Riohacha, se convierte en una herramienta que permite plantear posibles escenarios del comportamiento futuro a través del análisis de riesgos financieros dominando los elementos de gestión financiera que exige por un lado, adoptar nuevos principios y actitudes por parte de los profesionales de las finanzas, por el otro, utilizar nuevas técnicas, así como desarrollar nuevas y diferentes prácticas de gestión, haciendo posible que, finalmente, el valor se revierta a la cadena que se relaciona con la satisfacción del cliente.

Pero la realidad observada a través de visitas y conversaciones con personas del sector hotelero dista mucho de esa pretensión, al referir que no se cuenta con una gestión financiera integrada entre áreas, ello es debido a que los profesionales del área financiera pocas veces adquieren y desarrollan nuevas competencias, desaprovechando conocer los elementos que afectan la rentabilidad relativas al sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha a través de una gestión de riesgos financieros en aspectos como la identificación, cuantificación, ratificación, modificación y nulificación, entre otros.

Aunado a lo antes mencionado, también se conoció que los responsables del área financiera presentan debilidades en el proceso de gestión de riesgo financiero al no contar con las herramientas eficaces de medición y control en el sector hotelero desconociendo la influencia que pueda tener los aspectos asociados a la rentabilidad, asimismo estas empresas por lo regular, no identifican los elementos del riesgo financiero y no se caracterizan los factores determinantes en los mismos que permita consigo genera la mayor rentabilidad con el menor riesgo asociado posible.

Algunas de las medidas que han tomado tanto las empresas turísticas como comerciales en La Guajira van desde el despido masivo, pasando por vacaciones anticipadas, reducción en salarios, hasta la suspensión de los contratos a gran parte del personal ya que su funcionamiento requiere de la presencia física de sus clientes para mantener el negocio. A esto se suma la vulnerabilidad económica de gran parte de la población. Lo que implica un mínimo margen de ahorro que les permita a las familias afrontar mucho tiempo sin empleo.

En consideración, todo este desarrollo de regular y gestionar los riesgos financieros ha obligado al Distrito Turístico de Riohacha a evolucionar teniendo como bandera la supervisión de los riesgos y las conductas de mercados, para cada uno de los tipos de riesgo entre ellos: de crédito, operativos, liquidez, normativos o legales, entre otros, con el fin de prevenir, mitigar, transferir y manejar los riesgos, de manera que no afecten la rentabilidad de las empresas del sector hotelero.

De continuar esta situación las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, estarían en la imperiosa necesidad de correr el riesgo de adoptar una gestión financiera empírica dejando de lado el deber ser que permita a la alta gerencia tomar decisiones cónsonas con la realidad financiera, el uso de herramientas y contenidos actualizados en materia financiera inherentes al sector, restando oportunidades y conexiones asociadas a la globalización y a la internacionalización.

Bajo la condición excepcional de la situación, es importante asegurar la fortaleza financiera del sector educiendo transitoriamente los requisitos de capital y la ponderación de cartera por nivel de riesgo, en particular la de las pequeñas empresas hoteleras, limitando la repartición de utilidades y obligando a constituir reservas patrimoniales adicionales. Se debe incrementar la resiliencia del sector financiero frente al impacto económico derivado de la crisis sanitaria, por medio del ajuste de la regulación prudencial de los riesgos de liquidez, de crédito, operativo y de deterioro de su sostenibilidad.

Por tanto esta investigación se propone analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira con la finalidad de diseñar lineamientos para la mejora de la gestión del riesgo financiero con contenidos éticos más sólidos e integrados en la cultura de la organización, cambio que puede constituir una oportunidad para impregnar de nuevos principios la vida de la organización, al fomentar el

uso de la innovación, las tecnologías de información y comunicación en el área financiera y no menos importante, potenciar la gestión de relaciones y operaciones de manera que sea más rentable tanto para las empresas como para el sector a través de la investigación y análisis de riesgos relevantes.

### **1.1.1. Pregunta de investigación**

Las organizaciones buscan cada vez más personas que muestren cualidades de liderazgo efectivo, que manifiesten el comportamiento adecuado en el momento oportuno, con una óptima inversión en recursos. La realidad observada en el sector hotelero objeto de estudio, conducen a la investigadora formular el problema de investigación centrado en la siguiente interrogante: ¿Cómo es la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito de Riohacha, La Guajira?

### **1.1.2. Sistematización del problema**

Considerando la interrogante formulada, se sistematiza el problema de estudio enfocado a responder a las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los tipos de gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira?

¿Cuáles son los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira?

¿Cuáles son los componentes de medición de riesgos financieros en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira?

¿Cómo son los lineamientos para la mejora de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Identificar los tipos de riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

Determinar los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

Establecer los componentes de medición de riesgos financieros en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

Diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

### **1.3. Justificación o resultados esperados del estudio**

La importancia de Riohacha como Distrito Turístico se ha reflejado en el crecimiento que su economía ha tenido especialmente en los últimos diez años, y como es de esperarse el sector hotelero se ha convertido en un foco de gran desarrollo y sigue siendo muy atractiva al hacer parte de la zona identificada como turística. Por tanto, este proyecto se basará en analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha y a la vez, el impacto que ha tenido el sector en relación con el fenómeno pandémico COVID - 19.

Así, la investigación surge de la necesidad de saber a qué se enfrentará el sector hotelero al momento de conocer previamente los riesgos financieros a los que estará expuesto, con la finalidad de neutralizarlos y monitorearlos para así garantizar el éxito financiero conociendo de antemano el impacto que producirán cada uno de los elementos influyentes en relación al valor teórico, implicaciones prácticas, utilidad metodológica y pertinencia o relevancia social entre otros aspectos.

**Valor teórico:** esta investigación se justifica por cuanto destaca alto contenido científico en materia de gestión financiera a través de autores reconocidos de una extensa bibliografía consultada, asimismo, el amplio desarrollo de contenidos que incluyen conceptos, principios, factores caracterizados por análisis veraz y fidedignos, los cuales contribuyen a esclarecer dudas y errores cometidos en los procesos contables.

**Implicaciones prácticas:** porque permitirá conocer la realidad existente entre las variables objeto de estudio en las empresas hoteleras cuyos resultados podrán ser conducentes a mejorar la gestión del riesgo financiero por el grado de vinculación con el sector hotelero. Los resultados se obtienen a través de la aplicación de instrumentos a la población objeto de estudio en función de las variables, respondiendo así a la pregunta: ¿Cómo sería la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito de Riohacha, La Guajira?

Por tanto, se apoya en la gestión del riesgo financiero lo que ayudará a comparar entre las diferentes perspectivas de los autores consultados, esta información puede servir de base para investigaciones futuras relacionadas con las variables objeto de estudio y que tengan relación directa con el escenario de investigación.

Además, que sirva como referencia en el proceso de establecimiento de la gestión de riesgos financieros como una tarea inherente a los procesos gerenciales, mostrando a los inversionistas la ventaja que representa la implementación de estos procesos en proyectos que puedan enfrentarse a factores de riesgo similares a los del caso de estudio.

**Utilidad metodológica:** el estudio se justifica en tanto permitirá contar con un instrumento (cuestionario) de recolección de datos enfocados a medir la gestión del riesgo financiero; las cuales apoyaran los esfuerzos en materia de contar con encuestas adaptadas a las condiciones de sector hotelero, entendidas como herramientas de estabilización de los resultados y como fuentes adicionales de utilidad siendo potencialmente aplicable en otras empresas hoteleras a nivel regional y nacional con características similares a las estudiadas, luego de cualquier adaptación que se considere necesaria como requerida para su optimización.

**Pertinencia o relevancia social:** su vinculación con el estudio radica en contribuir a mejorar la confianza y la legitimidad en el sector hotelero develando así los factores de riesgos a los que se enfrentan las personas que integran el sector fortaleciendo la institucionalidad para la administración de los recursos del turismo, la unidad de gestión, que tendrá como función principal la administración y dirección de los recursos del sistema del sector hotelero, con vocación de eficiencia y generando alivios que reclama el turismo en la Guajira. Su alcance llegará a cubrir las necesidades de información de personas no necesariamente ligadas al sector, por lo que se considera que beneficia a la sociedad.



#### **1.4. Delimitación de la investigación**

**Teórica -Temática:** la investigación se inserta en la línea de investigación potencial teorías organizacionales y procesos administrativos turísticos y hoteleros, el tipo de investigación cuantitativo específicamente en el estudio de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, y busca diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero. Sustentada en los postulados de Gómez y López (2017), Casilda. (2016), Fernández-Laviada (2016), Bellido (2015), Selva y Espinosa (2012), Díez y López (2011), entre otros.

**Temporal – Poblacional:** El proceso de investigación para su análisis, estudio, comprensión y desarrollo se efectuará en el período comprendido entre junio de 2020 a junio de 2021, aproximadamente, teniendo en cuenta los directivos y el personal del área financiera del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

**Espacial:** Se llevará a cabo en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

En la investigación científica, la elaboración del marco teórico integra los conocimientos del investigador y se constituye en el fundamento del análisis del método utilizado, de la discusión y de las conclusiones de la investigación. A este respecto Rodríguez (2016) señala que el marco teórico “es la exposición resumida, concisa y pertinente del conocimiento científico y de hechos empíricamente acumulados acerca del objetivo de estudio; se elabora desde la perspectiva de una ideología y un marco de referencia determinado” (p. 57)

Desde esta perspectiva, el marco teórico representa la sistematización de los conceptos manejados por la investigadora dando fundamento al estudio que se desarrolla; además, contiene la disertación argumentada de cada uno de los elementos de la teoría según los objetivos establecidos, es decir, se describen los puntos relacionados con la variable de estudio: Gestión del riesgo financiero en el sector hotelero incluyendo, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el sistema de variable con la finalidad de darle sustentación conceptual a la investigación.

#### 2.1. Antecedentes investigativos

La obtención de información según Rodríguez (2015), “es una de las etapas más importante del proceso de investigación científica ya que es el fundamento para la definición del problema” (p. 78) En este sentido, cobran importancia los antecedentes porque facilita el análisis de la variable, es decir, los datos dejan de ser datos, para convertirse en conocimiento estructurado, en consideración, los trabajos consultados se aprecian tendencias que muestran su compatibilidad con el trabajo que se desarrolla. En una primera instancia, se presentan los estudios encontrados para la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero entre los cuales se tienen:

En primer lugar, se tiene el trabajo realizado por Ávila (2015) titulado “*Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*”. Trabajo realizado para optar al título de *Magíster en Administración y Finanzas*” de la Pontificia Universidad Javeriana. La investigación surge a partir de creencia de que la medición y control de riesgos financieros

parte del principio de que en toda actividad existe un riesgo, pero dicho riesgo puede ser controlado, diversificado, cubierto y trasladado, entre otros. El trabajo para su desarrollo fue sustentado en autores como: Diz (2004), Jori3n (2003), Rodr3guez (2002), Cruz (2002), Carrillo (2002), Moyer (2000), Soler (1999), entre otros.

El an3lisis financiero no se limita exclusivamente a evaluar las partidas que componen los estados financieros de una empresa, se trata de una herramienta de poder predictivo de hechos econ3micos en el futuro. A trav3s del an3lisis de riesgos financieros se puede identificar, medir, gestionar y en t3rminos generales controlar las posibles p3rdidas que se pueden presentar por la vertibilidad de los factores de riesgos.

Desde una mirada metodol3gica, la investigaci3n fue del tipo descriptiva documental, con dise1o no experimental transversal, la poblaci3n fue documental tipo finita conformada por cuatro estados financieros como son: estado de situaci3n financiera, estado de resultado integral, estado de movimiento del efectivo y el estado de movimiento del patrimonio, lo cual represent3 doce (12) documentos. Las t3cnicas de observaci3n para examinar las fuentes donde se encuentran los hechos y datos de estudio, as3 como la obtenci3n y registros de los mismos, fue la t3cnica de observaci3n documental, el instrumento fue una gu3a constituida o conformada por 30 unidades de an3lisis y tres par3metros de observaci3n, la cual, recolect3 datos de documentos financieros suministrados por las empresas del sector.

Se concluy3, que es indispensable la identificaci3n y medici3n de los riesgos financieros, para lo cual se hace necesario establecer y controlar los l3mites de aceptaci3n de riesgos, que van acorde al m3todo de administraci3n de riesgos seleccionado que puede ser evitar, gestionar, absorber o transferir el riesgo, de acuerdo a las pol3ticas de riesgo financiero establecidas.

En s3ntesis, las empresas del Sector Real, han entendido la importancia de identificar, medir y gestionar el riesgo financiero como elementos complementarios al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas. Una gesti3n adecuada de los riesgos financieros permite a la compa1a mantenerse en direcci3n de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y estabilidad de la empresa.

Dicha investigación permitió conocer la importancia de mantener un tiempo óptimo la identificación, medición y gestión del riesgo financiero, revelando así que esto conforma parte fundamental en la liquidez y solvencia de una organización. Además, sirvió de contribución en la elección de los autores en los cuales fundamentar y apoyar las bases teóricas. De allí su importancia para la investigación que se desarrolla.

De igual forma, fue seleccionado el artículo realizado por Chan, Gameros y Balam (2015) titulado “*Análisis de riesgo financiero en las empresas del sector turístico de la zona sur del estado de Yucatán*” El presente trabajo de investigación se enfocó en conocer la percepción de riesgo de negocio que tienen las empresas ubicadas en la región sur del estado de Yucatán, México, cuyo giro está enmarcado dentro del sector turístico, así como algunas de las acciones de control interno que los empresarios de éste sector llevan a cabo para minimizar el impacto que pudiese tener la ocurrencia de alguna de las dimensiones relacionadas con los riesgos de operación, financiero, tecnológico, de información, de recurso humano y del entorno externo.

La revisión de la literatura se enmarcó en los postulados de Rodríguez Valencia (2002) quién señala que la empresa del ramo turístico está definida por el tipo de consumidor a la cual se dirige, o sea el turista, persona que se traslada de su lugar de origen por motivo de ocio y que Ribeirinho (2010) señala que el turismo “es la concreción del descanso físico, mental, espiritual u ocio de personas que viajan a lugares distintos de su casa diseñándoles una oferta de productos y servicios que los ayude a vivir bien el ocio en sus vacaciones” (p. 10).

Teniendo en cuenta el escenario metodológico la investigación tuvo un enfoque cuantitativo por estar basada en el paradigma explicativo, dicho paradigma utiliza información cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, no han sido provocadas por el investigador, de modo que se puede decir también que se trata de una investigación no experimental, porque las variables estudiadas no fueron manipuladas. Asimismo, la obtención de datos en un solo momento del tiempo, siendo entonces una investigación transversal.

En cuanto al alcance de la investigación: El estudio estuvo dirigido a empresas del sector turístico de la zona sur del estado de Yucatán pues es uno de los sectores de mayor

relevancia e importancia económica en la entidad. Los planes de política pública estatal están orientados a este subsector, generando grandes expectativas en la obtención de divisas vía la prestación de estos servicios. El trabajo de campo se realizó de agosto a octubre del 2013.

La población estuvo integrada por todas las empresas del sector turístico que forman del padrón empresarial de los diferentes municipios que conforman la región 9 de Yucatán de la zona sur del estado de Yucatán en 2013. A pesar de que el tamaño de la población es pequeño, es decir de 51 empresas, se dar por hecho que el resultado de la muestra será mayor a 30 empresas lo cual de acuerdo al teorema del límite central, la mayoría de las distribuciones  $n > 30$  dará una distribución de muestreo que es casi normal. El tamaño de la muestra se calculó con 90% de confianza y 5% de error de estimación.

Con base en la metodología de identificación de riesgos de negocio mediante el análisis PEST y la de Cañas (2009) se elaboró un instrumento de autoría propia, el cual fue validado a través del juicio de expertos y confiabilizado vía pilotaje arrojando un Alpha de Cronbach superior al 70%. Para la obtención de la información se decidió emplear la aplicación del instrumento de manera personal como fuente de información primaria.

Se concluyó, que las acciones de control interno que los empresario utilizan para minimizar el riesgo son: en cuanto lo operativo, un estricto control del registro de las operaciones mensuales, respecto al financiero, elaboración y análisis de flujos de efectivo de la empresa; tecnológico, respaldo de información cuando la tienen; toma de decisiones, auditoria interna; recursos humanos, la motivación a sus colaboradores, es decir, que las empresas analizadas cuentan con el respaldo de su capital propio y ganado.

La pertinencia con el trabajo que se desarrolla viene dada por el análisis y estudio de las variables inherentes a los riesgos financieros en las organizaciones indistintamente del objeto social, lo cual podrá servir de base para este estudio que tiene como propósito el análisis de la gestión de riesgo financieros en el sector turismo, no obstante, pese a la percepción o experiencia en el manejo del riesgo financiero, no se pueden garantizar resultados favorables de inversión debido al sinnúmero de variables externas a las que pueden estar sujetas este tipo de compañías y que las pudieran afectar en cualquier momento, independientemente de los resultados que se obtengan empíricamente.

Asimismo, el trabajo de Chinchilla (2014) titulado *“Diseño de un modelo integral para analizar la salud financiera de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica, como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros”*. Para optar al título de Magíster en Administración y Dirección de empresas de la Universidad de Costa Rica.

El objetivo general de la investigación fue el diseño de una propuesta de modelo para analizar la salud financiera de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica, como herramienta para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros que le permita una retroalimentación continua, basada en los resultados obtenidos y como fuente de información, que coadyuve en la toma de decisiones oportunas. Teóricamente fue sustentado en las premisas de autores como: Schiff y Schiff (2010), Selpa y Espinosa (2009), Casilda (2003), Diez y López (2001), Fragoso (2002), Sallenave (1995), entre otros.

En este trabajo de estudio la gestión financiera de la Junta, de acuerdo con diferentes modelos de análisis financiero como lo son: el esquema de la rentabilidad que se propuso de manera tropical para la Junta, el diagrama de la estructura financiera, el análisis de la evolución de la solidez financiera, así como los aspectos de responsabilidad social para proponer un modelo integral para facilitar la identificación y administración de riesgos financieros. Finalmente, se recomendó aplicar un cuestionario sobre responsabilidad social y se propusieron indicadores para cada uno de los componentes de este tema.

Entre las principales conclusiones, cabe mencionar el adecuado desempeño financiero que tiene la Junta; así como su patrimonio que se asemeja al de instituciones de Sistema Financiero Nacional. Sin embargo, el análisis permitió determinar que actualmente la Junta requiere de algunos modelos adicionales como los propuestos que le permitan medir de forma integral los riesgos y aspectos financieros.

Entre las recomendaciones principales, cabe mencionar que se implemente un fondo de capitalización de largo plazo, mantener un equilibrio entre los rendimientos que se le devuelven a las personas afiliadas sobre el Fondo de Ahorro, las tasas de interés de los créditos y las tasas de los diferentes sistemas de captación, así como establecer un programa de educación financiera y seguimiento oportuno, con largo plazo que cubra toda

la comunidad universitaria y sobre todo para aquellas personas afiliadas que tienen una difícil situación económica y tienen la disposición de que la Junta le proporcione apoyo en sus actividades económicas para mejorar su calidad de vida.

Aunque el foco de la investigación toma como protagonista la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo, sin embargo, las interacciones que éste mantiene con el tópico investigado son comunes en cuanto toca los ápices del riesgo financiero. He ahí la importancia de este estudio con el que se realiza; al analizar una visión de los riesgos financieros que detalla la sinergia en sus componentes o configuraciones que revelan y detallan sus principales rasgos y relaciones esenciales, pero siempre desde la perspectiva del riesgo financiero.

En el mismo orden de ideas, se registra el trabajo realizado por Bustos (2014) titulado *“Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector turístico”* Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Administración Económica y Financiera. Universidad del Magdalena. El autor considera que existen tres tipos de riesgos financieros en las organizaciones conocidos como riesgos de mercado, riesgos de crédito y riesgos de liquidez y, desarrolla para cada uno de ellos apartes sobre la gestión, administración y medición, es decir, no los articula para realizar un análisis integral, sino que tienen una perspectiva de ellos a nivel individual.

Además, define teóricamente cinco pasos básicos para la administración de riesgos como: a) identificación y selección de riesgos, b) evaluación y medición de riesgos, c) establecimiento de límites de aceptación de riesgos, d) selección e implementación de métodos de administración de riesgos y e) monitoreo y control del riesgo.

Asimismo, el autor de esta investigación, creando en la organización un departamento de riesgos, el cual considera que debe ser responsable del diseño y adopción del sistema de administración de riesgos y además estará acompañado de un comité de riesgos que se encargará de aprobar y señalar las directrices de las empresas del sector en cuanto a la administración y control de riesgos. En este caso, se hace un poco más compleja la estructura que desarrolla el autor en su investigación, ya que incluye una serie de elementos y aspectos que no aplicarían para las pequeñas y medianas empresas, por el costo de implementación.

Un aspecto importante de este estudio, es que se reconoce la necesidad de la medición del riesgo en las organizaciones del sector turístico en el departamento del Magdalena y, que se profundiza e investiga en la gestión y administración del mismo; a tal punto que se considera que debe ser un elemento complementario al desarrollo del objeto social de dichas organizaciones. La investigación aporta información referencial al presente estudio ya que presenta gran similitud en cuanto a que fueron analizados cinco pasos básicos para la administración de riesgos y la investigadora tomará como referencia para su fundamentación, teniendo en cuenta los autores que lo sustentan afines al presente estudio.

Otro estudio significativo fue el desarrollado por Zorrilla (2014) el cual tituló "*La administración de riesgos financieros en las Pymes de exportación en contribuciones a la economía en la ciudad de Veracruz, México*". Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Administración de negocios de la Universidad de México. El objetivo fue servir de guía y demostrar a los empresarios la importancia de la utilización de instrumentos financieros derivados como los forwards, futuros, opciones, swaps, para lograr la disminución de los riesgos de mercado.

Este trabajo, se enfoca en estos instrumentos financieros derivados, realizando desde un comienzo, un recuento histórico en donde resalta que México siempre ha sido un país riesgoso, y, por ello, nace la necesidad de buscar otras alternativas que logre, mitigar o reducir los riesgos que afrontan las Pymes en éste país y allí es donde el autor muestra la forma como surgieron y se desarrollaron los instrumentos financieros derivados, denotando su importancia para la empresas y la manera en que han ayudado a la disminución o cobertura del riesgo en varias empresas a lo largo de su existencia.

El estudio fue sustentando desde las visiones de autores como: Modigliani y Miller (2008), Marchall (2006), Marulanda (2005), Navarrete y Mayorga (2005), Longenecker (2001), entre otros. Desde la perspectiva metodológica, fue del tipo descriptivo documental, la técnica estadística que se utilizó para la reducción de las variables que finalmente se integran en el sistema es el análisis discriminante multivariante; según Ballesteros, la utilidad del método discriminante radica en su capacidad para proporcionar un modelo integral de análisis, compuesto por una combinación de ratios poco correlacionados entre sí, que resume información económica financiera de una forma más asimilable al usuario.



Además, un elemento que cabe resaltar dentro de este trabajo, es la administración de riesgos, en donde el autor de una manera teórica dedica un capítulo completo a definir los objetivos, funciones, los tipos de riesgos financieros, el proceso de la administración del riesgo y finalmente, las dimensiones de la transferencia del riesgo, es decir, desarrolla toda una descripción que sirve como base para aplicar a cualquier tipo de organización.

Este estudio muestra su pertinencia con la investigación que se desarrolla por cuanto identifica las variables que pudieran influenciar en el riesgo financiero, teniendo en cuenta datos económicos – financieros de todas las empresas, correspondientes. Además, por aportar datos de gran utilidad al presente estudio debido a que se demostró la importancia de la administración de riesgos financieros en base a razones financieras e indicadores de rentabilidad que permitirá de medir los beneficios, riesgos o pérdidas de las decisiones a tomar antes de ejecutarse, situación que será objeto de análisis en el presente trabajo de investigación.

Por otra parte, se consideró en trabajo realizado por Ospina (2014) en cual tituló “*Caracterización del riesgo financiero en las PYMES – Estudio de caso ciudad de Manizales*” el cual se desarrolló con la Universidad Autónoma de Manizales, para optar al título de Magíster en Administración Económica y Financiera. El propósito fue caracterizar el riesgo financiero en las pymes de la ciudad de Manizales, para lo cual fue necesario plantear: depurar los estados financieros de las pymes, determinar los índices de liquidez, endeudamiento y recuperación de cartera que están incidiendo en el riesgo financiero de un grupo de pymes, así como establecer la condición riesgo que poseen dichas empresas, por último, analizar el riesgo financiero según los sectores productivos para las empresas objeto de estudio.

La autora desarrolla la investigación motivada por el gran porcentaje que estas empresas representan para el territorio nacional y a su importancia, surge la preocupación para indagar y conocer los riesgos a que están expuestas, con el fin de generar instrumentos que les permita actuar a tiempo, ya que hasta el momento no se conoce un estudio que determina los riesgos a los que están expuestos y los analice de manera integral.

Teóricamente, la investigación fue sustentada en los aportes de críticos estudiosos del tópico como Ortiz (2006), Andersen (2005), Brealey (2007), Clavijo (2007), entre otros.

Fue un estudio de caso, cuyo énfasis fue describir y medir dos o más características o unidades de análisis con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno, orientado a observar y caracterizar una realidad en las Pymes de Manizales. La población fueron las Pymes registradas en la Superintendencia de Sociedades, excluyendo aquellas que se encuentran en proceso de liquidación.

En cuanto a la muestra por ser un estudio de caso se hizo un muestreo no probabilístico, trabajándose con 100 Pymes seleccionadas de manera aleatoria de la base de datos de la Superintendencia de Sociedades. Posteriormente, con los resultados de las empresas objeto de estudio se calcula cada indicador financiero. Para el análisis de datos se consideraron una serie de datos de los estados financieros de las Pymes seleccionadas aleatoriamente y a partir de estos se calcularon los diferentes índices de liquidez, endeudamiento y manejo de cartera.

Se concluyó que la caracterización del riesgo financiero de las Pymes de la ciudad de Manizales es fundamental para conocer el estado de las mismas, y en este sentido, establecer herramientas que permitan una buena evaluación de su gestión para tomar las decisiones pertinentes, debido al impacto que pueden ocasionar los mismos.

Este estudio muestra su pertinencia con la investigación que se desarrolla por cuanto ofrece un basamento teórico referencial acerca de los riesgos en cuanto al manejo de indicadores financieros, de igual forma al ofrecer un instrumento metodológico para su interpretación desde niveles de comprensión, explicación e interpretación que desarrolle la reconstrucción del conocimiento en la praxis financiera.

## **2.2. Antecedentes históricos**

Los primeros estudios importantes relativos al concepto de probabilidad se remontan al siglo XVI con el renacimiento, teniendo su origen en el análisis de los juegos de azar tales como: los dados y las cartas, analizando la frecuencia de diferentes combinaciones y posibles resultados en los juegos de azar se basaron muchos de los trabajos de los italianos Girolamo Cardano (1500 – 1571) y Galileo (1564 – 1642). Para el siglo XVII tres franceses se destacan en su esfuerzo para medir la probabilidad, Blas Pascal quién aplicó conceptos

geométricos, Pierre de Fermat apoyado conocimientos algebraicos y Chevaliere de Mére que se inclinaron más en concepciones filosóficas.

Francis Galton en (1875), reveló el concepto de “regresión a la media” que consiste en que a pesar de las fluctuaciones en los precios que se pueden observar en los mercados organizados, y que los activos que cotizan en dichos mercados pueden estar sobrevaluados o subvalorados, siempre habrá una fuerza natural que presione los precios a su justo valor o a la “restauración de la normalidad”. Galton transformó el concepto de probabilidad estático en un concepto dinámico.

Para 1930, la principal herramienta para el análisis del riesgo en las empresas fue el balance general, el cual por sí sólo no refleja la permanencia en el tiempo o lo que se conoce bajo el principio de continuidad o negocio en marcha, hacia 1952, se da especial atención al análisis del estado de resultados pero este no proporciona claridad acerca de la capacidad de generar efectivo, es por eso que hoy en día se otorga vital atención al flujo de efectivo y el análisis dinámico de los estos financieros e indicadores y herramientas financieras que proporcionen información oportuna para la optimización de la relación riesgo rendimiento.

En 1993, como consecuencia de los continuos desastres financieros se crea el grupo de los treinta (G-30) una asociación internacional de carácter privado cuya finalidad era la de establecer recomendaciones que proporcionaran un nivel adecuado de prudencia en las operaciones financieras. A partir de 1994, aparece el concepto de Valor en riesgo (VaR), propuesto por el J.P. Morgan para la medición de riesgos de mercado. Dicha metodología nace de la política implementada por D. Weathersrone, presidente de J.P. Morgan, quién solicitaba diariamente un reporte del nivel e impacto del posible riesgo sobre las posiciones del banco.

### **2.3. Fundamentación teórica**

Muchas investigaciones que se han llevado a cabo en el campo de las finanzas, en tiempo cuando avanza la teoría económica los gerentes financieros tienen en su haber el control de las finanzas de las organizaciones para a aquello que se ha denominado proceso de toma de decisiones en cuanto al rumbo que estas deben considerar para mantenerse y continuar, siendo su principal tarea la búsqueda de financiación cuando fuese necesario. Surge entonces así la gestión de riesgo financiero tópico que se desarrolla a continuación.

### **2.3.1. Gestión de riesgo financiero**

Hablar de riesgo según Zorrilla (2017), es hablar de la probabilidad de que un evento ocurra. De allí, la administración prudente del gerente financiero como aquella que mide los riesgos del giro del negocio en la que se encuentra, adoptando las acciones que permitan neutralizarlos en forma oportuna, por tanto, las empresas están expuestas a tres clases de riesgos: a) de negocios, b) estratégicos y, c) financieros. Para efecto de esta investigación sólo se tendrá en cuenta el riesgo financiero definido por Selpa y Espinosa (2016) como: “posibles pérdidas en los mercados financieros, las variaciones de tasas de interés y de cambio se constituyen en algunas de las fuentes de riesgo financiero para las empresas” (p. 73).

En este sentido y para que el administrador de riesgos financieros tenga una respuesta con seguridad de lo que pudiera ocurrir en la empresa, debe considerar unos tipos de riesgos o razones financieras a los cuales debe enfocar su análisis teniendo en cuenta las fluctuaciones del mercado como son entre otros: riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo legal, riesgo de transacción y riesgo cambiario.

En efecto, la administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de estos riesgos financieros, en tanto Bellido (2015) infiere “la incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que importa porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo” (p. 23) Por esta razón, un administrador de riesgos financiero se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo a través del uso de herramientas financieras, instrumentos financieros, razones financieras entre otras.

Sin embargo, el riesgo es un proceso inevitable de los procesos de toma de decisiones en las organizaciones en función de la inversión. Es por ello, que Gómez y López (2017) define el riesgo financiero como “aquel riesgo que se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados, su medición se asocia con la probabilidad de una pérdida a futuro” (p. 26).

Por tanto, la esencia de la administración de riesgos consiste en medir esas probabilidades en contextos de incertidumbres y considerar las oportunidades dadas las condiciones en las que las organizaciones se desenvuelven ya que suelen sufrir variaciones, por tanto, el administrador de riesgos financiero necesita valerse de mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. A este respecto, el mismo autor considera que es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa, además de su definición tal y como los detalla: riesgos de mercado, riesgo de crédito, riesgos operativos, riesgos de liquidez y riesgos normativos.

En este orden de ideas, se indica en palabras de la investigadora que por lo general, una eficiente gestión global del riesgo financiero bien sea de crédito, de mercado, normativo y operacional entre otros, no deben tener el matiz de objetivos enfrentados, antes por el contrario debe verse como factor estratégico clave que permita identificar, medir y gestionar los riesgos del balance en general, y los inherentes a las actividades comerciales de la compañía, facilitando la combinación entre creación de valor y riesgo.

Dentro de este estudio se confrontan los autores que sustentan el tópico, donde Selva y Espinosa (2016) señala que no se puede hablar de riesgo financiero sin entender que puede significar para el negocio pérdidas financieras y variaciones en las tasas de interés. Por su parte, Bellido (2015) infiere que el riesgo financiero debe verse como un mecanismo facilitador de la seguridad financiera de la empresa. En cambio, Gómez y López (2017) lo perciben como una herramienta que ayuda en el proceso de toma de decisiones. No sólo convierte la incertidumbre en oportunidad, sino evita e suicidio financiero y catastrófico de graves consecuencias.

A la luz de las proposiciones, infiere la investigadora que cuando se estudian los riesgos financieros se analizan diversos factores que afectan la rentabilidad de la empresa. Cobra fuerza entonces el pensamiento de Gómez y López (2017) con quienes la autora fija posición al dejar entrever que el riesgo financiero como la posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro. De hecho, no sólo se limita a ser determinado, sino que se extiende a la medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de actividades y comportamiento de factores que afecten el entorno en el cual opera un ente económico.

Resulta relevante pensar, que la gestión del riesgo financiero en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, dependerá no sólo de los beneficios que pueda obtener del contexto, sino también su existencia como empresa, por lo tanto, cualquier declive en la economía del entorno podría llegar a influir en la debacle financiera con graves consecuencias. Por tanto, un aspecto fundamental para una eficiente gestión del riesgo es conocer y manejar los tipos de gestión de riesgos financieros desarrollados a continuación.

### **2.3.2. Tipos de gestión de riesgos financieros**

Como es conocido, una economía de mercado que funciona correctamente favorece la innovación, genera progreso, fomenta la eficiencia y constituye el mejor mecanismo para el análisis de los posibles riesgos. De esta forma, gestionar el riesgo según Bellido (2015) es tal vez la que requiere de mayor destreza financiera, ya que se acepta el riesgo, pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo-rendimiento, requiere conocimiento de la evolución de los mercados y las expectativas, aplicación de técnicas en función de la variabilidad de los factores de riesgo.

Al respecto, se puede indicar que igualmente, es necesario analizar los instrumentos disponibles en el mercado, o aquellos que puedan desarrollarse, para realizar coberturas, parciales o totales de los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización. Sobre el asunto, señala Fernández-Laviada (2016) que gestionar los riesgos financieros tiene como premisa fundamental la creación de valor para la empresa y para sus accionistas. En efecto, las etapas de un proceso de toma de decisiones llevan inmerso un conjunto de evaluaciones cuantitativas y cualitativas que procuran la eficiencia en las operaciones financieras.

En consideración, para este autor existen diversos tipos de riesgo financieros a los que se encuentran expuestas las empresas, que generalmente presentan en mayor o menor medida algún tipo de riesgo. Dichos riesgos se dividen en cuatro categorías: 1) riesgo operacional, riesgo de liquidez, riesgo de crédito y riesgo de mercado.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, Gómez y López (2017), señalan que la gestión de riesgos financieros se refiere a la probabilidad de que un evento adverso de determinados mercados financieros conduzca a consecuencias negativas, pudiendo afectar

significativamente a las empresas que, en mayor o menor medida, están expuestas a diversos tipos de gestión de riesgos financieros según el mismo autor viene clasificados en: riesgos de mercado, riesgo de crédito, riesgos operativos, riesgos de liquidez, riesgos normativos.

Todo este conjunto de proposiciones permite a la investigadora confrontar los autores que sustentan el tópico donde Bellido (2015), alude al conjunto destreza financiera con el propósito firme de reducir el riesgo financiero a su mínimo nivel optimizándolo, lo cual es posible con un conocimiento del mercado y la variabilidad del mismo. Para Fernández-Laviada (2016), representa entonces la creación de valor para la empresa y para sus accionistas, no es más que la representación de la forma en que se está acostumbrado a realizar las cosas en la organización teniendo en consideración hacerle frente al riesgo y fortalecerlo. Gómez y López (2017), no es más que la probabilidad de que un evento adverso conduzca a consecuencias financieras negativa a la organización.

Como se puede observar, existe homogeneidad entre las conceptualizaciones de los autores Bellido (2015) y Fernández-Laviada (2016), al hacerle frente al riesgo y potencializarlo, la diferencia se presenta con Gómez y López (2017), cuando afianza en la probabilidad de un evento adverso con consecuencias nada favorable a la empresa y a los accionistas inclusive. Sin embargo, la investigadora comparte para este estudio de maestría el postulado de Gómez y López (2017), al reflejar consecuentemente la objetividad del riesgo en forma explícita que invita a la reflexión y el análisis y de esta manera guiar los destinos financieros de la empresa.

Por lo antes expuesto y para efectos de esta investigación se indica que el encargado de la gestión del riesgo financiero en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, debe obedecer a la identificación, valoración, cuantificación, además de controlar e informar respecto a los riesgos de tipo financiero a los que se encuentra expuesta la empresa, es decir, de mercado, de crédito y de liquidez.

Deberá contar además con la infraestructura apropiada, recursos humanos, técnicos, tecnológicos y logísticos que permitan el adecuado cumplimiento de sus funciones, contando con metodologías para la medición de riesgos, así como procedimientos correctos para la valoración de instrumentos financieros y manuales de las aplicaciones informáticas empleadas. A continuación, se desarrollan los tipos de riesgos financieros a saber:

### 2.3.2.1. Riesgos de mercado

El riesgo de mercado tiene que ver con la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, por lo cual Gómez y López, (2017) lo define como “el riesgo de pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel o volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad. Incluye los riesgos de tipo de interés, tipos de cambio, precio de las acciones y precio de las mercaderías”. (p. 28) que se pueden traducir en pérdidas para el inversionista o para quien accede al crédito en determinadas condiciones.

Por su parte Bellido (2015), manifiesta “es el riesgo que se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas” (p. 29). Conceptualización que se hace compatible con el pensamiento de Fernández-Laviada (2016) al creer que este riesgo tiene que ver con la pérdida de valor de una cartera, ya sea de inversión o de negocio, debido al cambio desfavorable en el valor de los factores de riesgo de mercado: a) riesgo de tipo de interés: asociado al cambio en contra de los tipos de interés, b) riesgo de tipos de cambio: asociado a las variaciones en el tipo de cambio en el mercado de divisas, c) riesgo de mercado: cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados.

Para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, el riesgo de mercado debe ser interpretado como la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a los factores de riesgo del mercado (tasa de interés, tipo de cambio). Lo que hace que la investigadora comparta el postulado de Gómez y López (2017) al dejar manifiesto que este riesgo se supedita a la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

**A. Riesgo de interés:** Hace referencia a cómo las variaciones en los tipos de interés de mercado afectan al rendimiento de las inversiones. En efecto, Gómez y López (2017) los define como “la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado” (p. 45) señala, además, que asumiendo el enfoque tradicional se entiende como la incidencia marginal que sobre el margen financiero de las entidades tienen las oscilaciones en los tipos de interés de los activos y pasivos que vencen



o se revalúan en el período objeto de análisis. Es decir, que existe, cuando las partidas de activo y pasivo no están equilibradas en plazos, importes y factores de demanda o comportamiento. (Bellido, 2015)

Sobre el asunto, Lara (2015), lo percibe como un riesgo sistemático, que puede afectar a las inversiones de dos maneras distintas que no tienen por qué ser excluyentes así: a) produce alteraciones en el valor de mercado de los activos financieros cuyos flujos de caja son independientes de los tipos de interés (bonos y obligaciones del estado). Dicha variación tiene por objeto hacer a dichos activos más competitivos con relación al rendimiento de otras inversiones semejantes, b) altera el valor de los flujos de caja si de alguna manera dichos flujos están relacionados con el valor del tipo de interés imperante (caso de los bonos con cupones variables).

Como se puede apreciar, el riesgo de interés puede afectar las inversiones de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha de dos maneras: haciendo variar sus flujos de caja y/o haciendo variar su valor de mercado. En efecto, resulta interesante el criterio de Gómez y López (2016) así como el de Lara (2015), al manifestar que las características que tienden a reducir la influencia del riesgo de interés en uno de ellos, simultáneamente, tiene a aumentarla en el otro. Es decir, si hay variaciones en el flujo de cada lo hay en el valor de mercado y viceversa.

**B. Riesgo de cambio:** Tiene que ver con la potencial pérdida como consecuencia de las fluctuaciones de las divisas de acuerdo a la volatilidad y posición de ésta en un momento determinado. Esta idea es complementada por Fernández-Laviada (2016), cuando afirma que el riesgo de cambio es un riesgo de mercado asociado a la fluctuación en el tipo de cambio de una divisa respecto a otra, el cual ha de ser asumido por aquellos inversores y compañías financieras cuyas inversiones y negocios impliquen un intercambio entre divisas.

Para los autores Gómez y López (2017) manifiestan que en el riesgo de cambio existen dos modalidades: a) conversión, que se da cuando una empresa mantiene activos o pasivos denominados en moneda extranjera, y el riesgo viene dado por la importancia relativa de los activos y pasivos en divisa dentro de los Estados Financieros, b) transacción, se da cuando una empresa mantiene operaciones futuras que conllevarán flujos de caja en

moneda extranjera. Aquí el riesgo es la previsibilidad y recurrencia de las transacciones en moneda extranjera, volumen y número de transacciones.

De las reflexiones anteriores, la investigadora comparte las ideas de Gómez y López (2017) al coincidir que el riesgo de tipo de cambios es una medida de las pérdidas potenciales que asumen las empresas en sus posiciones netas. Por tanto, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener claro que en la medición del riesgo de cambio se calcula la posición neta de cada divisa, tanto por operaciones de contado como a plazo, con independencia del tipo de contrato que puede ser comercial o financiero.

**C. Precio de las acciones:** El riesgo de invertir en acciones se puede definir como la posibilidad de que los rendimientos realizados sean diferentes a los esperados. La no concurrencia de los dos aspectos señalados estaría relacionada con los dividendos repartidos y con el precio de mercado de las acciones. Acerca de ello, Gómez y López (2017) manifiestan que el tenedor de acciones recibe un incremento del precio de las acciones con el tiempo y el pago de dividendos por la posesión de las mismas, dependiendo de su naturaleza tendrá ciertos privilegios en la distribución de utilidades.

En algunas ocasiones estos beneficios no están pactados específicamente en el contrato, pero se obtienen mediante el uso de los derechos que le confiere el hecho de poseer dicho título para tomar parte en la utilidad neta de un ejercicio periódico, y dependerá de lo bien o mal que esta resulte. Por tanto, las acciones son títulos de propiedad fraccionada de una entidad llámese ésta pública o privada.

La investigadora comparte la premisa interpuesta por Gómez y López, (2017) al dejar manifiesto que el riesgo de mercado no es más que las variaciones que disminuyen el valor presente neto de una posición o un portafolio de inversión o que incrementen el valor presente neto de una obligación, ante movimientos adversos en las condiciones de los mercados financieros el cual deriva cambios de los precios de los activos y pasivos financieros.

En las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, mediante la entidad de acciones para computar los recursos propios necesarios para el riesgo de mercado, es fundamental una eficaz gestión del riesgo, que permita identificar la composición de las carteras de valores evitando desequilibrios contables adversos.

### 2.3.2.2. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito tiene su origen en la probabilidad de que una de las partes del contrato del instrumento financiero incumpla sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de pago y produzca a la otra parte una pérdida financiera. Incluye la gestión del riesgo de contrapartida, riesgo emisor, riesgo de liquidación o Settlement. A este respecto, Gómez y López, (2017) lo define como: “es el riesgo de pérdidas motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de sus obligaciones contractuales, se incluyen en él los riesgos de contraparte, el riesgo de emisor, el riesgo de entrega y riesgo de Settlement (liquidación). (p. 28)

En el mismo orden, Bellido (2015) los define como “aquellos que se presentan cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales” (p. 29). En el mismo sentido Fernández-Laviada (2016) lo define como “la probabilidad de que se produzca incumplimiento en el tiempo, lo cual puede suponer pérdida de intereses, disminución del flujo de caja, generación de gastos asociados a los procesos de recobro” (p. 71).

Comulgando con el criterio de Fernández-Laviada (2016) con quien para este estudio se fija posición, se puede indicar que el riesgo de crédito viene dado por la pérdida potencial en que incurren las empresas en el desarrollo de su objeto social, debido al no cumplimiento de las obligaciones pendientes por pago o que alguna empresa incumpla con sus responsabilidades contractuales en materia económica.

Por tanto, para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, el riesgo de crédito adquiere cada vez mayor importancia en el ámbito de los negocios, y su atención esta soportada principalmente en los cambios de factores que afectan y alertan al mercado en general. Adhiriéndose al postulado de Gómez y López (2017) para el desarrollo de este estudio, ya que sus ideas probablemente den respuesta a la interrogante de investigación planteada en el Capítulo I de esta.

**A. Riesgo de Contraparte:** la exposición por riesgo de contraparte comprende aquella parte de la exposición original correspondiente a los instrumentos derivados, operaciones con pacto de recompra y reventa, operaciones de préstamo de valores o de materias primas

y operaciones con liquidación diferida y es a través de la cual se estiman las exposiciones crediticias para cada una de las contrapartidas para las cuales la entidad opera.

Sobre la base de la idea expuesta, Fernández-Laviada (2016), refiere que se entiende por riesgo de contraparte “la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento de una contraparte, eventos en los cuales este se deberá atender con sus propios recursos o materializar una pérdida en su balance” (p. 88).

El riesgo de contraparte según Gómez y López (2017), “es el riesgo de que una contraparte no liquide el total del valor de su obligación, bien al momento del vencimiento de la misma, o en cualquier momento posterior” (p. 47). Por su parte, Lara (2015) “es el riesgo derivado de que la contraparte de una transacción que se completa en una fecha futura, incumpla antes de la liquidación final. La exposición que resulta es el costo de reemplazar la transacción original, a los precios de mercado vigentes” (p. 91)

Asimismo, Bellido (2015) lo define como el derivado de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales de una contrapartida que origine una pérdida para la empresa en su actuación en los mercados financieros. Es decir, el que se origina cuando una de las partes cumple su obligación en una compraventa y la otra no lo hace simultáneamente.

Visto de esta manera, el riesgo de contraparte se establece dentro de los programas financieros autorizados para cada entidad de la rúbrica límites de tesorería. En él se indica tanto el límite como el plazo máximo de la operativa. Es decir, se refiere al riesgo de incumplimiento de una de las partes en una transacción particular.

Del análisis realizado a los autores de la referencia, el pensamiento de Gómez y López (2017), Fernández (2016) y Lara (2015) resultan de gran interés para la investigadora al suponer que pudieran dar respuesta a la interrogante central de investigación. En todo caso, para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, el riesgo de contrapartida se elimina en las operaciones de valores mediante la adopción del sistema de entrega contra pago, pero esta situación es bastante difícil de implantar dada la complejidad de las operaciones de liquidación de los mercados de valores.

**B. Riesgo de incumplimiento:** Se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente. Asimismo, Lara (2015), señala que este tipo de riesgo se refiere a la posibilidad de que el capital o los intereses, o ambos a la vez no sean pagados total o parcialmente por el acreditado, por lo cual el riesgo lo asume quien lo otorga.

Según, Gómez y López (2017) miden la capacidad de pago tanto del capital como de los intereses. Los inversionistas exigen una prima de riesgo, para invertir en valores que no están exentos del peligro de falta de pago. En correspondencia, Bellido (2015), indica que el incumplimiento como riesgo financiero es el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico. Se declara incumplimiento de pago cuando un pago programado no se ha realizado dentro de un periodo determinado, o se efectúa con posterioridad a la fecha en que estaba programado dicho pago.

En consecuencia, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener claro que el incumplimiento puede acarrear graves consecuencias. Legal: medidas regulatorias y legales contra la organización o sus empleados que puede resultar en multas, sanciones, penas de prisión, decomiso de producto o inhabilitación comercial. Financiero: impactos negativos en lo que respecta a los resultados de la organización, el precio de las acciones, los posibles ingresos futuros, o la pérdida de la confianza de los inversionistas.

Así como también Operacional: Eventos adversos, tales como embargos o cierres de plantas, que podría afectar considerablemente la capacidad de funcionar de la organización, y no menos importante De reputación: Daños a la reputación de la organización, es decir, mala prensa o discusión de los medios de comunicación, pérdida de la confianza del cliente, disminución la moral del empleado.

**C. Settlement o Liquidación:** Según Lara (2015), “es el riesgo en que se incurre cuando el vendedor de un activo lo entrega, pero no recibe el pago correspondiente, o que el comprador de un activo realiza el pago, pero no recibe la entrega. Dado este evento, el valor total del activo o fondos transferidos están en riesgo”. (p. 92) No obstante el tema es especialmente álgido en términos de liquidez, toda vez que administran los sistemas de compensación y liquidación, y deben cumplir con las obligaciones, el día del vencimiento.

En el mismo orden de ideas, Gómez y López (2017) lo definen como “el riesgo de liquidación (Settlement) se refiere al riesgo en que puede estar uno de los participantes en el proceso de pago a la contrapartida, mientras la contrapartida está declarando banca rota o no está en capacidad de pagar la obligación cuando se ha resuelto un contrato” (p. 93).

De la misma forma, Bellido (2015), lo conceptualizan como “el riesgo de que una liquidación realizada a través de un sistema de transferencia no se lleve a cabo como se esperaba, debido, generalmente, al incumplimiento de una o más de las obligaciones de liquidación de un participante” (p. 101). Este riesgo comprende, en particular, el riesgo operativo, el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez.

De lo antes mencionado, la investigadora comparte la premisa de Gómez y López (2017) y de esta manera las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, podrá conocer el retraso en la liquidación que normalmente implica la insolvencia del incumplidor, ya que los costos asociados a este riesgo van a depender de la liquidez de los mercados en los que la contraparte afectada tenga que operar para solventar esta situación transitoria de falta de liquidez o de valores. Lo que es equivalente a decir, la transferencia mediante el sistema contable que permite transferir valores son necesidad de movimiento físico de certificados.

### **2.3.2.3. Riesgos operativos**

Las empresas por su naturaleza económica están expuestas a riesgos financieros y uno de ellos es el operativo u operacional definido por Gómez y López (2017) como “el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados, relacionados con el soporte interno/externo e infraestructura operacional”. (p. 28).

Sobre el asunto e puede señalar que el riesgo operativo representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información. Por tanto, Bellido (2015) indica que se refiere “a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles internos defectuosos, fraude, o error humano en el proceso de las operaciones” (p. 29). El riesgo operativo surge como consecuencia de la posible ocurrencia de sucesos inesperados relacionados con los aspectos operativos y tecnológicos de las

actividades del negocio, que puedan generar pérdidas potenciales en un momento dado, como ya se ha dicho.

Asimismo, Fernández-Laviada (2016) hace referencia que el riesgo operacional está vinculado con la ejecución de las actividades propias de la empresa, de manera que engloba una amplia variedad de riesgos, tales como: los relativos al personal, riesgo de inventarios, fraude, riesgo país. También, la relación con los riesgos asociados a los cambios en el precio de los productos básicos, que son financieros y derivados que permiten reducir el impacto del movimiento de los precios en la cuenta de resultados. Estos instrumentos permiten la gestión y el control de los riesgos financieros por medio del apalancamiento.

Sobre las bases de las ideas anteriormente expuestas puede apreciarse la presencia de una gran similitud entre los autores ya que los tres coinciden al señalar que este riesgo se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan estos sistemas, se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación. Por tanto, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener presente que este riesgo se asemeja a las pérdidas que puede obtener una empresa por la eventual renuncia de un funcionario quien durante el periodo que laboro se concentró todo el conocimiento en algún proceso clave.

**A. Sistema de información:** acerca de ello, Gómez y López (2017) “es la posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, disponibilidad y oportunidad de la información” (p. 97). De igual manera, Fernández-Laviada (2016) indica que es la posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes dentro de la empresa, que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para

el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

De acuerdo con Bellido (2015), ocurre cuando las tecnologías de información en el lugar para apoyar el logro de los objetivos comerciales no están operando como se intenta o están comprometiendo la disponibilidad, integridad y seguridad de la información y otros activos. En el caso de la información, el riesgo que se presenta es cuando la información para apoyar decisiones comerciales es incompleta, fuera de fecha, inexacta, inoportuna, que no viene al caso al proceso de tomar decisiones, o no se comunica interna o externamente como se necesita.

**B. Fallos humanos:** Al decir de Bellido (2015), posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores.

En relación con la implicaciones Gómez y López (2017) apunta que “es un riesgo de personal de manera intencionada o no intencionada poniendo en peligro las actividades diarias” (p. 124) Por su parte, Fernández-Laviada (2016) “es un riesgo de que el personal sin formación o no adecuado que se refleja en una alta rotación del personal” (p. 55) Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación. Se refiere a una falta de integridad, valores éticos, estructura funcional apropiada de organización, o competencia de la administración y del personal de la organización.

De las evidencias anteriormente expuestas puede afirmarse que el aporte más idóneo para la presente investigación es el presentado por Gómez y López (2017) ya que son informes que muestran la situación real de la empresa económica y financieramente. De igual forma permite a las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, propender por que se establezca, implemente y mantenga un sistema de administración del riesgo financiero según el estándar y que se verifique constantemente su desempeño.



#### **2.3.2.4. Riesgos de liquidez**

La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, la mayor o menor facilidad con que redime, negocia o se convierte en efectivo una posición en cualquier momento sin tener pérdidas en la negociación, debido a la decisión de convertir la posición en efectivo de forma anticipada. En general, liquidez es la factibilidad con que un activo puede convertirse en dinero.

Teniendo en consideración lo antes planteados, Gómez y López (2017) define el riesgo de liquidez como “la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencias de falta de recursos líquidos” (p. 28) Manifiestan además, que en el riesgo de liquidez existen estrategias y políticas que el administrador del riesgo debe tener presente como son: a) establecer fondos de reserva de liquidez, b) reducir la oferta del crédito y la cartera de mediano y largo plazo, c) conseguir cupos para créditos, d) establecer una gestión activa de los activos y pasivos con seguimiento permanente, entre otros.

Visto de esta manera, es el riesgo de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar al precio del producto correspondiente, haciendo difícil u onerosa su cobertura. Incluye también la imposibilidad de financiarse en el interbancario en la cuantía necesaria. Tiene que ver con el riesgo de financiación, riesgo de mercadeo y riesgo de producto.

Para Bellido (2015) se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en papel en pérdidas realizadas. (p, 30). Por lo que la empresa debe hacer seguimiento y monitoreo al riesgo de liquidez, para reducir, dispensar, transferir o asumir el riesgo, identificar comportamientos, ciclos y tendencias, reducir la probabilidad de pérdida y diseñar políticas de liquidez de corto, mediano y largo plazo.

La liquidez se refiere a la capacidad de un activo en volverse efectivo. Los activos líquidos comprenden el dinero y los activos que se convierten con facilidad en dinero. Pero, los activos presentan diferentes grados de liquidez. El dinero es el más líquido de todos los activos. La liquidez de los demás activos, dependen de dos factores: El tiempo necesario para convertir el activo en dinero y el grado de seguridad asociado con la razón de conversión, o precio, obtenido por el activo.

En consecuencia, el riesgo de liquidez según, Fernández-Laviada (2016) “se refiere a la incapacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones del corto plazo” (p. 31), el referido autor describe algunos factores que aumentan el riesgo de liquidez como son: a) gestión inadecuada de activos y pasivos, b) excesivo otorgamiento de crédito, c) descalce de plazos y tasas, d) volatilidad de recursos captados, e) libre adhesión y retiro, f) concentración de captaciones, g) causas exógenas y h) riesgo de mercado.

Al comparar la información anterior se puede apreciar claramente una semejanza en los autores ya que coinciden en afirmar que el riesgo de liquidez no es más que la revisión de los saldos del disponible, involucrando indicadores de liquidez, plazos de portafolio, disponibilidad de activos, exigibilidad de los pasivos, posición neta de liquidez, descalce de plazo o brecha, entre otros.

En tal sentido, se puede indicar que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener presente que este riesgo no es más que las pérdidas que puede sufrir la empresa del sector al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos. También viene referido a la imposibilidad de transformar un activo, en situaciones de crisis, cuando en los mercados solo hay vendedor

**A. Financiación:** el riesgo de liquidez estructural recoge la incertidumbre, ante condiciones adversas, sobre la disponibilidad de fondos a precios razonables que permitan atender puntualmente los compromisos adquiridos por la entidad y financiar el crecimiento de su actividad inversora. Por tanto, el riesgo de financiación según Gómez y López (2017), tiene como objetivo, en el corto plazo, evitar que una entidad tenga dificultades para atender a sus compromisos de pago en el tiempo y forma previstos o que, para atenderlos, tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que deterioren la imagen o reputación de la entidad.

Fernández-Laviada (2016), lo define como “un riesgo específico y separado, sobre todo al analizar la estructura de pasivos de mediano y largo plazo” (p. 37). Se identifica tanto la relación entre financiación a largo plazo, como la diversificación de la actividad de financiación por tipos de activos, contrapartidas y otras categorizaciones. En tal sentido, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener claro que el riesgo financiero de invertir es la no obtención de un rendimiento financiero satisfactorio a

partir de una inversión y el riesgo competitivo de no invertir consiste en la imposibilidad de mantener una posición competitiva satisfactoria debido a la falta de inversión.

**B. Mercadeo:** se entiende según Gómez y López (2017) como la pérdida potencial que produciría una posible evolución adversa de los precios de los instrumentos financieros con los que la entidad opera. Establece la exposición de la empresa cuando su valor depende del comportamiento del precio de determinadas mercancías en mercados nacionales e internacionales y revela exposición cuando: a) la empresa requiere mercancías para el desarrollo de su objeto, o como insumos en su proceso productivo, b) posea inversiones en mercancías con fine especulativos, c) posea instrumentos derivados cuyo subyacente está expuesto al riesgo de mercancías.

#### **2.3.2.5. Riesgos normativos**

La gestión del riesgo normativo es uno de los temas de preocupación para el sector financiero en los momentos actuales, en un entorno de hiperregulación que dificulta enormemente la gestión y que comporta innecesarios costos derivados del exceso regulatorio. Gómez y López (2017) es el riesgo de pérdida debido a que un contrato no pueda ser ejecutado porque las operaciones no se encuentren dentro del marco legal establecido por la autoridad competente o bien por condicionamientos de tipo fiscal no contemplados inicialmente en la negociación de los instrumentos financieros. Se resaltan los riesgos legales y riesgos fiscales. Para Bellido (2015), se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción. (p. 30), Fernández-Laviada (2016) lo define como:

La posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones, se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción. (p. 42)

Como consecuencia de la presión cada vez mayor en mercados regulados y requerimientos normativos cada vez más complejos, junto con un incremento de las amenazas y los riesgos tanto a nivel interno como externo, las empresas y organizaciones se enfrentan con la

exigencia de una mayor transparencia y mayor control en las prácticas de gestión. En este sentido el riesgo normativo es visto, como el origen de una parte muy significativa de los costos operativos de las entidades financieras y además es, probablemente, el más importante elemento individual de incertidumbre, que afecta a las decisiones de consumo de capital, de reputación y de imagen corporativa y de gestión del riesgo.

En la importancia del entorno normativo, conviene precisar, que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, que no todos los riesgos que genera dicho entorno son iguales. Aunque todavía no se ha desarrollado una doctrina consolidada en esta materia, y se echan en falta estudios sistemáticos que pongan un mínimo de orden en la situación de confusión conceptual a la que asistimos hoy, podría decirse que el entorno normativo presenta tres grandes tipos de riesgos: a) riesgo jurídico o legal, b) riesgo regulatorio y c) riesgo de cumplimiento

**A. Jurídico o Legal:** se define según Gómez y López (2017), como el riesgo de que una operación no pueda ejecutarse por no existir una formalización clara o no ajustarse al marco legal establecido, así como el derivado de procedimientos y sentencias judiciales, en todos los casos con impacto en la cuenta de resultados de la organización.

Por otra parte, Fernández-Laviada (2016) señala que el riesgo jurídico o legal se puede clasificar en función de las causas que lo originan en: a) riesgo de documentación: es el riesgo que incurre la empresa por el extravío, inexactitudes, omisiones o inexistencia de la documentación que incida negativamente en las actividades de negocio, b) riesgo legal o de legislación: se origina cuando una operación no se pueda ejecutar por prohibición, limitación o incertidumbre acerca de la legislación del país de residencia de alguna de las partes, o por errores en la interpretación de la misma, c) riesgo de capacidad: se refiere al riesgo que la contraparte no tenga capacidad legal para operar en un sector y el riesgo que las personas que actúan como contraparte no cuenten con poder legal suficiente para comprometerla.

Según, Lara (2015) “es el riesgo de pérdida causado porque la Ley o la regulación es aplicada de forma inesperada, o porque un contrato no puede ser ejecutado” (p. 93) Este es especialmente crítico si la garantía o el contrato no puede ser ejecutado, en la medida en que dejaría expuesta a la organización, mientras resuelve las desavenencias legales.

**B. Regulatorio:** se refiere Gómez y López (2017), a la probabilidad de que la regulación experimente cambios o transformaciones, incidiendo así en la proyección de los escenarios futuros a partir de los cuales se elaboran los planes estratégicos de la organización. En definitiva, es el riesgo que viene dado por la probabilidad de que el marco jurídico-operativo del sistema experimente modificaciones dentro del escenario previsible. (Lara, 2015, p. 94)

**C. De cumplimiento:** En una primera aproximación puede definirse como el riesgo de que el incumplimiento de exigencias legales o normas de conducta incida en la cuenta de resultados de la compañía, ya sea directamente, con ocasión de sanciones administrativas o de sentencias judiciales adversas, o indirectamente, por repercutir negativamente en la reputación de la entidad. (Gómez y López, 2017)

Cabe destacar que el análisis de los autores precedentes induce a la investigadora considerar una similitud en cuanto a sus apreciaciones, ya que indican que los riesgos normativos como se ha clasificado, se han constituido con base a una estructura que permite mitigar estos riesgos, basándose específicamente en dos puntos generales: los miembros compensadores, como herramienta infraestructural; y los sistemas de administración y gestión de riesgos, como herramienta técnica.

En consecuencia, para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, se debe entender como la posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones, se presenta cuando una contrapartida no tiene la autoridad legal regulatoria para realizar una transacción. Muchas entidades financieras, absorbidas por la gestión del “día a día”, consideran el riesgo normativo como un tema del “largo plazo”

### **2.3.3. Factores de gestión de riesgo financiero**

La gestión de riesgo, según indica Vilariño (2015), es tal vez la variable que requiere de mayor destreza financiera, ya que se acepta el riesgo, pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo-rendimiento, requiere conocimiento de la evolución de los mercados y las expectativas, aplicación de técnicas en función de la variabilidad de los

factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la empresa. Lo cual es posible midiendo y controlando dichos riesgos, situación que implica la identificación, cuantificación, control, y finalmente la modificación o nulidad de dichos riesgos disminuyendo la exposición al mismo.

El objetivo de los factores de gestión de riesgos financieros según lo expone Altman y Elizondo (2016), es proteger la salud financiera de los negocios tomando en cuenta la identificación y cuantificación de donde se desprenden la ratificación, modificación y nulificación asociada con los tipos de cambio y tasa de interés como se muestra en la figura 1, a continuación.

**Figura 1. Esquema del proceso de administración de riesgos**



*Fuente: Elaboración propia, adaptado de Altman y Elizondo (2013)*

Adicionalmente, debido a la naturaleza de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, que las expone a diversos riesgos financieros a la identificación de riesgos, su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y la modificación o nulificación de dichos riesgos a través de disminuir la exposición a éstos o de instrumentar una cobertura.

Por su parte, Lee (2016) indica que los factores de gestión de riesgo financiero se centran en la imprevisibilidad de los mercados financieros y busca minimizar los efectos adversos potenciales del desempeño financiero de la empresa. Por consiguiente, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben usar los instrumentos financieros derivados para cubrir ciertas exposiciones de riesgo y deben satisfacer ciertos criterios, incluyendo que las coberturas sean menores a las exposiciones, que sean producto de un análisis fundamental y que se documenten adecuadamente.

Visto así, las empresas requieren incursionar exitosamente en los mercados internacionales y nacionales y el capital de riesgo es precisamente uno de los instrumentos que mejor

pueden ayudar al logro de esta estrategia empresarial. De esta manera el riesgo financiero es un fenómeno multidimensional relacionado con factores de índole económico de diversos tipos, pero también son factores políticos y sociales.

Al confrontar los autores que sustentan el tópico, la investigadora comparte los criterios expuesto por Altman y Elizondo (2016) y Lee (2016), lo cuales permiten inferir que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben comprender la importancia de identificar, medir y gestionar los factores de gestión de riesgo financiero como elemento complementario al desarrollo del objeto social para el cual fueron constituidas.

Ya que una gestión adecuada de los riesgos financieros permite a las empresas mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y estabilidad de la empresa. Asimismo, a través de los productos derivados, las empresas pueden reducir los riesgos financieros.

#### **2.3.3.1. Identificación del riesgo**

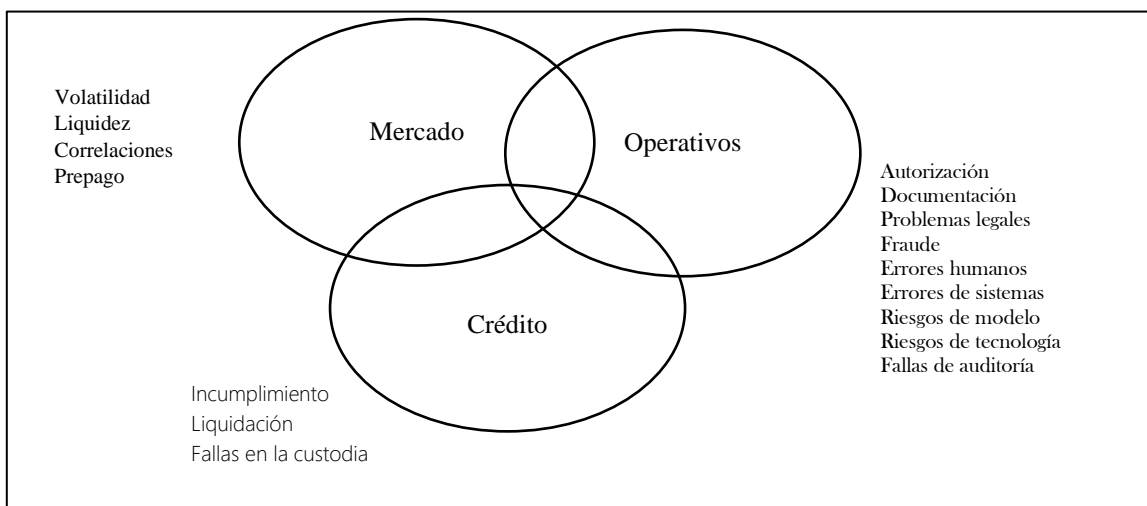
Para lograr una efectiva identificación de riesgo, es necesario considerar las diferentes naturalezas de los riesgos que se presentan en una sola transacción. Considerando lo anterior, Altman y Elizondo (2016) “es el proceso mediante el cual una empresa identifica la exposición al riesgo financiero en forma sistemática, continua y consciente antes que el riesgo se manifieste” (p. 142).

Asimismo, Vilariño (2015), argumenta que la identificación del riesgo incluye “el análisis de cómo ocurrirían, por qué se presentarían, dónde y cuándo sucederían, quién o qué factores incidirían en su ocurrencia, qué o quién podría verse afectado por ella, cuál sería la afectación y quién sería el responsable de manejar el riesgo” (p. 112)

En los términos anteriores, Lee (2016) hace alusión a que los mercados están asociados a la volatilidad, estructura de correlaciones y liquidez, pero estos no pueden estar separados de otros, tales como riesgos operativos (riesgos de modelo, de fallas humanas o de sistemas) o riesgos de crédito (incumplimiento de contrapartes, riesgos en la custodia de valores, en la liquidación, en el degradamiento de la clasificación crediticia, entre otros).

Argumenta, además, que el riesgo de comprar una opción en el mercado de derivados, implica un riesgo de mercado, pero también uno de crédito y riesgos operacionales al mismo tiempo. En la siguiente figura se establece la interconexión de los diferentes tipos de riesgo, en el proceso de identificación de los mismos, lo que implica el análisis de varios elementos relacionados con el riesgo, que lo caracterizan según las condiciones del proceso, la decisión, el proyecto, el producto o la función a realizar.

**Figura 2. Interconexión de los tipos de riesgos**



**Fuente:** Elaboración propia, adaptado de Lee (2016)

De la figura anterior, se desprende el hecho de que identificar un riesgo financiero u empresarial, es determinar los posibles eventos que con su materialización puedan impactar objetivos, estrategias, planes, proyectos, servicios, productos u operaciones de la empresa. Para un eficiente desarrollo de sus actividades, la gerencia de riesgos en cualquier sector u organización debe ajustarse a una metodología que le permita distribuir su trabajo en las mejores condiciones posibles.

En consecuencia, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener claro que la identificación de riesgos, así como las demás acciones, no puede ser puntual ni obedecer a una moda administrativa o a un impulso originado por la materialización de un riesgo catastrófico; se trata de un proceso consciente de análisis permanente y participativo, en el cual se busca responder como empresa a los riesgos que puedan afectarla. Siendo compatible con Altman y Elizondo (2016) para el desarrollo de este proceso investigativo.



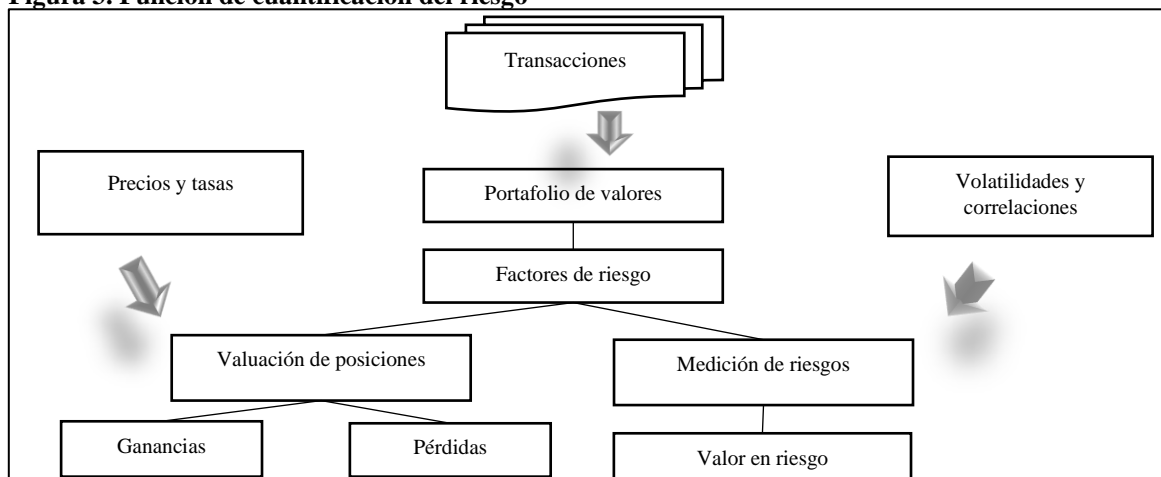
### 2.3.3.2. Cuantificación del riesgo

Este proceso ha sido suficientemente explorado en materia de riesgos de mercado. Existen una serie de conceptos que cuantifican el riesgo de mercado, entre ellos se pueden citar: a) valor en riesgo, b) duración, c) convexidad, d) peor escenario, e) análisis de sensibilidad, f) beta, delta. En correspondencia, Altman y Elizondo (2016) refieren, que la cuantificación del riesgo “obedece al valor en riesgo es un estimado de la máxima pérdida esperada que puede sufrir un portafolio durante un período de tiempo específico y con un nivel de confianza o de probabilidad definido” (p. 144).

En el caso de riesgos de crédito, la cuantificación se realiza a partir del cálculo de la probabilidad de impago o de incumplimiento. En este sentido, se pretende establecer un paradigma similar al del valor en riesgo, pero instrumentado en riesgos de crédito. Es decir, un estimado de pérdidas esperadas por riesgo crediticio. Por su parte, Vilariño (2015), señala “la utilidad de este concepto radica en que las instituciones financieras pueden crear reservas preventivas de pérdidas derivadas de incumplimientos de contrapartes o de problemas con el colateral. (p. 113)

En la siguiente figura, ideado por Lee (2016), se muestra la función de cuantificación del riesgo de mercado: por una parte, se debe contar con los precios y tasas de mercado para la valuación de los instrumentos y por otra, cuantificar las volatilidades y correlaciones que permitan obtener el “valor en riesgo” por instrumento, por grupo de instrumentos y la exposición de riesgo global.

**Figura 3. Función de cuantificación del riesgo**



**Fuente:** Elaboración propia, adaptado de Lee (2016)

Como se puede observar en la figura anterior, las instituciones indistintamente del sector donde desarrollan sus operaciones financieras, son tomadoras de riesgo por naturaleza. En este contexto, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, con una cultura de riesgos, deben crear una ventaja competitiva frente a las demás del mismo ramo o de otros sectores. El propósito de asumir una cultura de riesgos es como lo expone Altman y Elizondo (2016) asumir riesgos más conscientemente, anticipándose a los cambios adversos y protegiéndose o cubriendo sus posiciones de eventos inesperados y lograr experiencia en el manejo de riesgos financieros.

Por el contrario, como lo señala Lee (2016), las instituciones que no tienen cultura de riesgos, posiblemente ganen más dinero en el corto plazo, pero en el largo plazo convertirán sus riesgos en pérdidas importantes que pueden significar inclusive, “la bancarrota”. Pero la ausencia de técnicas que midan el riesgo ha propiciado grandes desastres financieros, es decir, fuertes pérdidas tanto por riesgos de mercado como por riesgos de crédito.

En consecuencia, se puede asociar el discurso de los autores en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, las cuales si no logran establecer en su interior políticas y sistemas de administración de riesgos financieros, que permitieran medir y monitorear efectivamente las pérdidas potenciales de las posiciones en que están involucradas podría llegar al colapso financiero sin precedentes.

#### **2.3.4. Componentes de medición y control de riesgos financieros**

La identificación y medición de los riesgos financieros en sistemas financieros, se precisa la permanente necesidad de identificar los distintos factores de riesgo presentes en cualquiera de las posiciones de los portafolios y, en función de ello, se evalúa la aplicación de modelos internos de medición de riesgos. A este respecto, cada instrumento financiero, cada portafolio de activos o cada balance financiero se encuentra expuesto a diversos riesgos financieros, es decir a la posibilidad de pérdida o disminución del valor económico. En este sentido, Jorión (2015) refiere:

La aplicación de modelos de medición de riesgos impacta en la asignación del capital con base en los resultados de dichos modelos internos y su consiguiente ganancia de eficiencia, la mejora gestión de riesgos financieros y el acercamiento a estándares

establecidos financieramente considerando la medición de: a) riesgos del mercado, b) riesgos de crédito y c) riesgos de liquidez” (p. 87)

Ahora bien, como mecanismo de carácter técnico de medición y control de riesgos financieros, le corresponde al decir de Rodríguez (2018) al área de riesgos financieros de la organización, la cual debe contar con metodologías de comprobado valor técnico para la medición de riesgos de mercado, crédito y liquidez, así como procedimientos adecuados para la valoración de instrumentos financieros y manuales de las aplicaciones informáticas empleadas.

En cierto modo, se deberá seleccionar una herramienta de medición y control que se ajuste con mayor precisión a los riesgos asumidos por la empresa que permita calcular rápidamente el efecto sobre los resultados ocasionado por movimientos de los factores de riesgo, de esta forma, implantar una estrategia de gestión de riesgos con el fin de hacer más eficiente la cartera actual. Al mismo tiempo analizar el impacto de las nuevas estrategias que se espera implementar.

Aunado a la situación, Soler (2014) destaca que para una efectiva medición y control de los riesgos financieros: de mercado, crédito y liquidez entre otros, se debe valorar la calidad del desempeño de los modelos de identificación y medición, así como establecer: a) un mapa de posiciones que determina la sensibilidad del valor de la cartera ante variación en el precio de los factores que la definen que permite identificar específicamente, b) la concentración de la cartera, como la proposición de posiciones dentro de una cartera que reacciona en forma similar ante la ocurrencia de un evento específico en el mercado.

Dentro de este estudio se hace fundamental la confrontación de autores que sustenta el tópico medición de riesgos financieros, donde Jorión (2015) hace referencia a unos estándares establecidos financieramente para la medición de los riesgos financieros como: riesgos del mercado, de crédito y de liquidez; Rodríguez (2018), asume que se deberá seleccionar una herramienta de medición y control ajustadas a los riesgos asumidos por la empresa; por su parte, Soler (2014) se debe valorar la calidad del desempeño de los modelos de identificación y medición.

Como se puede apreciar en los autores antes referidos, existe coincidencia en manifestar que medir los riesgos financieros se hace indispensable el uso de herramientas que permitan

una efectiva medición y a su vez establecer controles que permitirán hacer seguimiento y por consiguiente determinar la eficiencia de los mismos en la gestión de riesgos financieros. Sin embargo, la investigadora se adhiere al postulado de Jori3n (2015) por considerarlo el m3s c3nsono con la realidad investigada.

En consideraci3n, las empresas del sector hotelero del Distrito Tur3stico de Riohacha, deben atender el car3cter econ3mico de sus transacciones, ocasionado por la incertidumbre del mercado, no s3lo lo econ3mico a futuro, sino la medici3n, evaluaci3n, cuantificaci3n, predicci3n y control de las actividades y comportamientos de los factores que afectan de una u otra medida el entorno en el cual se encuentra operativa la empresa como ente econ3mico.

#### **2.3.4.1. Medici3n de riesgos del mercado**

Para la medici3n del riesgo de mercado en ideas de Morgan, citado por Jori3n (2015), se debe considerar el valor en riesgo (VaR) como la herramienta que presenta mayor razonabilidad y exactitud respecto del riesgo potencial que pueda presentar la empresa en un momento determinado. La mayor ventaja del Valor en Riesgo es que resume en un solo n3mero, f3cil de entender, la exposici3n total de una empresa al riesgo de mercado. La empresa ejercer3 el control permanente de las posiciones de inversi3n, se realizar3 a trav3s del 3rea de riesgos y deber3n presentarse mensualmente o cuando se requiere al comit3 de riesgos, las fluctuaciones representativas en los portafolios de inversi3n.

Como se ha se3alado, el VaR es un m3todo para cuantificar la exposici3n al riesgo de mercado por medio de t3cnicas estad3sticas, valora el riesgo de mercado para una cartera. Tiene como objeto medir la m3xima p3rdida de valor de un activo o un portafolio, durante un per3odo de tiempo determinado, en un nivel de confianza espec3fico. Soler (2014) argumenta que para llevar a cabo la estimaci3n del VaR, es necesario contar con un Sistema de Riesgo de Mercado (Software), que permita llevar a cabo todo el proceso de carga de informaci3n y de c3lculos matem3ticos y estad3sticos necesarios.

Dentro de este marco, Rodr3guez (2018), apunta que el VaR como herramienta de administraci3n y gesti3n de riesgos tiene como finalidad cumplir con los siguientes objetivos: a) Presentaci3n de informaci3n, sirve de soporte acerca de los riesgos que corre

la empresa en las operaciones del mercado, es decir, permite saber si la pérdida esperada es mayor o menor que el capital, b) Asignación de recursos, determina los límites a las operaciones de tesorería, c) Evaluación de desempeño, evalúa la gestión financiera y se emplea como parámetro de medición de la relación riesgo-rendimiento, d) Administración de activos, proporciona una medida de gestión financiera que permite el control de los riesgos y su cálculo permanente sirve como elemento de predicción oportuna de catástrofes financieras.

Analizados los postulados de los autores, la investigadora considera fundamental adherirse al criterio de Jori3n (2015), complementado por Rodr3guez (2018), al dejar impl3cito que para llevar a cabo un control correcto de las operaciones, de las actividades que realizan y de los recursos que disponen, se hace necesario la implementaci3n de medias de control del riesgo asociado a las fluctuaciones del mercado y reflejados en estado real de la situaci3n financiera de la empresa.

En efecto, las empresas del sector hotelero del Distrito Tur3stico de Riohacha, basadas en la aplicaci3n de los principios contables generalmente aceptados, deben considerar como parte importante en el proceso de toma de decisiones la medici3n de riesgos en el mercado, motivado por la veracidad y oportunidad de donde se percibe la realidad financiera de la empresa.

#### **2.3.4.2. Medici3n del riesgo de cr3dito**

Las condiciones cambiantes en los mercados financieros y no financieros, las nuevas herramientas tecnol3gicas, la evoluci3n de las operaciones y la cultura de riesgo son elementos que cada d3a motivan m3s a los empresarios a la creaci3n de modelos de medici3n y control de riesgos, al igual que se han concientizado de la relaci3n existente entre el grado de riesgo asumido y el potencial de utilidades a ser generado.

Un modelo para la medici3n del riesgo de cr3dito sirve a cualquier instituci3n que quiera tener una cartera de cr3dito sana, como una herramienta para identificar, medir y analizar la administraci3n de riesgo de crediticio, tanto a nivel individual como por cartera de cr3dito; dichos modelos arrojan un resultado que permite optimizar y evaluar el desempe3o y la toma de dediciones sobre la estructura de riesgo que se desea tener.

En este sentido, Jori3n (2015) aporta que, en el an3lisis del riesgo, se hace cada vez m3s necesaria la creaci3n de modelos internos para medir y gestionar el riesgo de cr3dito o de contraparte, identificando elementos probabil3sticos de incumplimiento. En el caso de las empresas del sector hotelero un componente fundamental de sus operaciones es el otorgamiento de cr3ditos a los clientes en las operaciones de venta. Por tanto, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Sobre el asunto, Soler (2014) afirma que los modelos de medici3n y control de riesgos de cr3dito son herramientas que deben proporcionar elementos suficientes para identificar oportunamente el incumplimiento del pago de un cr3dito otorgado, as3 como estimaciones de p3rdidas esperadas y no esperadas a nivel individual o a nivel de cartera o portafolio de cr3dito, que sirva como base para el control permanente de los l3mites establecidos en el otorgamiento de cr3dito.

En consecuencia, complementa Cruz (2014) que la alta direcci3n, as3 como todas las instancias de la organizaci3n implicadas en la administraci3n y control del riesgo crediticio, deben tener un flujo de informaci3n constante que les permita est3 al tanto de los niveles de riesgo que est3 asumiendo la empresa, as3 como tomar las decisiones necesarias con el objeto de prevenir las p3rdidas y proteger el capital en riesgo. En efecto, se deben considerar variables tales como: a) variables de mercado, fundamentalmente los tipos de inter3s, los cuales condicionan la evoluci3n crediticia, b) evoluci3n de la calidad crediticia de las contrapartes.

En efecto y para esta investigaci3n, se hace necesario comulgar con la proposici3n de Jori3n (2015), as3 como de Soler (2014) y Cruz (2014) al se3alar que los riesgos del cr3dito constituyen para los accionistas e inversionistas una fuente principal de generaci3n de informaci3n relacionada con la liquidez, solvencia y rentabilidad de la empresa. De all3, la importancia de la medici3n del riesgo del cr3dito.

En consideraci3n las empresas del sector hotelero del Distrito Tur3stico de Riohacha, la medici3n del riesgo de cr3dito debe representar una valiosa herramienta de evaluaci3n permitiendo a la empresa analizar detalladamente la situaci3n real y actual de sus acreedores mediante la utilizaci3n de m3todos de an3lisis para conocer las razones o 3ndices

financieros que permiten conocer la situación económica de la empresa a corto y mediano y largo plazo.

#### **2.3.4.3. Medición del riesgo de liquidez**

Para realizar un análisis consistente y adecuado del riesgo de liquidez, es necesario interrelacionarlo con el riesgo de crédito y de mercado, los cuales en la mayoría de los casos pueden derivar en insuficiencia o escasez de los recursos disponibles.

Teniendo en cuenta esta aseveración, Soler (2014) señala que no existe una forma única para controlar y diseñar modelos de medición y control de riesgo de liquidez, cada empresa debe tener en cuenta sus circunstancias particulares para diseñar la estructura de límites y establecer sus planes de acción y contingencia que cubran de manera satisfactoria a la empresa, a fin de contrarrestar aquellas situaciones en las que tenga probabilidad de sufrir una pérdida económica. Al respecto, Rodríguez (2018), indica que el riesgo de liquidez se controla mediante la correcta planeación del plazo de los activos y pasivos, al igual que instituyendo políticas claras y eficientes de inversión y financiación.

Por su parte, Carrillo de Rojas (2017), acota que, en el establecimiento de modelos de medición y control de riesgo de liquidez, se debe tener como elemento esencial de medición la concentración de flujos de la cartera en diferentes plazos, haciendo seguimiento al comportamiento de los flujos y a los límites establecidos para las instancias administrativas.

El precitado autor manifiesta que existen dos herramientas que se consideran elementales al momento de medir y controlar el riesgo de liquidez: a) las tablas de vencimiento de activos y pasivos, tienen como finalidad clasificar los saldos del balance por vencimientos contractuales y esperados, de esta manera determinar la brecha de liquidez y así mismo, determinar la exposición significativa al riesgo de liquidez, b) las tablas de brechas de liquidez y los flujos de efectivo.

Cabe destacar que los axiomas interpuestos por los precitados autores al concretar que la medición del riesgo de liquidez, es tal vez la herramienta más utilizada cuando se analiza el riesgo de liquidez, ya que el flujo de efectivo es un presupuesto que permite planear un adecuado manejo del efectivo detectando los momentos en que se requieren fondos y

conseguirlos con la debida anticipación o aquellos en que se van a obtener excedentes para planear las inversiones más rentables y adecuadas.

Para efectos de esta investigación se presentan las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, quienes buscan fortalecer el estudio de sus finanzas, al garantizar la solvencia y estabilidad de las mismas, con un manejo adecuado de los riesgos que permita lograr equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en sus operaciones, de tal manera se redunde en la optimización de la relación riesgo-rendimiento. Por otra parte, deben tener presente que la probabilidad que tiene una variable de comportarse de manera distinta, amerita el uso de herramientas de medición y control para el proceso de toma de decisiones a efectos de corregir cualquier desviación que se pudiera presentar en función de una inversión en particular.

### **3. Sistema de variable**

#### **3.1. Definición nominal**

Gestión de riesgo financiero

##### **3.1.1. Definición conceptual**

Es el riesgo que se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados, su medición se asocia con la probabilidad de una pérdida a futuro. (Gómez y López, 2017, p. 26)

##### **3.1.2. Definición operacional**

Gestionar el riesgo es tal vez la tarea que requiere de mayor destreza financiera al optimizar la relación riesgo – rendimiento. Por tanto requiere del análisis de las dimensiones tipos de gestión de riesgos financieros en las subdimensiones riesgos: de mercado, de crédito, operativos, de liquidez, y normativos, igualmente, es necesario analizar los factores de gestión de riesgo financiero, así como también los componentes de medición y control de riesgos financieros, con sus respectivos indicadores para examinar a través de la aplicación de un instrumento válido y confiable diseñado por la investigadora, como se muestra en el cuadro 1.



**Cuadro 1. Operacionalización de la variable**

<b>Objetivo General:</b> Analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito de Riohacha, La Guajira.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Subdimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Autores</b>
Identificar los tipos de riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.	<b>Gestión de riesgo financiero</b> (Gómez y López, 2017, p. 26)	Tipos de gestión de riesgos financieros (Gómez y López, 2017, p. 27)	Riesgos de mercado	- Interés - Cambio - Precio de las Acciones.	(Gómez y López, 2012, p. 28) (Gómez y Jurado, 2010, p. 66)
			Riesgos de crédito	- Contraparte - Incumplimiento - Settlement o liquidación	(Gómez y López, 2012, p. 28) (Gómez y Jurado, 2010, p. 66)
			Riesgos Operativos	- Sistemas de información - Fallos Humanos	(Gómez y López, 2012, p. 28) Fernández (2010) (Gómez y Jurado, 2010, p. 66)
			Riesgos de liquidez	- Financiación - Mercadeo	(Gómez y López, 2012, p. 28) (Gómez y Jurado, 2010, p. 66)
			Riesgos normativos	- Jurídico o Legal - Regulatorio - De cumplimiento	(Gómez y López, 2012, p. 28) (Gómez y Jurado, 2010, p. 66)
Determinar los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.		Factores de gestión de riesgo financiero (Gómez y López, 2017, p. 93) Soler (2014, p-72)		- Identificación del riesgo - Cuantificación del riesgo	(Gómez y López, 2012, p. 28) (Gómez y Jurado, 2010, p. 66)
Establecer los componentes de medición y control de riesgos financieros en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.		Componentes de medición y control de riesgos financieros De Lara, (2015, p. 111) Soler (2014, p. 177)		- Medición de riesgo del mercado - Medición de riesgo de crédito - Medición de riesgo de liquidez.	De Lara Haro, (2005, p. 111) Soler (2017, p. 177)
					De Lara Haro, (2005, p. 111) Soler (2017, p-177)
Diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.				Propuesta del modelo conceptual	

**Fuente:** Hernández (2019)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo hace referencia al método que se llevará a cabo en la investigación para obtener los datos requeridos y dar respuesta a los objetivos del estudio. Para efecto de esta investigación, se analizará el tipo de investigación, la población y muestra, y el diseño de la investigación que incluye la construcción del instrumento, validación, confiabilidad del mismo y, el tratamiento estadístico.

#### **3.1. Paradigma de investigación**

Con la finalidad de analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, el paradigma donde se enmarcará el estudio será positivista ya que el mismo según, lo indica Chávez (2014) “se hará palpable la realidad que se estudia, sin que por esta razón se experimenten modificaciones en el objeto de estudio al descubrir los hechos tal y como se dan en la realidad para llegar a concluir en algo específico” (p. 93).

En este contexto y retomando el paradigma positivista, se puede precisar que obedece a un enfoque cuantitativo según, Hernández, Fernández y Baptista (2015) manifiestan que el enfoque cuantitativo en la investigación “posee una concepción positivista, hipotética, deductiva, particularista, haciéndose énfasis en la objetividad, por lo que está orientada hacia los resultados propios de las ciencias sociales” (p. 217). En el criterio de los metodológicos Palella y Martins (2014) los paradigmas constituyen la lógica de la actividad investigativa, proporcionando una visión de los fenómenos, un modo de desmenuzar, la complejidad de la realidad, siendo en cierta medida normativa al señalar al investigador la manera de actuar.

#### **3.2. Tipo de investigación**

De acuerdo al problema planteado referido al análisis de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira y en función de los objetivos propuestos, se clasificará dentro de la modalidad de tipo de investigación descriptiva, para, Hernández y otros (2015) la investigación descriptiva “busca especificar

propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (p. 102)

Con relación a la forma de recolección de datos será de campo, ya que los hechos fueron estudiados en el lugar donde está ocurriendo la situación planteada, tal afirmación se basa en lo propuesto por Arias (2014) la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p. 31)

Esta determinación del estudio de campo estará apoyada por los directivos y persona del área financiera de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, donde se llevará a cabo la aplicación del instrumento “cuestionario” que permitirá obtener la percepción de los encuestados acerca del comportamiento de la variable para la fase final de la investigación.

### **3.3. Diseño de la investigación**

Al respecto, Hernández y otros (2015) señala: “el término diseño de investigación, se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 121). Por tanto, es necesario elaborar una estrategia o plan, muy específico que oriente en la investigación el proceso de recolección de datos, y el análisis e interpretación de los datos que se han de recolectar.

Partiendo de este supuesto, la investigadora considera pertinente que el diseño de la investigación que se presenta será no experimental centrada en el diseño transversal o transeccional descriptivo, ya que se trata de analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, en el departamento de La Guajira, en un momento determinado.

Ahora bien, será no experimental por cuanto los hechos no serán manipulados, ni se construirá la situación y se tomará la información sobre hechos ya existentes, y transversal o transeccional descriptivo debido, a que la información será recolectada en una sola oportunidad en el lugar exacto donde ocurren los hechos, que permitirá detectar en forma clara y objetiva el problema suscitado, para después interpretarlos y explicar sus causas y efectos.

### 3.4. Población y muestra

Para obtener información se requiere contar con un personal previamente identificado para el suministro de la información quienes se catalogarán como los sujetos informantes de los datos pertinentes de acuerdo a las interrogantes presentadas en el instrumento de recolección de información. Para, Barrantes (2014), los sujetos de investigación “son personas físicas que brindan información para desarrollar de la mejor manera esta indagación, con el fin de determinar las causas y posibles soluciones del problema planteado” (p. 210), representan un conjunto finito o infinito de personas que presentan características comunes con el fenómeno que se investiga.

Una Población es el conjunto de características definitorias del universo de estudio, que comprenden elementos comunes sujetos a ser indagados por el investigador. Hernández y otros (2015) define la población como “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación” (p. 239)

Este enfoque permite visualizar el universo de la presente investigación sustentado en Hernández y otros (2015) el universo de una investigación “es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones” (p. 241), para este estudio estará constituido por las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, entre ellas: Hotel Taroa, Hotel Majayura, Hotel Diamonds, Hotel Riohacha, Hotel Sol y Luna, Ribai Hotels, Hotel Caribe Confort, Hotel Gimaura, Hotel Arimaca, Hotel Emerawaa, Hotel Océano Riohacha, Hotel Plaza Roma, Hotel Las Dos Palmas, Hotel Castillo del Mar Suites. (Ver cuadro 2).

**Cuadro 2. Descripción del universo**

No.	Empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha	Matrícula Cámara de Comercio		Registro Nacional de Turismo		Renovación al 30 de diciembre de 2018			Ubicación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Proceso	
1	Hotel Taroa	X		X		X			Riohacha
2	Hotel Majayura	X		X				X	
3	Hotel Diamonds	X		X				X	
4	Hotel Riohacha	X		X		X			
5	Hotel Sol y Luna	X		X			X		
6	Hotel Ribai	X		X			X		
7	Hotel Caribe Confort	X		X		X			

No.	Empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha	Matrícula Cámara de Comercio		Registro Nacional de Turismo		Renovación al 30 de diciembre de 2018			Ubicación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Proceso	
8	Hotel Gimaura	X		X		X			Riohacha
9	Hotel Arimaca	X		X		X			
10	Hotel Emerawaa	X		X				X	
11	Hotel Océano Riohacha			X				X	
12	Hotel Plaza Roma	X		X			X		
13	Hotel Las Dos Palmas	X		X			X		
14	Hotel Castillo del Mar Suites	X		X			X		

**Fuente:** Registro del a Cámara de Comercio del Distrito Turístico de Riohacha (2019)

Como se observa en el cuadro 2, el universo de la presente investigación estará conformado por catorce (14) hoteles en la ciudad de Riohacha, departamento de la Guajira, Colombia, donde cada una de ellas desarrolla la actividad comercial hotelera del Distrito Turístico de Riohacha y dado que estará constituido por los gerentes y el personal del área de finanzas resulta complejo investigarlos a todos tal vez por restricciones en el acceso a la información por lo que se hace necesario delimitarla en unas características comunes.

En efecto, y a criterio de la investigadora sólo se tendrán en cuenta aquellos hoteles que al 30 de diciembre de 2018 han renovado su Registro de Comercio para un efectivo funcionamiento y prestación del servicio, las cuales representaran la población de estudio como se puede observar en el Cuadro 3, situación que permite aplicar de manera oportuna el instrumento de recolección de información, facilitando a su vez, su tabulación, proceso estadístico, análisis y discusión y así obtener conclusiones cónsonas con la realidad estudiada.

**Cuadro 3. Delimitación del universo de estudio**

No.	Empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha	Matrícula Cámara de Comercio		Registro Nacional de Turismo		Renovación al 30 de diciembre de 2018			Ubicación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	PROCESO	
1	Hotel Taroa	X		X		X			Riohacha
4	Hotel Riohacha	X		X		X			
7	Hotel Caribe Confort	X		X		X			
8	Hotel Gimaura	X		X		X			
9	Hotel Arimaca	X		X		X			

**Fuente:** Registro del a Cámara de Comercio del Distrito Turístico de Riohacha (2019)

Al observar el cuadro 3, se puede decir entonces que la población es el conjunto de elementos comunes que se someten a una observación determinada y focalizada con la finalidad de estudiar un comportamiento específico o comprobar la presencia de una

problemática determinada. Premisa que es compatibilizada con Hernández y otros (2015) cuando indican que la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación” (p. 239). En consecuencia, la población quedó conformada por quince (15) sujetos informantes así: cinco (05 directivos o gerentes, y diez (10) sujetos del área financiera, pertenecientes todos a las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha. (Ver cuadro 4)

**Cuadro 4. Población de estudio**

No.	Empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha	Población de estudio		Total
		Directivo o Gerente	Personal Área de Finanzas	
1	Hotel Taroa	01	02	03
2	Hotel Riohacha	01	02	03
3	Hotel Caribe Confort	01	02	03
4	Hotel Gimaura	01	02	03
5	Hotel Arimaca	01	02	03
<b>Total</b>		<b>05</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

**Fuente:** Registro del a Cámara de Comercio del Distrito Turístico de Riohacha (2019)

Considerando que la población es finita y de pequeñas dimensiones, se hará necesario realizar la investigación tomando en cuenta toda la población lo que se denomina Censo Población, el cual para Tamayo y Tamayo (2016) “es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población, es el tipo de muestra más significativa” (p. 206)

### 3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzca a reunir datos con un propósito específico. Para esta tarea, se aplicará la técnica de la encuesta, la cual arrojará información cuantitativa para llegar a la medición de la variable gestión del riesgo financiero y observar su comportamiento en las empresas estudiadas.

Como instrumento se desarrollará un cuestionario considerando las dimensiones, subdimensiones e indicadores que se corresponden con cada objetivo, con escala tipo forzada considerando tres (3) reactivos por cada indicador, lo que indica que el instrumento estará conformado por cincuenta y cuatro (54) ítems construidos sobre la base de la operacionalización de la variable presentada en el Capítulo II. Al respecto Hernández y otros (2015) indican que el cuestionario tipo escala forzada “comprende un instrumento con

diversas opciones de respuesta, las cuales miden la variable establecida en determinados grados” (p. 341).

Para efectos de esta investigación la escala de opciones estará representada por el escalonamiento tipo Likert, cinco opciones de respuestas a las cuales se le asignó una valoración numérica de uno (1) a cinco (5) así: CA: completamente de acuerdo (5); DA: de acuerdo (4); NN: ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); ED: en desacuerdo (2) y CD: completamente en desacuerdo (1) (Ver cuadro 5)

*Cuadro 5. Ponderación de las opciones de respuestas*

Opciones Positivas	Opciones Negativas
(5) CA: Completamente de Acuerdo	(1) CD: Completamente en Desacuerdo
(4) DA: De acuerdo	(2) ED: En desacuerdo
(3) NN: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	(3) NN: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
(2) ED: En desacuerdo	(4) DA: De acuerdo
(1) CD: Completamente en Desacuerdo	(5) CA: Completamente de Acuerdo

**Fuente:** Hernández y otros (2013)

### **3.6. Validez y confiabilidad**

Existen diversos procedimientos para saber si un instrumento es válido y confiable. Méndez (2015) considera que una vez elaborado el cuestionario o instrumento, según el estudio de que se trate, antes de aplicarlo de manera definitiva en la muestra seleccionada, se deberá someter a prueba con el propósito de establecer su validez y confiabilidad en relación con el problema de la investigación.

#### **3.6.1. Validez**

Sobre la validez del instrumento, Hernández y otros (2015) señala que “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 278). En el estudio que se presenta, el método que garantizará su evidencia será la validez de contenido, a través de la cual se determinará la capacidad de medición de los ítems, como elemento representativo de la variable que se desea medir.

Con ese propósito, para realizar la validez de contenido, el cuestionario será sometido al juicio de cinco (5) expertos en el área financiera o afines. La tabla de operacionalización de variables y una matriz de análisis del instrumento para vaciar sus observaciones a cada

reactivo y las sugerencias (Ver anexo A). En efecto, los expertos aplicarán las correcciones pertinentes al instrumento en los casos que consideren pertinentes (Ver anexo B)

### 3.6.2. Confiabilidad

Un aspecto que se debe tomar en cuenta y que se aplica a cualquier instrumento que se utilice para recabar información, es la confiabilidad, Hernández y otros (2015) afirman: “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 277). En otros términos, por medio de la confiabilidad se podrá advertir qué tan consistentes, exactos y estables son los resultados alcanzados al aplicar los instrumentos. En consideración, la confiabilidad del instrumento será obtenida mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach por ser efectivo en instrumentos de más de dos alternativas. El mismo requiere una sola administración del instrumento y produce valores que oscilan entre cero (0) y uno (1) el máximo de confiabilidad. El coeficiente de Alfa de Cronbach se calculará a través de la siguiente fórmula:

$$R_{tt} = \frac{K}{K - 1} * \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Donde:

K = número de ítems;  $S^2$  = Varianza de los puntajes de los ítems;  $(S)^2$  = Desviación de los puntajes totales al cuadrado; r tt = valor que se obtendrá al tener los datos respectivos.

En el mismo orden de ideas se indica, para calcular la confiabilidad, se consideró una prueba piloto correspondiente a diez (10) sujetos (Ver anexo C), es decir, personas que trabajen en empresas del sector hotelero, distintas a las seleccionadas en este proceso investigativo (Ver cuadro 6) procedimiento que demostró que el instrumento es confiable para ser aplicado a la población objeto de estudio.

**Cuadro 6. Prueba piloto**

No.	Empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha	Población de estudio		Total
		Directivo o Gerente	Personal de Finanzas	
1	Hotel Majayura	01	01	02
2	Hotel Diamonds	01	01	02
3	Hotel Sol y Luna	01	01	02
4	Hotel Las Dos Palmas	01	01	02
5	Hotel Castillo del Mar Suites	01	01	02
<b>Total</b>		<b>05</b>	<b>05</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Hernández (2019)



En consideración, una vez tabulada la prueba piloto en la matriz de confiabilidad, se obtuvo un valor para la variable Gestión de Riesgo Financiero de 0,85; al compararlo con la escala de interpretación (Ver cuadro 7), se ubicó en el rango (0,81 a 1,00) y se calificó con la magnitud muy alta, lo que determinó la autenticidad de la información recolectada para el desarrollo de las conclusiones.

**Cuadro 7. Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Ruiz (2002), citado en Hernández y otros (2013)

### 3.7. Análisis y procesamiento de datos

Para proceder al análisis de los datos, se realizará la tabulación de los mismos con el empleo de tablas de doble entrada. Dentro de estas tablas se asentaron los códigos de respuesta que emitieron los sujetos de la población pertenecientes todos a las empresas del sector hotelero de Riohacha. Chávez (2014) “es una técnica que emplea el investigador para procesar la información recolectada que requiere de un proceso sistemático y cuidadoso en relación con el tratado de las respuestas emitidas por cada sujeto estudiado” (p. 87).

En consecuencia, se utilizará la estadística descriptiva consistente en el cálculo de las distribuciones de frecuencias absolutas (fa) y relativas (fr) y la media promedio para ello, serán necesarias las respuestas emitidas por la población antes mencionada tipificada como directivos y personal del área de finanzas que orientarán la consecución de los resultados que probablemente den respuesta al planteamiento del problema. Una vez que la información sea procesada se efectuará el análisis e interpretación de datos, los cuales se presentaran detalladamente en el capítulo IV, teniendo en cuenta el siguiente baremo.

**Cuadro 8. Baremo para la interpretación de los promedios**

Rango	Categoría
$\leq 4,01 - 5,00$	Satisfactoria
$\leq 3,01 - 4,00 \geq$	Moderadamente satisfactoria
$\leq 2,01 - 3,00 \geq$	Moderadamente insatisfactoria
$1,00 - 2,00 \geq$	Insatisfactoria

**Fuente:** Hernández (2018)

### **3.8. Procedimiento de la investigación**

La presente investigación, se desarrolla considerando un conjunto de pasos coherentes y sistemáticos, que describen la evolución del estudio direccionado por los objetivos planteados.

1. Establecer la línea de investigación, a través de la lectura de textos en el área de finanzas.
2. Establecer la necesidad de la Investigación.
3. Selección del tema a ser investigado.
4. Tramitación formal de la investigación. Una vez aprobada, se comienza a realizar la investigación consiguiendo la mayor información posible sobre el tema, a través de entrevistas informales a los actores y visitas a las Empresas del Sector Turístico de Riohacha, a fin de conocer sobre la problemática existente.
5. Notificación sobre los propósitos del estudio para contar con sus autorizaciones respectivas.
6. Revisión Bibliográfica
7. Ejecución de la Investigación
8. Desarrollo del planteamiento del problema y desarrollo de los objetivos de la investigación.
9. Visitas a las Empresas del Distrito Turístico de Riohacha a fin de llevar a cabo el registro de la información de la población y listarlos para realizar el censo poblacional.
10. Construcción de la versión preliminar del instrumento, el cual se revisará con el tutor previamente y posteriormente será sometido a la validación de contenido del instrumento. La validación implica la presentación a los jueces expertos y recabar la información sobre las correcciones necesarias.
11. Desarrollo del marco teórico: revisión de antecedentes, redacción de base teóricas y construcción de operacionalización.
12. Desarrollo del marco metodológico.

13. Obtención del listado poblacional.
14. Construcción de instrumentos y validación del contenido de los mismos, presentándolos a los jueces de expertos.
15. Aplicación de la prueba piloto para la estimación de la confiabilidad con el coeficiente Alfa Cronbach para el instrumento.
16. Corrección del instrumento, tabulación y tratamiento estadístico de los datos para obtener los resultados cuantitativos de la investigación.
17. Análisis estadístico de los datos obtenidos considerando el contexto teórico de la investigación, a fin de caracterizar cada variable.
18. Formulación de las conclusiones y recomendaciones del estudio.
20. Presentación y Defensa de tesis

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo es contentivo de todos aquellos datos que se encontraron en el proceso investigativo los cuales se entrelazan con los postulados de autores que sustentan las bases teóricas expuestas en el Capítulo II de este estudio, así como también de investigaciones previas relacionadas con las variables de estudio y que tuvieron pertinencia con dicho proceso.

En consideración a la idea expuesta, Sierra (2009) expone que los resultados de una investigación “es la parte de ella que permitirá a quien la realice, establecer las conclusiones dela misma” (p. 103). En correspondencia con el autor precitado, la discusión de los resultados tiene lugar en el momento en que se explican los resultados obtenidos y comparar estos con datos alcanzados por otros investigadores, es decir, un análisis crítico de los hallazgos desde la óptica del investigador tomando en referencia los trabajos de otros investigadores y el presente.

En este sentido, los resultados de la presente investigación se dirigen a analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira. En función del cumplimiento del objetivo general, se formularon los objetivos específicos de tal manera que coadyuven al propósito del estudio, entre los cuales se destacan: Identificar los tipos de riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, Determinar los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, Establecer los componentes de medición de riesgos financieros en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira y Diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira.

#### **1. Presentación y análisis de los resultados**

A continuación, se presentan los resultados encontrados para la variable gestión de riesgo financiero, a cuyos datos se les dio un tratamiento estadístico de tipo descriptivo determinándose las frecuencias absolutas (fa) y relativas (f%) y la media para cada indicador, dimensión, subdimensión y variable respectivamente. Los mismos se presentan

en tablas diseñadas por la investigadora para una mejor visualización y comprensión de los datos. A continuación, se presenta el análisis de la referencia.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Tipos de gestión de riesgos financieros

**Subdimensión:** Riesgos de mercado

**Tabla 1**

**Total general para la subdimensión riesgos de mercado**

Indicador	Interés (Ítems 1 al 3)				Cambio (Ítems 4 al 6)				Precio de las acciones (Ítems 7 al 9)				Total subdimensión			
	Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Población	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	0	0%	2	20%	1	20%	1	10%	1	20%	1	10%	0	0%	1	10%
De Acuerdo	4	80%	6	60%	2	40%	4	40%	3	60%	6	60%	3	60%	5	50%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%	2	20%	1	20%	3	30%	1	20%	2	20%	1	20%	2	20%
En Desacuerdo	1	20%	0	0%	1	20%	2	20%	0	0%	1	10%	1	20%	2	20%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Media por indicador	<b>3,80</b>				<b>3,50</b>				<b>3,85</b>				<b>3,45</b>			
<b>Media de la subdimensión</b>																
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>																
<b>Rango</b>								<b>Categoría</b>								
≤ 4,01 – 5,00								Satisfactoria								
≤ 3,01 – 4,00 ≥								<b>Moderadamente satisfactoria</b>								
≤ 2,01 – 3,00 ≥								Moderadamente insatisfactoria								
1,00 – 2,00 ≥								Insatisfactoria								

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

En la tabla 1, se presenta la distribución frecuencial y porcentual de la subdimensión: *Riesgos del mercado* medida por los indicadores *interés*, *cambio* y *precios de las acciones*, en función del instrumento de recolección de información aplicado a la población objeto de estudio integrada por dos subestrato directivos y trabajadores del área financiera en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

Ahora bien, al considerar las manifestaciones de los directivos sobre si el sector turístico de Riohacha prioriza la posibilidad de incurrir en pérdidas producto de las fluctuaciones del mercado que afecten el rendimiento de las inversiones en la empresa, interesándose por las fluctuación en las tasas de interés asociado a los beneficios de la empresa mostrando consigo gran interés por las alteraciones acaecidas en el valor del mercado que de una u otra manera afectan las inversiones del sector, se pudo conocer que del total directivos

encuestados cuatro (4) representando el 80% indicaron estar de acuerdo con tal aseveración, sólo uno (1) con el 20% se mostró en desacuerdo, las alternativas de respuestas completamente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente.

En relación a la población trabajadores del área financiera del sector turístico de Riohacha, quedó demostrado que seis (6) de los diez encuestados manifestaron estar de acuerdo en un 60%, dos (2) con el 20% completamente de acuerdo y los dos (2) restantes con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos nuevos hallazgos representados en valores permitieron calcular la media aritmética promedio para el indicador riesgo de mercado alcanzando un valor de (3,80) puntos ubicándose en el baremo de interpretación de los promedios en el rango ( $\leq 3,01 - 4,00 \geq$ ) cualificándose bajo la categoría moderadamente satisfactoria (Ver baremo). Lo que significa que el indicador riesgos de mercado presenta una moderada satisfacción en función a los tipos de gestión de riesgos financieros del sector turístico en Riohacha.

En el mismo sentido, se tienen los datos para el tipo de cambio como riesgo de mercado donde se puede observar que dos (2) directivos con el 40% coincidieron en estar de acuerdo al mostrar preocupación por las fluctuaciones del tipo de cambio que implica consigo un incremento de divisas en la empresa y se ve reflejado en los estados financieros, lo que hace evidente el interés por las operaciones futuras que conlleven flujos de caja en moneda extranjera de acuerdo al cambio estimado en la empresa. Uno (1) con el 20% estuvo completamente de acuerdo con la afirmación, uno (1), con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, uno (1) con el 20% en desacuerdo, 0% completamente en desacuerdo.

De igual forma, se obtuvo por parte de los trabajadores del área financiera cuatro (4) de ellos con el 40% estuvieron de acuerdo en que, si existe preocupación por las fluctuaciones en la empresa y el sector inclusive, tres (3) con el 30% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, dos (2) con el 20% en desacuerdo y uno (1) con el 10% completamente de acuerdo, la opción completamente en desacuerdo 0%. La media calculada tuvo un valor de (3,50) ubicándose en la categoría moderadamente satisfactoria de acuerdo al rango ( $\leq 3,01 - 4,00 \geq$ ), según baremo para la interpretación de los promedios (Ver baremo), en función del tipo de riesgo financiero.

Continuando con el análisis de los resultados se tiene el precio de las acciones donde se obtuvo que tres (3) directivos con el 60% indicaron estar de acuerdo a la hora de determinar los rendimientos de la empresa tienen en cuenta el riesgo de invertir en acciones, lo cual les permite establecer planificación a la inversión en acciones siempre con la visión de que los mismos superen los rendimientos esperados, para ello resulta fundamental tener en cuenta el incremento del precio de las acciones para la distribución de utilidades en la empresa, uno (1) con el 20% señaló estar completamente de acuerdo con tal aseveración y el otro (1) con el 20% restantes ni de acuerdo ni en desacuerdo, las alternativas en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente.

Por su parte la población trabajadores del área financiera seis (6) del total con el 60% apuntaron estar de acuerdo que, si se tiene en cuenta el riesgo a la hora de invertir, seguido de dos (2) con el 20% que manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, uno (1) con el 10% completamente de acuerdo y otro (1) con el 10% en desacuerdo. La opción de respuesta completamente en desacuerdo 0%. La media calculada alcanzo un valor promedio de (3,85) puntos ubicándose en la categoría moderadamente satisfactoria de acuerdo con el rango en que se ubica en el baremo de interpretación de los promedios.

Teniendo en cuenta los valores alcanzados por cada uno de los indicadores que se ilustran en la tabla 1, la autora de este estudio procede al análisis de la subdimensión riesgos de mercado, donde se observa que tres (3) directivos significando un 60% se muestra de acuerdo, uno (1) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, uno (1) con el 20% en desacuerdo, la población trabajadores del área financiera se constata que cinco (5) con el 50% estuvo de acuerdo, dos (2) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, dos (2) con el 20% en desacuerdo y uno (1) con el 10% restante completamente de acuerdo. La media calculada alcanzó un valor de (3,45) que al ubicarla en el baremo de interpretación de los promedios se sitúa en el rango ( $\leq 3,01 - 4,00 \geq$ ), bajo la categoría moderadamente satisfactoria. Lo que significa que los indicadores estudiados tienen una moderada satisfacción como tipo de gestión de riesgos financieros en las empresas del sector turístico del distrito de Riohacha en el departamento de La Guajira entre ellas hotel Taroa, Riohacha, Caribe Confort, Gimaura y Arimaca.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Tipos de gestión de riesgos financieros

**Subdimensión:** Riesgos de crédito

**Tabla 2**  
**Total general para la subdimensión**

Indicador	Contraparte [Ítems 10 al 12)				Incumplimiento (Ítems 13 al 15)				Settlement o liquidación (Ítems 16 al 18)				Total subdimensión			
	Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Población Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	3	60%	5	50%	2	40%	4	40%	3	60%	3	30%	2	40%	4	40%
De Acuerdo	0	0%	2	20%	1	20%	2	20%	1	20%	5	50%	1	20%	3	30%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	20%	0	0%	1	20%	3	30%	0	0%	2	20%	1	20%	2	20%
En Desacuerdo	1	20%	3	30%	1	20%	1	10%	1	20%	0	0%	1	20%	1	10%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Media por indicador	3,95				3,85				4,15				4,20			
	<b>Media de la Subdimensión</b>															
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>																
<b>Rango</b>								<b>Categoría</b>								
≤ 4,01 – 5,00								Satisfactoria								
≤ 3,01 – 4,00 ≥								Moderadamente satisfactoria								
≤ 2,01 – 3,00 ≥								Moderadamente insatisfactoria								
1,00 – 2,00 ≥								Insatisfactoria								

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

En la tabla anterior, se presenta la distribución frecuencial y porcentual de la subdimensión riesgo de crédito en sus indicadores contraparte, incumplimiento y Settlement o liquidación donde se puede observar que el mayor peso de respuestas lo obtuvieron las alternativas completamente de acuerdo y de acuerdo respectivamente.

Ahora bien, en cuanto al indicador *contraparte*, quedo evidenciado que dos (02) de los directivos encuestados señalando un 40% manifestaron estar completamente de acuerdo al indagarles sobre si en las empresas del sector turístico del distrito de Riohacha en el departamento de La Guajira, se preocupan por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la empresa con terceros, evitando consigo la disminución de las acciones en cuanto al valor de los activos como consecuencia del incumplimiento de la contraparte de sus obligaciones ya que se tiene por costumbre liquidar el valor de la obligación al momento de su vencimiento. Seguido de uno (01) con el 20% que dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo, uno (01) con el 20% en desacuerdo, las opciones de acuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente.



En cuanto a la población trabajadores del área financiera quedó demostrado que cinco (05) de con el 50% coincidieron en estar completamente de acuerdo con tal aseveración, tres (03) con el 30% en desacuerdo, dos (02) con el 20% de acuerdo. Las opciones ni de acuerdo ni en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente. La media alcanzada para el indicador en cuestión fue de (3,95) que al compararla con el baremo para la interpretación de los promedios se ubica en el rango de ( $\leq 3,01 - 4,00 \geq$ ) moderadamente satisfactoria.

Seguidamente, se tienen los resultados para el indicador *incumplimiento*, donde se puede apreciar una tendencia favorable al coincidir los directivos y trabajadores del área financiera con el cuadrante positivo activando las alternativas completamente de acuerdo y de acuerdo, así como sigue:

Dos (02) directivos con el 40% consideraron estar completamente de acuerdo en creer que las empresas del sector hotelero del distrito de Riohacha, se establece como política que el incumplimiento de pago por las obligaciones sea asumido por el acreditado, lo que evidentemente contribuye a la búsqueda de una prima de riesgo como exigencia a la contraparte en caso de falta de pago y es de fácil conocimiento porque se programa el pago en el periodo convenido entre las partes, uno (01) con el 20% estuvo de acuerdo, uno (01) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, uno (01) con el 20% en desacuerdo y 0% para la opción completamente en desacuerdo.

La población trabajadores del área financiera por su parte, cuatro (04) con el 40% señalaron estar completamente de acuerdo, seguido de tres (03) con el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, dos (02) con el 20% de acuerdo, uno (01) con el 10% en desacuerdo. Al conocer todos los valores alcanzados producto de las manifestaciones de la población objeto de estudio, se procedió al cálculo de la media para el indicador analizado mediante un proceso matemático dando un valor de 3,85 que al ubicarlo en el baremo de interpretación de los promedios se ubicó en el rango ( $\leq 3,01 - 4,00 \geq$ ) moderadamente satisfactoria.

Al mismo tiempo se analizaron los valores para el indicador *Settlement o liquidación*, cuyos ítems de respuestas se enumeran del 16 al 18 como se muestra en el anexo A, donde tres (03) con el 60% de la población directiva señaló estar completamente de acuerdo al indagar

sobre si en las empresas del sector hotelero de distrito de Riohacha, al momento de vender un activo de la empresa se reocupa por recibir el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación, situación que es operativa a la compra un activo en la entrega del valor acordado entre las partes, interesándose por el cumplimiento del acuerdo de pago de la obligación contraída entre las partes, uno (01) con el 20% de acuerdo, el otro restante con el 20% en desacuerdo, 0% para las opciones completamente en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente.

En cuanto a los trabajadores del área financiera, cinco (05) con el 50% y tres (03) con el 30% coincidieron en estar completamente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con la aseveración, dos (02) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Al observar los valores de (fa) y (f%) obtenidos producto de la tabulación de las respuestas emitidas por la población objeto de estudio directivos y trabajadores del área financiera se consolidó el total para la subdimensión riesgo de crédito, donde quedó demostrado que la alternativa completamente de acuerdo alcanzó el 40% para los directivos y el 40% para los trabajadores, de acuerdo 20% para los directivos y 30% para los trabajadores, ni de acuerdo ni en desacuerdo 20% directivos y 20% trabajadores, en desacuerdo 20% directivos y 10% trabajadores, completamente en desacuerdo 0% para los directivos y trabajadores respectivamente.

El consolidado de las respuestas para la subdimensión riesgos de crédito permitieron calcular la media aritmética mediante un procedimiento matemático lográndose un valor de 4,20 que al compáralo en el baremo de interpretación de los promedios se ubicó en el rango ( $\leq 4,01 - 5$ ) satisfactoria. Estos nuevos hallazgos, significan que los indicadores analizados alcanzan una categoría satisfactoria con respecto a los riesgos de crédito como tipos de gestión del riesgo financiero en las empresas del sector hotelero y turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, entre ellas Hotel Taroa, Hotel Riohacha, Hotel Caribe Confort, Hotel Gimaura y Hotel Arimaca que representan para este estudio las empresas seleccionadas donde se llevó a cabo la investigación contando con el beneplácito de la gerencia general en apoyo a esta clase de estudios en el sector cuyos resultados les permite conocer el funcionamiento efectivo o no en pro de una prestación de servicio rentable y sustentable en el tiempo.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Tipos de gestión de riesgos financieros

**Subdimensión:** Riesgos operativos

**Tabla 3**

**Total general para la subdimensión riesgos operativos**

Indicador	Sistema de información [ítems 19 al 21)				Fallos humanos (ítems 22 al 24)				Total subdimensión			
	Población		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	3	60%	6	60%	2	40%	4	40%	2	40%	5	50%
De Acuerdo	2	40%	3	30%	1	20%	2	20%	2	40%	3	30%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%	1	10%	2	40%	4	40%	1	20%	2	20%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Media por indicador</b>	<b>4,55</b>				<b>4,00</b>				<b>4,45</b>			
<b>Media de la Subdimensión</b>												
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>												
<b>Rango</b>						<b>Categoría</b>						
≤ 4,01 – 5,00						Satisfactoria						
≤ 3,01 – 4,00 ≥						Moderadamente satisfactoria						
≤ 2,01 – 3,00 ≥						Moderadamente insatisfactoria						
1,00 – 2,00 ≥						Insatisfactoria						

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Los datos presentados en la tabla 3, muestran la distribución frecuencial (fa) y porcentual (f%) de la subdimensión *riesgos operativos*, como tipo de gestión de riesgos financieros, donde quedó demostrado que del total de los directivos encuestados tres (03) con el 60% manifestaron estar completamente de acuerdo en que las empresas del sector hotelero del distrito de Riohacha realizan recomendaciones para el uso adecuado de sistemas de información en el óptimo desarrollo de las operaciones y servicios que se prestan, lo cual permite guardar confidencialidad de la información que en estas empresas se genera, a su vez, promover el desarrollo de procesos críticos en riesgos financieros con procedimientos adecuados en pro de efectivo manejo de la empresa, dos (02) con el 40% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

En cuanto a la población trabajadores del área financiera, se puede observar que existe homogeneidad en las respuestas con relación a los directivos, ya que seis (06) con el 60% señalaron estar completamente de acuerdo, tres (03) con el 30% de acuerdo, con la afirmación, uno (01) con el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% para las opciones en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Los valores promedios permitieron calcular la

media aritmética para el indicador alcanzando un valor de 4,55, que al compáralo en el baremo de interpretación de los promedios se ubicó en el rango ( $\leq 4,01 - 5$ ) obteniéndose una cualificación satisfactoria.

En cuanto al indicador *fallos humanos*, se observa que dos (02) directivos con el 40% coincidieron con la alternativa completamente de acuerdo, uno (01) con el 20% de acuerdo, lo que significa que la mayor respuesta se concentra en el cuadrante positivo, ello representa que en las empresas estudiadas se propician las relaciones interpersonales con el propósito de favorecer un buen ambiente laboral, interesándose por capacitar y entrenar al personal que en ellas laboran, seguido de dos (02) con el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Por su parte los trabajadores del área financiera, cuatro (04) con el 40% estuvieron completamente de acuerdo, dos (02) con el 20% de acuerdo, cuatro (04) con el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo 0% completamente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente. Los promedios obtenidos permitieron calcular la media alcanzando un valor de 4,00 cualificación moderadamente satisfactoria.

Al considerar todos los valores alcanzados para cada una de las alternativas de respuestas en cada uno de los indicadores que integran la subdimensión, riesgos operativos y fallos humanos, se procedió al análisis de la misma donde se pudo demostrar por parte de los directivos un 40% para la opción completamente de acuerdo, 40% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0%. Por parte de los trabajadores del área financiera un 50% estuvo completamente de acuerdo, un 30%, de acuerdo, un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo un 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Los hallazgos permitieron calcular la media aritmética promedio para la subdimensión *Riesgos operativos* donde se tuvo en cuenta los valores porcentuales de cada indicador en cada alternativa de respuesta y de acuerdo a la ponderación de cada una de ellas, procedimiento que permito conocer el valor de la media de 4,45 ubicándose en el baremo para la interpretación de los resultados en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00 \geq$ ) bajo la categoría satisfactoria, lo que significa que los indicadores analizados tiene una pertinencia satisfactoria con la subdimensión estudiada en las empresas objeto de estudio.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Tipos de gestión de riesgos financieros

**Subdimensión:** Riesgos de liquidez

**Tabla 4**  
**Total general para la subdimensión riesgos de liquidez**

Indicador	Financiación (Ítems 25 al 27)				Mercado (Ítems 28 al 30)				Total subdimensión			
	Población		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	4	80%	7	70%	4	80%	4	40%	4	80%	5	50%
De Acuerdo	1	20%	2	20%	1	20%	4	40%	1	20%	3	30%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%	1	10%	0	0%	2	20%	0	0%	2	20%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Media por indicador	4,70				4,30				4,55			
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>												
<b>Rango</b>						<b>Categoría</b>						
≤ 4,01 – 5,00						Satisfactoria						
≤ 3,01 – 4,00 ≥						Moderadamente satisfactoria						
≤ 2,01 – 3,00 ≥						Moderadamente insatisfactoria						
1,00 – 2,00 ≥						Insatisfactoria						

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

La tabla 4, concentra los resultados obtenidos para la subdimensión riesgos de liquidez, medida por los indicadores financiación y mercado, donde se puede observar que las tendencias se encuentran distribuidas en las alternativas completamente de acuerdo, de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En relación con el indicador *financiación*, quedó demostrado que cuatro (04) con el 80% manifestaron estar completamente de acuerdo en que las empresas del sector hotelero estudiadas se inquietan por atender los compromisos adquiridos por la empresa, lo que obliga a su cumplimiento en el tiempo estipulado, para ello considera fundamental el análisis de la estructura de los pasivos de mediano plazo en los que han incurrido, las opciones en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente.

Ahora bien, en relación con la población trabajadores del área financiera siete (07) con el 70% coincidieron estar completamente de acuerdo, dos (02) de acuerdo y uno (01) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo, la media calculada para el indicador en cuestión alcanzó un valor de 4,70 con una cualificación satisfactoria.

Siguiendo con la discusión se turna el indicador *mercado*, cuyos ítems enumerados del 28 al 30 (Ver anexo A), permitieron afirmar que tres (04) directivos con el 80% indicaron estar completamente de acuerdo en que las empresas del sector turístico se estimulan estrategias para la adquisición de insumos para el proceso operativo, bajo criterios de confidencialidad inversiones en mercancías con fines lucrativos preocupándose por respaldar instrumentos que eviten el riesgo de mercancías de la empresa, seguido de uno (01) con el 20% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo, respectivamente.

En el mismo orden de ideas, se obtuvieron los resultados de la población trabajadores del área financiera donde se puede comprobar al indagar sobre el mismo aspecto que cuatro (04) con el 40% dijeron estar completamente de acuerdo, cuatro (04) con el 40% de acuerdo, dos (02) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La media, alcanzada producto del cálculo matemático aplicado demostró un valor de (4,30) alcanzando una categoría satisfactoria, de acuerdo al baremo de interpretación de los resultados.

Al considerar todos los valores alcanzados para cada una de las alternativas de respuestas en cada uno de los indicadores que integran la subdimensión, se procedió al análisis de la misma donde se pudo demostrar por parte de los directivos un 80% para la opción completamente de acuerdo, 20% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Por parte de los trabajadores del área financiera un 50% estuvo completamente de acuerdo, un 30%, de acuerdo, un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo un 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Los hallazgos permitieron calcular la media aritmética promedio para la subdimensión *Riesgos de liquidez* donde se tuvo en cuenta los valores porcentuales de cada indicador en cada alternativa de respuesta y de acuerdo a la ponderación de cada una de ellas, procedimiento que permito conocer el valor de la media de 4,55 ubicándose en el baremo para la interpretación de los resultados en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00 \geq$ ) bajo la categoría satisfactoria, lo que significa que los indicadores analizados tiene una pertinencia satisfactoria con la subdimensión estudiada en las empresas del sector hotelero en el Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Tipos de gestión de riesgos financieros

**Subdimensión:** Riesgos normativos

**Tabla 5**

**Total general para la subdimensión riesgos normativos**

Indicador	Jurídico o legal [ítems 31 al 33]				Regulatorio (ítems 34 al 136)				De cumplimiento (ítems 37 al 39)				Total subdimensión			
	Población		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	3	60%	4	40%	2	40%	4	40%	3	60%	5	50%	3	60%	4	40%
De Acuerdo	2	40%	4	40%	2	40%	3	30%	2	40%	4	40%	2	40%	4	40%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%	2	20%	1	20%	2	20%	0	0%	1	10%	0	0%	2	20%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Media por indicador			<b>4,40</b>				<b>4,10</b>				<b>4,50</b>				<b>4,40</b>	
<b>Media de la subdimensión</b>																
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>																
<b>Rango</b>								<b>Categoría</b>								
≤ 4,01 – 5,00								Satisfactoria								
≤ 3,01 – 4,00 ≥								Moderadamente satisfactoria								
≤ 2,01 – 3,00 ≥								Moderadamente insatisfactoria								
1,00 – 2,00 ≥								Insatisfactoria								

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

En la tabla anterior, se presenta la distribución frecuencia y porcentual de la subdimensión *Riesgos normativos*, cuyos indicadores que la conforman juicio legal, regulatorio y de cumplimiento, permitieron conocer a través del instrumento de recolección de información a la población objeto de estudio directivos y trabajadores del área de finanzas de las empresas del sector hotelero del distrito de Riohacha, departamento de La Guajira, los resultados siguientes:

En cuanto a *juicio legal*, tres (03) directivos con el 60% permitieron estar completamente de acuerdo que, en las empresas estudiadas, existe preocupación por respaldar una formalización clara en relación al marco legal que las rige, lo cual es un aspecto distintivo en cuanto al custodio de la documentación legal, asociado a la media regulatoria de que todas las operaciones que se desarrollan se realicen conforme a la legalidad y la legislación, dos (02) con el 40% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente.

Cuatro (04) trabajadores del área financiera con el 40% afirmaron estar completamente de acuerdo con la medida, cuatro (04) con el 40% de acuerdo y dos (02) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, la opción en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente. La media calculada alcanzó un valor de 4,40 que al ubicarlo en el baremo de interpretación de los promedios se coloca en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00 \geq$ ) bajo la categoría satisfactoria.

Continuando con el análisis, se presentan los hallazgos correspondientes al indicador *Regulatorio*, donde dos (02) directivos con el 40% señalaron estar completamente de acuerdo en creer que las empresas en estudio se promueve el intercambio de experiencias cuando la ley modifique o transforme un acuerdo de ley inherente a la empresa, lo cual les permite el desarrollo de planes estratégicos con proyección de escenarios futuros, informando oportunamente cualquier modificación en el marco jurídico-operativo dentro del escenario previsible en función a las operaciones que se llevan a cabo de acuerdo a la naturaleza del sector.

Cuatro (04) con el 40% de los trabajadores del área financiera estuvieron completamente de acuerdo, tres (03) con el 30% de acuerdo, dos (02) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, uno (01) con el 10% en desacuerdo, 0% completamente en desacuerdo. La media alcanzó un valor de 4,10 que al ubicarlo en el baremo de interpretación de los promedios se sitúa en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00 \geq$ ) bajo la categoría satisfactoria.

Para finalizar con la subdimensión riesgos normativos, se exponen los valores para el indicador *De cumplimiento*, donde quedó demostrado por tres (03) directivos con un 60% estar completamente de acuerdo que se establecen prioridades en el cumplimiento de las exigencias legales que incidan en la cuenta de resultados de la empresa, denotando que se tiene preferencia con ocasión de sanciones administrativas o de sentencias judiciales que tienen que ver con las actividades empresariales, a su vez fomentan el sentido de compromiso en los trabajadores que repercute positivamente en la reputación con las demás empresas de sector, dos (02) con el 40% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

En el mismo sentido, cinco (05) con el 50% de los trabajadores del área financiera se mostraron completamente de acuerdo con la aseveración, cuatro (04) con el 40% de



acuerdo, uno (01) con el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% completamente en desacuerdo y en desacuerdo respetivamente. La media alcanzó un valor de 4,50 y una categoría satisfactoria de acuerdo con el baremo de interpretación de los promedios en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00 \geq$ ).

Ahora bien, conocidos los datos globales por cada uno de los indicadores, se procede como es normal a condensar todos y cada una de las opciones de la subdimensión, realizado el procedimiento se obtuvieron los datos respetivos donde quedó probado por parte de los directivos un 60% completamente de acuerdo y un 40% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

En cuanto a los trabajadores del área financiera, quedó justificado un 40% completamente de acuerdo, un 40% de acuerdo, y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Condensados estos valores tanto de los directivos como de los trabajadores del área financiera, se procedió al cálculo aritmético de la media arrojando un valor de 4,40 que, al compararlo con el baremo de interpretación de los promedios, se ubica en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00 \geq$ ) bajo la categoría satisfactoria, lo que evidencia que los indicadores analizados tienen una correspondencia satisfactoria con la subdimensión estudiada en función de los tipos de gestión de riesgos financieros.

**Dimensión:** Tipos de gestión de riesgos financieros

**Tabla 6**  
**Total general para la dimensión**

Subdimensión	Riesgos de mercado				Riesgos de crédito				Riesgos operativos				Riesgos de liquidez				Riesgos normativos				Total dimensión							
	Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera					
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%				
Completamente de Acuerdo	0	0%	1	10%	3	60%	4	40%	3	60%	5	50%	3	60%	5	50%	3	60%	4	40%	2	40%	3	30%				
De Acuerdo	3	60%	5	50%	1	20%	3	30%	2	40%	3	30%	1	20%	3	30%	2	40%	4	40%	2	40%	4	40%				
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	20%	2	20%	1	20%	2	20%	0	0%	2	20%	1	20%	2	20%	0	0%	2	20%	1	20%	2	20%				
En Desacuerdo	1	20%	2	20%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%				
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%				
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>				
Media de la subdimensión	3,45				4,20				4,45				4,35				4,40				Media de la dimensión				4,09			
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>																												
<b>Rango</b>												<b>Categoría</b>																
$\leq 4,01 - 5,00$												<b>Satisfactoria</b>																
$\leq 3,01 - 4,00 \geq$												Moderadamente satisfactoria																
$\leq 2,01 - 3,00 \geq$												Moderadamente insatisfactoria																
$1,00 - 2,00 \geq$												Insatisfactoria																

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Analizada la dimensión *Tipos de gestión de riesgos financieros* a partir de las subdimensiones *riesgos de mercado (3,45)*, *riesgos de crédito (4,20)*, *riesgos operativos (4,45)* *riesgos de liquidez (4,35)*, *riesgos normativos (4,40)* producto de la tabulación de las respuestas emitidas por los directivos y trabajadores del área financiera de las empresas de sector hotelero en estudio, quedó demostrado que la opción o alternativa de respuestas completamente de acuerdo alcanzó un 40% para los directivos y un 30% para los trabajadores del área financiera, seguido de la opción de acuerdo con un 40% para los directivos y un 40% para los trabajadores, ni de acuerdo ni en desacuerdo 20% directivos y 20% trabajadores, en desacuerdo 0% directivos y 10% trabajadores, completamente en desacuerdo 0% directivos y trabajadores respectivamente.

Dicho consolidado de respuestas para la dimensión *Tipos de gestión de riesgos financieros*, permitieron calcular la media aritmética mediante un procedimiento matemático lográndose un valor de 4,09 que al compararla con el baremo de interpretación de los promedios se ubica en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ), interpretándose con una categoría satisfactoria. Estos hallazgos, significan que las subdimensiones analizadas tiene una incidencia satisfactoria con respecto a la gestión de los riesgos financieros que posee el directivo y los trabajadores del área financiera en las empresas del sector hotelero seleccionadas.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Factores de gestión de riesgos financieros

**Tabla 7**  
**Total general para la dimensión factores de gestión de riesgos financieros**

Indicador	Identificación del riesgo [Ítems 40 al 42]				Cuantificación del riesgo (Ítems 43 al 45)				Total dimensión			
	Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	3	60%	7	70%	2	40%	4	40%	3	60%	6	60%
De Acuerdo	2	40%	3	30%	3	60%	6	60%	2	40%	4	40%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Media por indicador</b>	<b>4,60</b>				<b>4,35</b>				<b>4,60</b>			
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>												
<b>Rango</b>						<b>Categoría</b>						
$\leq 4,01 - 5,00$						Satisfactoria						
$\leq 3,01 - 4,00 \geq$						Moderadamente satisfactoria						
$\leq 2,01 - 3,00 \geq$						Moderadamente insatisfactoria						
$1,00 - 2,00 \geq$						Insatisfactoria						

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Se muestran los resultados para la *identificación del riesgo*, donde al consultarles a los directivos sobre si en la empresa para la cual laboran se promueve el intercambio de ideas para la identificación del riesgo financiero, mostrando a su vez, preocupación por el análisis del cómo así, el porqué de los factores que inciden en la ocurrencia de un riesgo siendo insistentes en determinar los posibles eventos que puedan impactar en las operaciones de la empresa, tres (03) de ellos con el 60% coincidieron en estar completamente de acuerdo en que esto es así, dos (02) con el 40% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo, respectivamente.

En relación con los trabajadores del área financiera, quedó demostrado que siete (07) de ellos representando el 70% indicaron estar completamente de acuerdo, tres (03) con el 30% de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La media aritmética para el indicador en cuestión arrojó un valor de 4,60 que al compararla con el baremo de respuesta a los promedios se ubicó en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ) interpretándose como una categoría satisfactoria.

En la misma tabla 7, se presentan los hallazgos para el indicador cuantificación del riesgo donde se observa que los directivos encuestados tres (03) de ellos con el 60% asumieron la alternativa de acuerdo donde se pone de manifiesto que las empresas objeto de estudio establecen prioridades a la cuantificación del riesgo de mercado en función del valor del servicio prestado, valiéndose para ello del pronóstico de riesgos en función de la duración que puedan impactar las operaciones para lo cual establecen medidas de contingencia en función del peor escenario que pudiera impactar la prestación del servicio, los otros dos (02) con el 40% estuvieron completamente de acuerdo, 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo.

Los trabajadores por su parte, coincidieron estar de acuerdo cinco (05) de ellos con el 50%, cuatro (04) con el 40% completamente de acuerdo y uno (01) con el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La media alcanzó un valor de 4,35, que al equipararla en el baremo de los promedios se ubica en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ), cualificándose como satisfactoria.

Los valores de las frecuencias absolutas (fa) y frecuencia relativa porcentual (f%) obtenidos de las respuestas emitidas por los directivos y trabajadores del área financiera producto de la estadística descriptiva, se aseguró el total de la dimensión identificación del riesgo,

donde quedó confirmado que la opción de respuesta completamente de acuerdo con un 60% tanto para los directivos como para los trabajadores, seguido de la opción de acuerdo con un 40% para las dos poblaciones 0% para las alternativas de respuestas ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente.

Una vez conocidas las respuestas para la dimensión en cuestión se alcanzó la media aritmética promedio en un valor de 4,60 que al compararla con el baremo se ubica en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ) interpretándose con una categoría de nivel satisfactorio. Estos nuevos hallazgos, significan que los indicadores analizados tienen una categoría satisfactoria respecto a la gestión de riesgos financieros que poseen los directivos y trabajadores del área financiera de las empresas del sector hotelero en el Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Dimensión:** Componentes de medición y control de riesgos financieros

**Tabla 8**

**Total general para la dimensión componentes de medición y control riesgos financieros**

Indicador	Medición de los riesgos del mercado [ítems 46 al 48]				Medición del riesgo de crédito (ítems 49 al 51)				Medición del riesgo de liquidez (ítems 52 al 54)				Total dimensión			
	Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera		Directivos		Trabajadores área financiera	
Alternativa	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	Fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Completamente de Acuerdo	2	40%	3	30%	2	40%	4	40%	2	40%	2	20%	2	40%	3	30%
De Acuerdo	3	60%	4	40%	3	60%	5	50%	3	60%	6	60%	3	60%	5	50%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0%	3	30%	0	0%	1	10%	0	0%	1	10%	0	0%	2	20%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%
Completamente en Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Media por indicador	<b>4,20</b>				<b>4,35</b>				<b>3,95</b>				<b>4,25</b>			
<b>Media de la dimensión</b>																
<b>Baremo para la interpretación de los promedios</b>																
<b>Rango</b>								<b>Categoría</b>								
$\leq 4,01 - 5,00$								<b>Satisfactoria</b>								
$\leq 3,01 - 4,00 \geq$								Moderadamente satisfactoria								
$\leq 2,01 - 3,00 \geq$								Moderadamente insatisfactoria								
$1,00 - 2,00 \geq$								Insatisfactoria								

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

La tabla 8, muestra los hallazgos para la dimensión *componentes de medición y control de riesgos financieros*, medida a través de los indicadores *medición de los riesgos del mercado*, *medición del riesgo de crédito* y *medición del riesgo de liquidez* en función de la variable gestión del riesgo financiero. Cuyos resultados se muestran a continuación:

En cuanto al indicador *medición de los riesgos del mercado*, cuyos ítems enumerados del 46 al 48, permitieron conocer que tres (03) directivos significando el 60% indicaron estar de acuerdo cuando se le interroga sobre si en la empresa del sector hotelero para la cual labora consideran el varo en riesgo (VaR) como la herramienta que presenta mayor razonabilidad interesándose por la actualización de un sistema de riesgo de mercado a través de un software que les permite medir el proceso financiero involucrando como parámetro de medición la relación riesgo – rendimiento y de esta manera evaluar la gestión financiera en la empresa, seguido de dos (02) que indicaron estar completamente de acuerdo, 0% para las opciones de respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente.

Al indagar a la población trabajadores del área financiera cuatro (04) de ellos representando el 60% consideraron estar de acuerdo con la interrogante, tres (03) con el 20% de acuerdo, tres (03) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% para las alternativas en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Los valores promedios logrados alcanzaron un valor para la media del indicador de 4,20 que al compararla con el baremo se ubica en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ), obteniendo una valoración cualitativa de satisfactoria.

En el mismo orden de ideas se tienen los hallazgos para el indicador *medición del riesgo de crédito* cuyo Ítems del 49 al 51, logro evidenciar que tres (03) directivos con el 60% estuvieron de acuerdo en creer que las empresas estudiadas se muestran atentas por identificar elementos probabilísticos de incumplimiento para con la empresa, por ello, disponen de herramienta para identificar oportunamente el cumplimiento del pago de un crédito otorgado a terceros, precisamente porque involucra un flujo de información constante que pone en alerta identificar los niveles de riesgo que se pudieran está asumiendo en el día a día con la prestación del servicio, dos (02) con el 40% manifestaron estar completamente de acuerdo.

Por otra parte, y considerando los trabajadores del área financiera como población de estudio, se evidenció que cinco (05) con el 50% marcaron la alternativa de acuerdo, cuatro (04) con el 40% completamente de acuerdo y uno (01) con el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0%. Los promedios alcanzados para el indicador indican que la media alcanzó un valor de 4,35 la cual al compararla con el

baremo de respuestas a los promedios se ubicó en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ), cualificándose como una categoría de nivel satisfactoria, según el baremo adjunto a la tabla 8.

Para finalizar con el análisis de la dimensión componentes de medición y control de riesgos financieros, se tienen los resultados para el indicador *medición del riesgo de liquidez*, donde se evidencia que tres (03) directivos representando el 60% acertaron con la alternativa de acuerdo al indagarles sobre si en la empresa del sector hotelero de Riohacha, se tiene en cuenta las circunstancias particulares para diseñar la estructura de límites en cuanto al riesgo de liquidez, preocupándose además por establecer planes de acción y contingencia lo que les permite desarrollar acciones de planeación a largo plazo de los activos y pasivos que instituyen políticas eficientes de inversión y financiación en dichas empresas analizadas. Dos (02) con el 40% estuvieron completamente de acuerdo. 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente.

Para la población trabajadores del área financiera se encontró que seis (06) del total encuestado con el 60% coincidieron con la opción de acuerdo, dos (02) con el 20% completamente de acuerdo, uno (01) con el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, uno (01) con el 10% en desacuerdo y 0% completamente en desacuerdo. La media obtenida fue de 3,95 categorizada como satisfactoria.

Conocidas las frecuencias absolutas ( $f_a$ ) y relativas porcentuales ( $f\%$ ) de cada uno de los indicadores que integran la dimensión componentes de medición y control de riesgos financieros como son: medición de los riesgos del mercado (4,20), medición del riesgo de crédito (4,35), medición del riesgo de liquidez (3,95), se procedió al análisis de la misma, donde quedó demostrado por parte de tres (03) directivos significando el 60% optaron por la opción de acuerdo, dos (02) con el 40% completamente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% equitativamente.

Por su parte, los trabajadores del área financiera de las empresas del sector hotelero seleccionadas, cinco (05) de ellos con el 50% de acuerdo, tres (03) con el 30% completamente de acuerdo y dos (02) con el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo 0% respectivamente.

Estos valores permitieron calcular la media aritmética promedio de la dimensión mediante un procedimiento matemático ajustado al estudio cuyo valor ascendió a 4,25 que la

compararla con el baremo de interpretación de los promedios (ver cuadro 8, Capítulo III), se ubicó en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ), alcanzando una categoría interpretándose de manera cualitativa en el nivel satisfactorio.

Situación que permite inferir que los indicadores analizados: medición de los riesgos del mercado, medición del riesgo de crédito, medición del riesgo de liquidez, con respecto a la dimensión analizada componentes de medición y control de riesgos financieros tiene una categoría satisfactoria en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

**Variable:** Gestión de riesgo financiero

**Tabla 9**  
**Total general para la variable gestión de riesgo financiero**

Dimensiones	Subdimensión	Indicadores	( $\bar{X}$ ) Indicador	( $\bar{X}$ ) Sub dimensión	( $\bar{X}$ ) Dimensión	( $\bar{X}$ ) Variable	
Tipos de gestión de riesgos financieros	Riesgos de mercado	Riesgo de interés	3,80	3,45	4,05	(X) Media: 4,20	
		Riesgo de cambio	3,50				
		Riesgo precio de las acciones	3,85				
	Riesgos de crédito	Riesgo de contraparte	3,95	4,20			
		Riesgo de incumplimiento	3,85				
		Settlement o liquidación	4,15				
	Riesgos operativos	Sistema de información	4,55	4,45			
		Fallos humanos	4,00				
	Riesgos de liquidez	Riesgo de financiación	4,70	4,55			
		Riesgo de mercado	4,30				
	Riesgos normativos	Jurídico o legal	4,40	4,40			
		Regulatorio	4,10				
		De cumplimiento	4,50				
	Factores de gestión de riesgos financieros	Identificación del riesgo	Cuantificación del riesgo	4,60			4,60
			Cuantificación del riesgo	4,35			
Componentes de medición y control de riesgos financieros	Medición riesgos del mercado	Medición del riesgo de crédito	4,20	4,25			
		Medición del riesgo de liquidez	4,35				
		Medición del riesgo de liquidez	3,95				
<b>Rango</b>			<b>Interpretación</b>				
$\leq 4,01 - 5,00$			<b>Satisfactoria</b>				
$\leq 3,01 - 4,00 \geq$			Moderadamente satisfactoria				
$\leq 2,01 - 3,00 \geq$			Moderadamente insatisfactoria				
$1,00 - 2,00 \geq$			Insatisfactoria				

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

Para la variable gestión del riesgo financiero, con base en las tres dimensiones que la componen como se indica en la tabla 9, obtuvo como resultado un 4,20 representando la media aritmética promedio corroborando la mayor concentración de respuestas en el rango ( $\leq 4,01 - 5,00$ ), interpretándose en un nivel satisfactorio, lo que determina que las dimensiones se ubicaron en la misma categoría de la variable. Lo que indica que las empresas del sector hotelero del distrito de Riohacha en el departamento de La Guajira y entre ellas el hotel Taroa, hotel Riohacha, hotel Caribe Confort, hotel Gimaura y hotel Arimaca, de forma satisfactoria se identifican los riesgos en la gestión financiera.

## **2. Interpretación de los resultados**

Este apartado en el proceso investigativo consiste en explicar e interpretar los resultados alcanzados confrontándolos con los autores que sustentaron las bases teóricas que dieron soporte a la variable, dimensiones, subdimensiones e indicadores, como lo expresa Hernández, Fernández y Baptista (2015), los resultados obtenidos se explican, comparan, interpretan y analizan con los teóricos que sustentan los postulados, los cuales a su vez, permiten tener elementos inherentes para formular las conclusiones de la investigación.

Con esto en mente, y teniendo claridad acerca de los datos debidamente mostrados en tablas como se ha dicho antes, se realizó la interpretación de los mismos cuya finalidad consiste en dar respuesta o acercarse a las interrogantes formuladas ¿Cuáles son los tipos de gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira? ¿Cuáles son los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira? ¿Cuáles son los componentes de medición de riesgos financieros en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira? ¿Cómo son los lineamientos para la mejora de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira?

La discusión se inicia dando respuesta al primer objetivo específico planteado para *Identificar los tipos de riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira*, a través de las subdimensiones con sus respectivos indicadores como sigue: subdimensión *riesgo de mercado* en sus indicadores *interés, cambio, precio de las acciones*, seguido de la subdimensión *riesgo de crédito* con sus indicadores *contraparte, incumplimiento, Settlement o liquidación*, continuando con la subdimensión *riesgos*



*operativos* en sus indicadores *sistemas de información, fallos humanos*, así como también con la subdimensión *riesgo de liquidez* en sus indicadores *financiación y mercadeo* para terminar con la subdimensión *riesgos normativos* en sus indicadores *jurídico o legal, regulatorio y de cumplimiento*.

En cuanto a la subdimensión *riesgo de mercado*, se encontró que el tipo de riesgo que prevalece en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha según las medias aritméticas obtenidas producto de las respuestas de los directivos y trabajadores del área financiera como población de estudio, viene dado en primer lugar por el *riesgo del precio de las acciones (3,85)*, seguido del *riesgo de interés (3,80)*, para terminar con el *riesgo de cambio (3,50)*

Teniendo en cuenta el tipo de riesgo del precio de las acciones, quedo justificado una tendencia moderadamente satisfactoria, significando que, en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, tiene en cuenta el riesgo de invertir en acciones a la hora de determinar los rendimientos financieros impulsados por criterios de planificación que al invertir superen los rendimientos esperados para ello se analiza las variaciones en los precios de las acciones al momento de la distribución de utilidades entre socios o con quien corresponda.

Estos nuevos hallazgos, presentan un acercamiento con el pensamiento de Gómez y López (2017) al afirmar que el tenedor de acciones recibe un incremento del precio de las acciones con el tiempo y el pago de dividendos por la posesión de las mismas, dependiendo de su naturaleza tendrá ciertos privilegios en la distribución de utilidades. En algunas ocasiones estos beneficios no están pactados específicamente en el contrato, pero se obtienen mediante el uso de los derechos que le confiere el hecho de poseer dicho título para tomar parte en la utilidad neta de un ejercicio periódico, y dependerá de lo bien o mal que esta resulte.

Resultados que significan para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, que tanto el directivo como los trabajadores del área financiera deben tener presente que, mediante la entidad de acciones para computar los recursos propios es fundamental una eficaz gestión del riesgo, que permita identificar la composición de las carteras de valores evitando desequilibrios contables adversos.

Seguidamente se tiene el indicador riesgo de interés, quedando demostrado una categoría moderadamente satisfactoria, al evidenciarse en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, una moderada satisfacción del directivo y los trabajadores por priorizar la posibilidad de incurrir en pérdidas originadas por las fluctuaciones del mercado, ante por el contrario están pendientes de ellas para evitar que afecten el rendimiento de las inversiones.

Resultados que afirman el postulado de Gómez y López (2017) al afirmar que los riesgos de interés no es otra cosa que la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado, es decir, se entiende como la incidencia marginal que sobre el margen financiero de las entidades tienen las oscilaciones en los tipos de interés de los activos y pasivos que vencen o se revalúan en el período objeto de análisis. Asimismo, se ha ce compatible con la propuesta de Bellido (2015), al referir que las partidas de activo y pasivo no están equilibradas en plazos, importes y factores de demanda o comportamiento.

Como se puede apreciar, el riesgo de interés puede afectar las inversiones de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha de dos maneras: haciendo variar sus flujos de caja y/o haciendo variar su valor de mercado. Lo que evidente el criterio de Lara (2015), al percibirlo como un riesgo sistemático, que puede afectar a las inversiones de dos maneras distintas que no tienen por qué ser excluyentes a) produce alteraciones en el valor de mercado de los activos financieros, b) altera el valor de los flujos de caja si de alguna manera dichos flujos están relacionados con el valor del tipo de interés imperante.

Ahora bien, en cuanto al indicador riesgo de cambio, quedó confirmado una tenencia satisfactoria, significando que, en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, se preocupan por las fluctuaciones de las divisas que implican el tipo de cambio, por tanto, son del compartir el criterio de que es necesario mantener activos en divisas dentro de los estados financieros para las futuras operaciones que conlleven flujos de caja en moneda extranjera.

Estos nuevos aciertos, muestran un acercamiento al pensamiento de Fernández-Laviada (2016), cuando afirma que el riesgo de cambio es un riesgo de mercado asociado a la fluctuación en el tipo de cambio de una divisa respecto a otra, el cual ha de ser asumido por

aquellos inversores y compañías cuyas inversiones y negocios impliquen un intercambio entre divisas. También con el postulado de Gómez y López (2017) manifiestan que en el riesgo de cambio existen dos modalidades: a) conversión, que se da cuando una empresa mantiene activos o pasivos denominados en moneda extranjera, b) transacción, se da cuando una empresa mantiene operaciones futuras que conllevarán flujos de caja en moneda extranjera.

En las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, mediante la entidad de acciones para computar los recursos propios necesarios para el riesgo de mercado, es fundamental una eficaz gestión del riesgo, que permita identificar la composición de las carteras de valores evitando desequilibrios contables adversos.

En el mismo orden de ideas se discuten los hallazgos para la subdimensión *riesgo de mercado*, teniendo en cuenta las categorías cualitativas alcanzadas por los indicadores que la conforman, riesgo del precio de las acciones, riesgo de interés, riesgo de cambio, quedó demostrado una tendencia moderadamente satisfactoria, es obvio entonces, que la cualificación de la subdimensión es del nivel satisfactorio, lo que confirma una pertinencia satisfactoria en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

Estos nuevos descubrimientos se asemejan con el criterio de Gómez y López (2017) al concebir el riesgo de mercado como ese riesgo de pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel o volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad. Incluye los riesgos de tipo de interés, tipos de cambio, precio de las acciones y precio de las mercaderías que se pueden traducir en pérdidas para el inversionista o para quien accede al crédito en determinadas condiciones.

Para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, el riesgo de mercado debe ser interpretado como la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a los factores de riesgo del mercado (tasa de interés, tipo de cambio). A su vez, tiene que ver con la pérdida de valor de una cartera, ya sea de inversión o de negocio, debido al cambio desfavorable en el valor de los factores de riesgo de mercado, que se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros.

Continuando con la discusión se presentan los nuevos hallazgos para la subdimensión Riesgos de crédito, se halló que estos riesgos en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha vienen dados en primer lugar, por el Settlement o liquidación, seguido de la Contraparte, y por último incumplimiento.

En cuanto al Settlement o liquidación satisfactoria el valor de la media fue de (4,15) significando una categoría satisfactoria lo que evidencia una fortaleza en cuanto al momento de vender un activo y recibir el valor del importe de acuerdo a su liquidación, de igual forma ocurre cuando de comprar un activo se trate, asociado al cumplimiento de acuerdos de pago establecidos entre las partes en función del ejercicio financiero se refiera dentro de la empresa hotelera.

Estos resultados afirman el postulado de Lara (2015), cuando refiere que es el riesgo en que se incurre cuando el vendedor de un activo lo entrega, pero no recibe el pago correspondiente, o que el comprador de un activo realiza el pago, pero no recibe la entrega. Dado este evento, el valor total del activo o fondos transferidos están en riesgo.

Hallazgos que representa para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, poder conocer el retraso en la liquidación que normalmente implica la insolvencia del incumplidor, ya que los costos asociados a este riesgo van a depender de la liquidez de los mercados en los que la contraparte afectada tenga que operar para solventar esta situación transitoria de falta de liquidez o de valores. Por tanto, se hace compatible con el criterio de Gómez y López (2017) lo definen como el riesgo de liquidación (Settlement) se refiere al riesgo en que puede estar uno de los participantes en el proceso de pago a la contrapartida, mientras la contrapartida está declarando banca rota o no está en capacidad de pagar la obligación cuando se ha resuelto un contrato.

En cuanto a la contraparte, donde se pudo comprobar que los directivos y trabajadores del área financiera de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, en su quehacer financiero se preocupan por el cumplimiento de las obligaciones teniendo como costumbre liquidar el valor de la obligación al momento del vencimiento de la misma. El objetivo es que a través de las acciones se evite disminuir el valor de los activos a consecuencia del incumplimiento de la contraparte, por tanto, se hace fundamental estar pendiente de las obligaciones contraídas con terceros.

Estos nuevos hallazgos asisten al criterio de Fernández-Laviada (2016), cuando refiere que el riesgo de contraparte no es otra cosa que la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento de una contraparte, eventos en los cuales este se deberá atender con sus propios recursos o materializar una pérdida en su balance según, Gómez y López (2017), es el riesgo de que una contraparte no liquide el total del valor de su obligación, bien al momento del vencimiento de la misma, o en cualquier momento posterior.

Situación que representa para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, el derivado de la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones contractuales de una contrapartida que origine una pérdida para la empresa en su actuación en los mercados financieros. Es decir, el que se origina cuando una de las partes cumple su obligación en una compraventa y la otra no lo hace simultáneamente. En todo caso, para las empresas estudiadas, el riesgo de contrapartida se elimina en las operaciones de valores mediante la adopción del sistema de entrega contra pago, pero esta situación es bastante difícil de implantar dada la complejidad de las operaciones de liquidación de los mercados de valores.

Ahora bien, en lo relacionado con el incumplimiento, se confirma una moderadamente satisfacción en función del riesgo de crédito en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, evidenciado en que existe una política de empresa que establece que el incumplimiento de pago de las obligaciones sea asumido por el acreditado, lo que exige una prima de riesgo en caso de falta de pago de la obligación contraída con la empresa. Sobre el hallazgo se afirma el ideal de Lara (2015) cuando señala que este tipo de riesgo se refiere a la posibilidad de que el capital o los intereses, o ambos a la vez no sean pagados total o parcialmente por el acreditado, por lo cual el riesgo lo asume quien lo otorga. Gómez y López (2017) miden la capacidad de pago tanto del capital como de los intereses.

En consecuencia, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener claro que el incumplimiento puede acarrear graves consecuencias, a) legal, b) financiero, c) operacional, d) de reputación, en lo que respecta a los resultados de la organización, el precio de las acciones, los posibles ingresos futuros, o la pérdida de la confianza de los inversionistas, pérdida de la confianza del cliente, disminución la moral del empleado.

Asimismo, se presenta la discusión de la subdimensión *Riesgos de crédito*, presentes en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, teniendo en cuenta los valores producto de las medias aritméticas promedios de los indicadores, Settlement o liquidación, contraparte, incumplimiento, es decir un valor de (4,20) cualificándose como satisfactoria, denotando una fuerte pertinencia de los indicadores en la gestión del riesgo financiero.

Descubrimiento éste que se corresponde con el axioma interpuesto por Gómez y López, (2017) que es el riesgo de pérdidas motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de sus obligaciones contractuales, se incluyen en él los riesgos de contraparte, el riesgo de emisor, el riesgo de entrega y riesgo de Settlement (liquidación). Por otra parte, se alejan del postulado de Bellido (2015) cuando define los riesgos de crédito como aquellos que se presentan cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales.

Por otra parte, se asemejan con el concepto de Fernández-Laviada (2016) la probabilidad de que se produzca incumplimiento en el tiempo, lo cual puede suponer pérdida de intereses, disminución del flujo de caja, generación de gastos asociados a los procesos de recobro. Conocimientos que representan para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, que el riesgo de crédito adquiere cada vez mayor importancia en el ámbito de los negocios, y su atención esta soportada principalmente en los cambios de factores que afectan y alertan al mercado en general.

En el mismo orden de ideas y continuando con la dimensión tipos de gestión de riesgos financieros, se tiene la subdimensión *riesgos operativos*, teniendo en cuenta los promedios obtenidos de los indicadores que la conforman *sistema de información* quedando evidenciado una categoría satisfactoria al realizar recomendaciones adecuadas por un sistema de información en pro de una mejor función y registro de las operaciones productos de los servicios prestados y *fallos humanos* con una categoría moderadamente satisfactoria, porque siempre se están propiciando la mejores relaciones interpersonales, motivación, capacitación y entrenamiento al personal, entonces la cualificación de la subdimensión es del nivel satisfactorio, lo que confirma una alta presencia de los indicadores con respecto a la subdimensión en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha.

Estas nuevas revelaciones divergen con la proposición definida por Gómez y López (2017) como el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados, relacionados con el soporte interno/externo e infraestructura operacional. Asimismo, se alejan del postulado de Bellido (2015) al indicar que se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles internos defectuosos, fraude, o error humano en el proceso de las operaciones. Por tanto, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben tener presente que este riesgo se asemeja a las pérdidas que puede obtener una empresa por la eventual renuncia de un funcionario quien durante el periodo que laboro se concentró todo el conocimiento en algún proceso clave.

Ahora bien, en relación con la subdimensión *Riegos de liquidez*, medido a través de los indicadores *financiación*, se demostró que tiene una tendencia satisfactoria. Estos nuevos hallazgos tienen su asidero lógico en la inquietante preocupación por atender los compromisos que las empresas adquieren con terceros en el cumplimiento del pago en el tiempo realmente acordado ente las partes y *mercadeo* por su empeño en estimular estrategias para la adquisición de insumos en beneficio del proceso operativo para la prestación de un mejor servicio en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha.

Estos resultados tienen un acercamiento directo con el axioma de Gómez y López (2017) al plantear la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencias de falta de recursos líquidos, ya que en el riesgo de liquidez existen estrategias y políticas que el administrador del riesgo debe tener presente como son: a) establecer fondos de reserva de liquidez, b) reducir la oferta del crédito y la cartera de mediano y largo plazo, c) conseguir cupos para créditos, d) establecer una gestión activa de los activos y pasivos con seguimiento permanente.

Por lo que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben hacer seguimiento y monitoreo al riesgo de liquidez, para reducir, dispensar, transferir o asumir el riesgo, identificar comportamientos, ciclos y tendencias, reducir la probabilidad de pérdida y diseñar políticas de liquidez de corto, mediano y largo plazo. Sin dejar de lado, que este

riesgo no es más que las pérdidas que puede sufrir la empresa del sector al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos.

En el mismo sentido, se discuten los descubrimientos de la subdimensión *riesgos normativos* donde quedo afirmado por parte de los directivos y trabajadores del área financiera que los riesgos normativos fueron en su orden: primero De cumplimiento (4,50) cualificándose como satisfactorio al establecerse prioridades en el cumplimiento de las exigencias legales evitando consigo sanciones administrativas o judicial, siempre motivando al personal hacia el sentido de compromiso en pro de mantener una reputación de la empresa

Seguido del jurídico o legal (4,40), cualificándose como satisfactoria razón por la cual el directivo y los trabajadores respaldan una formalización clara al marco legal que los regula teniendo en cuenta que todas las actividades que se realicen se enmarquen en la legalidad y la legislación y no menos importante en este marco, los documentos legales de la empresa se manejan con responsabilidad y permanecen bajo custodio, terminado con el regulatorio (4,10), quedando manifestado un nivel satisfactorio por el hecho de que se promueve el intercambio de ideas cuando se promulga una nueva ley aplicable al sector y por demás inherente a las operaciones de la empresa.

Estos resultados se alejan del criterio de Gómez y López (2017), cuando dice que es el riesgo de pérdida debido a que un contrato no pueda ser ejecutado porque las operaciones no se encuentren dentro del marco legal establecido por la autoridad competente o bien por condicionamientos de tipo fiscal no contemplados inicialmente en la negociación de los instrumentos financieros. Para Bellido (2015), se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.

Tiene mayor acercamiento a la percepción de Fernández-Laviada (2016) cuando lo define como la posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones, se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción. En este sentido el riesgo normativo es visto, como el origen de una parte muy significativa de los costos operativos de las entidades financieras y además es, probablemente, el más importante



elemento individual de incertidumbre, que afecta a las decisiones de consumo de capital, de reputación y de imagen corporativa y de gestión del riesgo.

Estos nuevos conocimientos significan para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, tener siempre presente que no todos los riesgos que genera dicho entorno son iguales. Aunque todavía no se ha desarrollado una doctrina consolidada en esta materia, y se echan en falta estudios sistemáticos que pongan un mínimo de orden en la situación de confusión conceptual a la que asistimos hoy, podría decirse que el entorno normativo presenta tres grandes tipos de riesgos: a) riesgo jurídico o legal, b) riesgo regulatorio y c) riesgo de cumplimiento.

Conocidos los resultados de cada una de las subdimensiones entre ellas *riesgo de mercado*, *riesgo de crédito*, *riesgos operativos*, *riesgo de liquidez*, y *riesgos normativos*. Se procede a discutir los hallazgos para dimensión *tipos de gestión de riesgos financieros*, donde las manifestaciones de los directivos y trabajadores del área financiera se alcanzó un valor para la media aritmética de 4,09 ubicándose en la categoría satisfactoria, Lo que afirma una alta pertinencia de las subdimensiones con sus respectivos indicadores examinados con respecto a la dimensión estudiada en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

Estos nuevos hallazgos se asemejan al postulado de Bellido (2015) al afirmar que los tipos de gestión de riesgo financiero, es tal vez la que requiere de mayor destreza financiera, ya que se acepta el riesgo, pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo-rendimiento, requiere conocimiento de la evolución de los mercados y las expectativas, aplicación de técnicas en función de la variabilidad de los factores de riesgo. Asimismo, se corresponden con el criterio de Fernández-Laviada (2016) al decir que gestionar los riesgos financieros tiene como premisa fundamental la creación de valor para la empresa y para sus accionistas. En efecto, las etapas de un proceso de toma de decisiones llevan inmerso un conjunto de evaluaciones cuantitativas y cualitativas que procuran la eficiencia en las operaciones financieras.

En el mismo sentido se corresponden con el axioma interpuesto por Gómez y López (2017), señalan que la gestión de riesgos financieros se refiere a la probabilidad de que un evento adverso de determinados mercados financieros conduzca a consecuencias negativas,

pudiendo afectar significativamente a las empresas que, en mayor o menor medida, están expuestas a diversos tipos de gestión de riesgos financieros según el mismo autor viene clasificados en: riesgos de mercado, riesgo de crédito, riesgos operativos, riesgos de liquidez, riesgos normativos.

En el mismo sentido, se comparan los resultados aquí alcanzados con la problemática expuesta en el Capítulo I, donde se refiere que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, no se cuenta con una gestión financiera integrada entre áreas, ello es debido a que los profesionales del área financiera pocas veces adquieren y desarrollan nuevas competencias, desaprovechando conocer los elementos que afectan la rentabilidad relativas al sector hotelero del distrito turístico de Riohacha a través de una gestión de riesgos financieros en aspectos como la identificación, cuantificación, ratificación, modificación y nulificación, entre otros.

Del mismo modo se confrontan los resultados con el estudio realizado por Ávila (2015) titulado *“Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real”* al concluir que es indispensable la identificación y medición de los riesgos financieros, para lo cual se hace necesario establecer y controlar los límites de aceptación de riesgos, que van acorde al método de administración de riesgos seleccionado que puede ser evitar, gestionar, absorber o transferir el riesgo, de acuerdo a las políticas de riesgo financiero establecidas. A pesar de ello, la crisis ocasionada en el sector por la pandemia del COVID – 19, revelan fragilidad del sector en el sistema financiero y el sector hotelero, éste es uno de los más afectados en la actividad inmobiliaria de bienes raíces, a causa de la pandemia.

Desde la aparición del COVID – 19, el sector hotelero en general y en particular del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, se ha visto afectado, mostrando señales de paralización económica en los resultados de las empresas del sector. Por lo que las mismas, se han visto en la necesidad de generar una capacidad de respuesta ante la crisis, y una alternativa eficaz a través de la gestión integral de riesgos que les permita entre otros asuntos, la generación de valor, mediante la evaluación constante de la rentabilidad ajustada a los riesgos, y del uso efectivo de sus activos. A corto plazo, se debe tratar de superar esta crisis con el menor daño posible, pero también se debe aprender de esto para el futuro, aunque el sector hotelero ha sufrido otras catástrofes anteriores.

El objetivo es realizar un diagnóstico para que las empresas del sector se fortalezcan a nivel operativo, de procesos y optimizar la toma de decisiones, en busca de oportunidades dentro de un contexto de incertidumbre ante la pandemia originada por el COVID – 19. Ahora es imperativo que las empresas hoteleras fortalezcan el conocimiento sobre sus requerimientos para asegurar la consistencia y permanencia en el mercado.

Es así como la aplicación de la gestión integral de riesgos financieros en dichas empresas dejó en evidencia su rango de acción y tolerancia ante el COVID – 19. El impacto de la pandemia ha llevado consigo varios retos a nivel hotelero que ha llevado a iniciar un proceso de reevaluación de los modelos de gestión, las metodologías financieras aplicadas y los procesos operativos establecidos en la actualidad, mostrando así resiliencia ante los eventos que ha ocasionado la pandemia del COVID – 19.

Seguidamente se presenta la discusión para el segundo objetivo específico formulado para *determinar los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira*. Se demostró que los factores del riesgo financiero quedaron establecidos de la siguiente manera: primero la identificación del riesgo (4,60) seguido de la cuantificación del riesgo (4,35).

En cuanto al indicador *identificación del riesgo* quedó demostrado por parte de los encuestados directivos y trabajadores del área financiera de las empresas del sector hotelero que efectivamente se promueve entre los empleados el intercambio de ideas con el firme propósito de identificar el riesgo financiero, el cómo y el porqué de los factores que de una u otra forma inciden en la ocurrencia del mismo, lo que permite determinar el impacto de los posibles eventos en las operaciones de la empresa en función de la prestación del servicio confirmándose de esta manera el valor de la media (4,50) al obtener una cualificación satisfactoria.

Estas manifestaciones afirman la premisa de Altman y Elizondo (2016) “es el proceso mediante el cual una empresa identifica la exposición al riesgo financiero en forma sistemática, continua y consciente antes que el riesgo se manifieste” (p. 142). Así como también el axioma de Vilariño (2015), al argumentar que la identificación del riesgo incluye “el análisis de cómo ocurrirían, por qué se presentarían, dónde y cuándo sucederían,

quién o qué factores incidirían en su ocurrencia, qué o quién podría verse afectado por ella, cuál sería la afectación y quién sería el responsable de manejar el riesgo” (p. 112)

En consideración, las empresas del sector hotelero en el Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, la identificación del riesgo tiene lugar en la medida que dichas empresas tengan claro que las acciones no pueden ser puntual ni obedecer a una moda administrativa o a un impulso originado por la materialización de un riesgo; se trata de un proceso consciente de análisis permanente y participativo, en el cual se busca responder como empresa a los riesgos financieros que puedan afectarla.

Acto seguido, se tienen los resultados para el indicador *cuantificación del riesgo*, donde manifestado por parte de la población objeto de estudio que las empresas del sector hotelero analizadas valoran la cuantificación del riesgo en función del valor el servicio que presta al mercado, valiéndose para ello de pronósticos en función de la duración que pueda impactar las operaciones en el tiempo, para ello se valen de medidas de contingencia en caso de presentarse el peor de los escenarios. Se afirma entonces el valor de la media (4,38) cualificándose como satisfactoria.

Estos nuevos hallazgos tienen afinidad con Altman y Elizondo (2016) al referir que, la cuantificación del riesgo “obedece al valor en riesgo es un estimado de la máxima pérdida esperada que puede sufrir un portafolio durante un período de tiempo específico y con un nivel de confianza o de probabilidad definido” (p. 144). En este contexto, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, con una cultura de riesgos, deben crear una ventaja competitiva frente a las demás del mismo ramo o de otros sectores. El propósito de asumir una cultura de riesgos es como lo expone Altman y Elizondo (2016) asumir riesgos más conscientemente, anticipándose a los cambios adversos y protegiéndose o cubriendo sus posiciones de eventos inesperados y lograr experiencia en el manejo de riesgos financieros.

De manera que si las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, si no logran establecer en su interior políticas y sistemas de administración de riesgos financieros, que permitieran medir y monitorear efectivamente las pérdidas potenciales de las posiciones en que están involucradas podrían llegar evidentemente al colapso financiero sin precedentes.

Conocidos los resultados de cada uno de los indicadores identificación y cuantificación del riesgo financiero, se procede a la discusión de la dimensión Factores de gestión de riesgos financieros, donde las manifestaciones de los encuestados permitieron un valor de la media promedio aritmético de (4,60) ubicándose en la categoría satisfactoria. Lo que afirma una pertinencia de los indicadores examinados con respecto a la dimensión estudiada en las empresas seleccionadas perteneciente todas al sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.

Hallazgos que se asemejan al postulado de Altman y Elizondo (2016), cuando afirma que el objetivo de los factores de gestión de riesgos financieros es proteger la salud financiera de los negocios tomando en cuenta la identificación y cuantificación de donde se desprenden la ratificación, modificación y nulificación asociada con los tipos de cambio y tasa de interés.

Por consiguiente, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben usar los instrumentos financieros derivados para cubrir ciertas exposiciones de riesgo y deben satisfacer ciertos criterios, incluyendo que las coberturas sean menores a las exposiciones, que sean producto de un análisis fundamental y que se documenten adecuadamente. Ya que una gestión adecuada de los riesgos financieros permite a las empresas mantenerse en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando la solvencia y estabilidad de la empresa. Asimismo, a través de los productos derivados, las empresas pueden reducir los riesgos financieros.

Asimismo, se comparan los resultados con la problemática expuesta en el Capítulo I, donde se narra que en época de crisis como las que se viven en la actualidad producto de la pandemia COVID – 19, muchas son las oportunidades que se presentan para alcanzar el éxito, por lo que es necesario reconocer que dado la volatilidad del entorno es necesario recalcar que la gestión del riesgo financiero identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta, así como la capacidad de gestión financiera que le permita actuar en concordancia con las realidades que presenta el mercado es de trascendental importancia en el análisis integral del sector hotelero y turístico.

En el mismo sentido se confrontan los resultados con el estudio realizado por Chan, Gameros y Balam (2015) titulado “*Análisis de riesgo financiero en las empresas del sector turístico de la zona sur del estado de Yucatán*” Se concluyó, que las acciones de control interno que los empresario utilizan para minimizar el riesgo son: en cuanto lo operativo, un estricto control del registro de las operaciones mensuales, respecto al financiero, elaboración y análisis de flujos de efectivo de la empresa; tecnológico, respaldo de información cuando la tienen; toma de decisiones, auditoria interna; recursos humanos, la motivación a sus colaboradores.

Por tanto, es necesario que los directivos de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, cuentan con el respaldo de su capital propio y ganado para lograr que las adversidades no ocasionen impactos negativos e irreversibles en cuanto a los aspectos financieros referidos a la identificación y cuantificación del riesgo.

Consecutivamente se responde al tercer objetivo específico formulado para establecer los componentes de medición y control de riesgos financieros en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira, donde la población objeto de estudio consideró que los componentes de medición y control de riesgos financieros quedaron integrados de la siguiente manera: en primer lugar, *medición del riesgo de crédito (4,35)*, seguido de la *medición de los riesgos del mercado (4,20)*, para luego terminar con la *medición del riesgo de liquidez (3,95)*.

En cuanto a la *medición y control del riesgo de crédito*, quedó probado un nivel satisfactorio al poner de manifestó la intensión persistente por identifica elementos probabilísticos de incumplimiento como esa herramienta oportuna para el cumplimiento del pago de un crédito previamente otorgado, involucrando información constante para identificar los niveles de riesgo que se están asumiendo. Lo que indica que, en las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, se debe contribuir de alguna manera con un modelo para la medición del riesgo de crédito y de esta manera tener una cartera sana, para el proceso de toma de decisiones.

Sobre el asunto, Soler (2014) afirma que los modelos de medición y control de riesgos de crédito son herramientas que deben proporcionar elementos suficientes para identificar

oportunamente el incumplimiento del pago de un crédito otorgado, así como estimaciones de pérdidas esperadas y no esperadas a nivel individual o a nivel de cartera o portafolio de crédito, que sirva como base para el control permanente de los límites establecidos en el otorgamiento de crédito. De esta forma, las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, la medición del riesgo de crédito debe representar una valiosa herramienta de evaluación permitiendo a la empresa analizar detalladamente la situación real y actual de sus acreedores mediante la utilización de métodos de análisis para conocer las razones o índices financieros que permiten conocer la situación económica de la empresa a corto y mediano y largo plazo.

Asimismo, para la *medición de los riesgos del mercado*, quedó afirmada una categoría satisfactoria por parte de los directivos y trabajadores del área financiera de las empresas hoteleras de Riohacha, al considerar el valor en riesgo (VaR), como esa herramienta fundamental para la razonabilidad en el proceso financiero acompañado de un software como sistema de riesgo de mercado que involucra parámetros de medición de la relación riesgo-rendimiento y de esta manera evaluar la gestión de la empresa en función de los servicios que presta.

Sobre el asunto, Jorió (2015), argumenta que se debe considerar el valor en riesgo (VaR) como la herramienta que presenta mayor razonabilidad y exactitud respecto del riesgo potencial que pueda presentar la empresa en un momento determinado. La mayor ventaja del Valor en Riesgo es que la exposición total de una empresa al riesgo de mercado. En efecto las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, ejercerán el control permanente de las posiciones de inversión, se realizará a través del área de riesgos y deberán presentarse mensualmente o cuando se requiere al comité de riesgos, las fluctuaciones representativas en los portafolios de inversión.

Rodríguez (2018), apunta que el VaR como herramienta de administración y gestión de riesgos tiene como finalidad cumplir con los siguientes objetivos: a) presentación de información, b) asignación de recursos, c) evaluación de desempeño y d) administración de activos. Todo ello, hace necesario que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha la implementen de medidas de control del riesgo asociado a las fluctuaciones del mercado y reflejados en estado real de su situación financiera.

En el mismo sentido, para la *medición del riesgo de liquidez*, quedó confirmado una categoría moderadamente satisfactoria, al considerar que las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, muestran interés por el diseño de la estructura de límites, planes de acción y contingencia a largo plazo de los activos y pasivos con el propósito de instituir políticas eficientes de inversión y financiación en las empresas hoteleras de Riohacha.

Estos resultados tienen una correspondencia directa con el postulado de Soler (2014) cuando señala que no existe una forma única para controlar y diseñar modelos de medición y control de riesgo de liquidez, cada empresa debe tener en cuenta sus circunstancias particulares para diseñar la estructura de límites y establecer sus planes de acción y contingencia que cubran de manera satisfactoria a la empresa, a fin de contrarrestar aquellas situaciones en las que tenga probabilidad de sufrir una pérdida económica. Rodríguez (2018), indica que el riesgo de liquidez se controla mediante la correcta planeación del plazo de los activos y pasivos, al igual que instituyendo políticas claras y eficientes de inversión y financiación.

Para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, deben buscar fortalecer el estudio de sus finanzas, al garantizar la solvencia y estabilidad de las mismas, con un manejo adecuado de los riesgos que permita lograr equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en sus operaciones, de tal manera se redunde en la optimización de la relación riesgo-rendimiento.

Discutidos los indicadores que integran la dimensión *componentes de medición y control de riesgos financieros*, evaluada a través de los indicadores *medición del riesgo de crédito*, afirmando una tendencia satisfactoria, medición de los riesgos del mercado, se sitúa en la categoría satisfactoria, medición del riesgo de liquidez, quedando válida una tendencia moderadamente satisfactoria. Lo que confirma una marcada satisfacción de los indicadores estudiados con respecto a la dimensión analizada en los directivos y trabajadores del área financiera de las empresas hoteleras del Distrito Turístico de Riohacha, en el departamento de La Guajira.

En este sentido, la identificación y medición de los riesgos financieros en sistemas financieros, se precisa la permanente necesidad de identificar los distintos factores de



riesgo presentes en cualquiera de las posiciones de los portafolios y, en función de ello, se evalúa la aplicación de modelos internos de medición de riesgos. Acerca de ello, Jori6n (2015) refiere que la aplicaci6n de modelos de medici6n de riesgos impacta en la asignaci6n del capital con base en los resultados de dichos modelos internos y su consiguiente ganancia de eficiencia, la mejora gesti6n de riesgos financieros y el acercamiento a est6ndares establecidos financieramente considerando la medici6n de: a) riesgos del mercado, b) riesgos de cr6dito y c) riesgos de liquidez.

En cierto modo, las empresas hoteleras del Distrito Turístico de Riohacha, en el departamento de La Guajira deber6n seleccionar una herramienta de medici6n y control que se ajuste con mayor precisi6n a los riesgos asumidos por la empresa que permita calcular r6pidamente el efecto sobre los resultados ocasionado por movimientos de los factores de riesgo, de esta forma, implantar una estrategia de gesti6n de riesgos con el fin de hacer m6s eficiente la cartera actual.

Al mismo tiempo analizar el impacto de las nuevas estrategias que se espera implementar, ocasionado por la incertidumbre del mercado en estos tiempos pand6micos ocasionados por la COVID-19, no s6lo lo econ6mico a futuro, sino la medici6n, evaluaci6n, cuantificaci6n, predici6n y control de las actividades y comportamientos de los factores que afectan de una u otra medida el entorno en el cual se encuentra operativa la empresa como ente econ6mico.

Los resultados alcanzados se confrontan con el antecedente desarrollado por Bustos (2014) titulado “*Medici6n y control de riesgos financieros en empresas del sector turístico*” Un aspecto importante de este estudio, es que se reconoce la necesidad de la medici6n del riesgo en las organizaciones del sector turístico en el departamento del Magdalena y, que se profundiza e investiga en la gesti6n y administraci6n del mismo; a tal punto que se considera que debe ser un elemento complementario al desarrollo del objeto social de dichas organizaciones.

Efectivamente confirman la problem6tica donde se dice que la gesti6n del riesgo financiero en el sector hotelero en el Distrito Turístico de Riohacha, debe contar con una herramienta que le permita plantear posibles escenarios del comportamiento futuro a trav6s del an6lisis de riesgos dominando los elementos de gesti6n financiera que exige por un lado, adoptar

nuevos principio y actitudes por parte de los profesionales de las finanzas, por el otro, utilizar nuevas técnicas, así como desarrollar nuevas y diferentes prácticas de gestión, haciendo posible que, finalmente, el valor se revierta a la cadena que se relaciona con la satisfacción del cliente.

En un escenario como el provocado por la pandemia del COVID-19. La oferta de bienes y servicios en el sector hotelero, se ha afectado de manera importante, mientras la demanda se ha reducido en forma sustancial y se ha visto perturbada por los efectos causados por el coronavirus y por las restricciones al movimiento de las personas, afectando a la práctica en su totalidad de los sectores productivos. Una realidad que aún no tiene claro el sector de resistir a una situación de cierre de la actividad durante más tiempo.

En estos casos, si a pesar de ello, el sector hotelero del Distrito turístico de Riohacha, en los últimos tiempos ha contado con una buena perspectiva comercial, una sólida cartera de clientes como valores que le confieren atractivo a las empresas, puede plantearse la búsqueda de un socio financiero que le aporte los recursos económicos necesarios para superar esta situación de inestabilidad provocada por el COVID-19, la entrada de nuevos socios permite que el sector hotelero se mantenga aunque también suponga la pérdida de clientes y al deber de consensuar las decisiones estratégicas de la empresa.

Por lo antes expuesto, se puede señalar que, dependiendo de las circunstancias concretas de cada empresa inmersa en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, el espectro de alternativas de actuación ante la situación producida por el COVID-19, es muy amplio y resulta esencial llevar a cabo un diagnóstico estratégico de la situación que permita maximizar las probabilidades de éxito en la toma de decisiones.

Finalizando con la interpretación de los resultados se presentan a continuación aquellos obtenidos para la variable *Gestión de riesgo financiero*, al considerar las dimensiones tipos de gestión de riesgos financieros, factores de gestión de riesgos financieros, componentes de medición y control de riesgos financieros, y al reflexionar sobre las respuestas de los directivos y trabajadores del área financiera como población de estudio, se alcanzó una cualificación satisfactoria. Ello significa para las empresas inmersas en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, posee un nivel

satisfactorio de las dimensiones, subdimensiones e indicadores estudiados con relación a la variable analizada.

Hallazgos que confirman a Gómez y López (2017) a definir el riesgo financiero como “aquel riesgo que se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados, su medición se asocia con la probabilidad de una pérdida a futuro” (p. 26). De allí, la administración prudente del gerente financiero como aquella que mide los riesgos del giro del negocio en la que se encuentra, adoptando las acciones que permitan neutralizarlos en forma oportuna, por tanto, las empresas están expuestas a tres clases de riesgos: a) de negocios, b) estratégicos y, c) financieros.

En este sentido, para que el administrador de riesgos financieros tenga una respuesta con seguridad de lo que pudiera ocurrir en la empresa, debe considerar unos tipos de riesgos o razones financieras a los cuales debe enfocar su análisis teniendo en cuenta las fluctuaciones del mercado como son entre otros: riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo legal, riesgo de transacción y riesgo cambiario.

Se hace necesario entonces, confrontar estos nuevos resultados con el estudio realizado por Ospina (2014) en cual tituló “*Caracterización del riesgo financiero en las PYMES – Estudio de caso ciudad de Manizales*” los resultados obtenidos se hacen compatible con los aquí logros ya que coinciden en que la caracterización del riesgo financiero es fundamental para conocer el estado de las mismas, y en este sentido, establecer herramientas que permitan una buena evaluación de su gestión para tomar las decisiones pertinentes, debido al impacto que pueden ocasionar los mismos.

Por esta razón, se requiere a criterio de la investigadora, de una adecuada administración financiera con el propósito de velar porque los recursos económicos disponibles de la empresa se coloquen ya sea en inversiones de corto o largo plazo o en proyectos para obtener los mejores rendimientos de mercado considerando un riesgo asumido, mediante flujos de efectivo de la empresa, su capacidad para producir estos flujos de efectivo, el riesgo aceptado, la rentabilidad, la responsabilidad social y la generación de valor entre otros aspectos que desarrolle la reconstrucción del conocimiento en la praxis financiera.

En consideración, todo este desarrollo de regular y gestionar los riesgos financieros ha obligado a las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha a evolucionar teniendo como bandera la supervisión de los riesgos y las conductas de mercados, para cada uno de los tipos de riesgo entre ellos: de crédito, operativos, liquidez, normativos o legales, entre otros, con el fin de prevenir, mitigar, transferir y manejar los riesgos, de manera que no afecten la rentabilidad de las empresas del sector hotelero.

Una vez conocidos los resultados producto de la aplicación del instrumento de recolección de información a la población objeto de estudio tipificado como directivos y trabajadores del área financiera pertenecientes todos a las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira. Se procede a diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira, como objetivo final (aporte) de la presente investigación. A continuación, se presentan los lineamientos de la referencia.

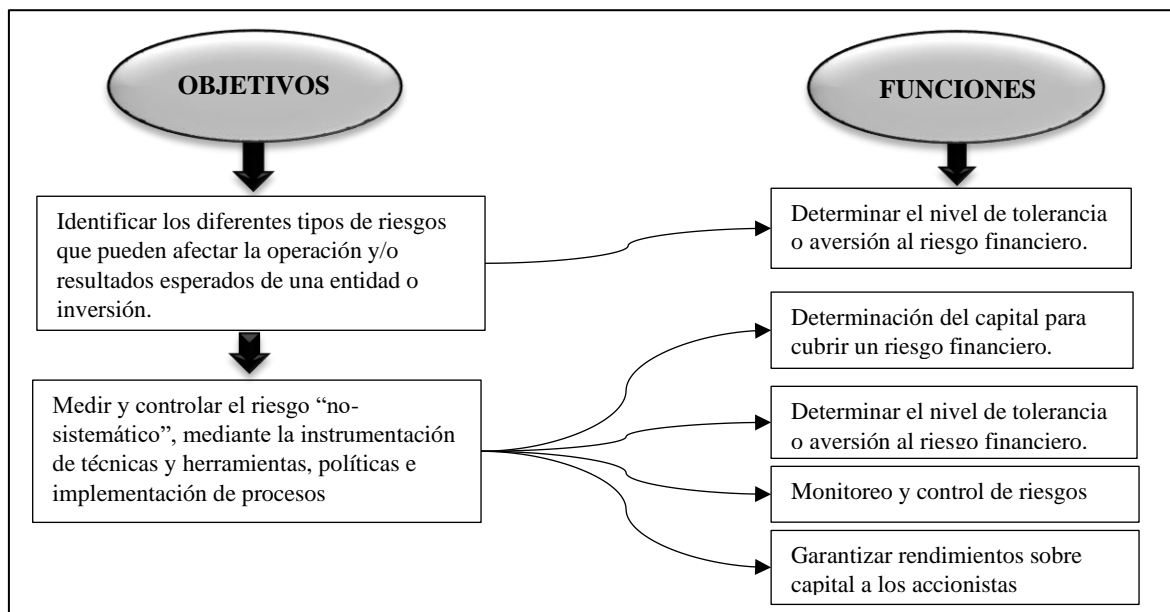
### **3. Lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.**

#### **Introducción**

“La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo” (Bodie, 1998). Con el fin de asegurar la marcha de los negocios en tiempos normales y tiempos adversos como ocurre en la actualidad con la pandemia provocada por el COVID-19, la adaptación a las nuevas tecnologías y la alineación a las normas desarrolladas para el sector hotelero en pro de mejorar la compatibilidad de las finanzas operativas en el manejo o cobertura de los riesgos financieros.

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo a través del uso de instrumentos financieros derivados. Para brindar un panorama más particular sobre la administración de riesgos se puede apreciar en la figura 1. La diferencia entre objetivos y funciones de la gestión de riesgos financieros.

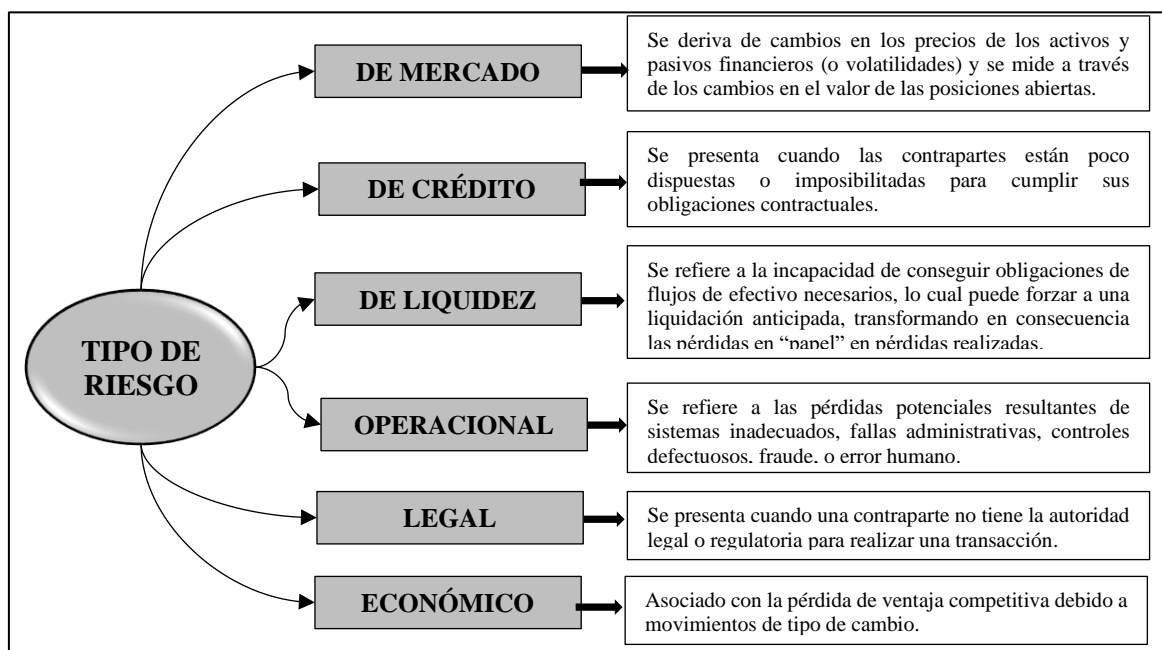
**Figura 4. Diferencia entre objetivos y funciones de la gestión de riesgos financieros.**



**Fuente:** Hernández (2020)

De acuerdo con el proceso investigativo, también resulta de suma importancia conocer en forma resumida los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa, así como, su definición; ver figura 2, donde se presentan todos los tipos de riesgos financieros más generales y comunes.

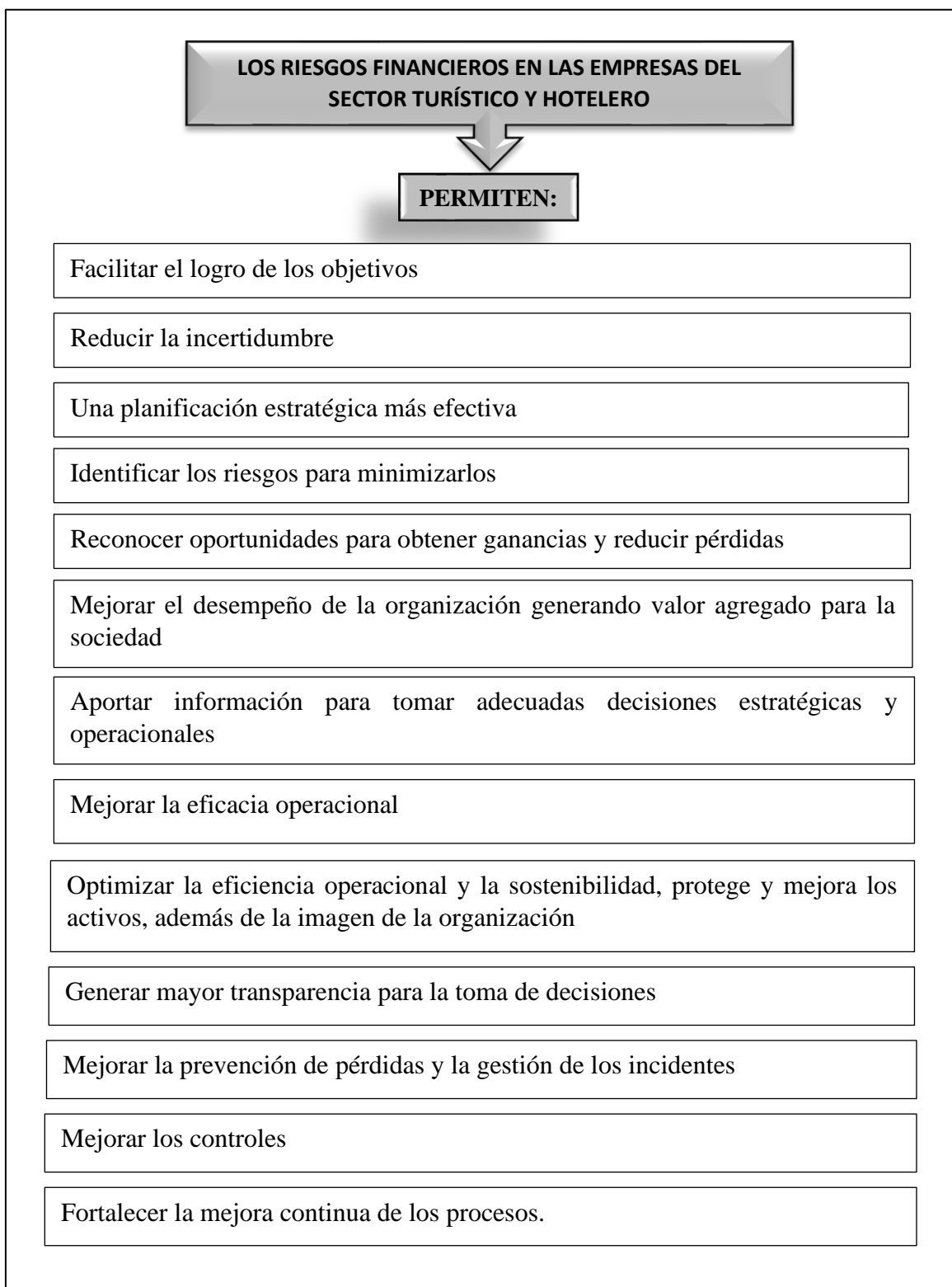
**Figura 5. Tipos de riesgos financieros más generales y comunes**



**Fuente:** Hernández (2020)

Los riesgos financieros en las empresas hoteleras permiten:

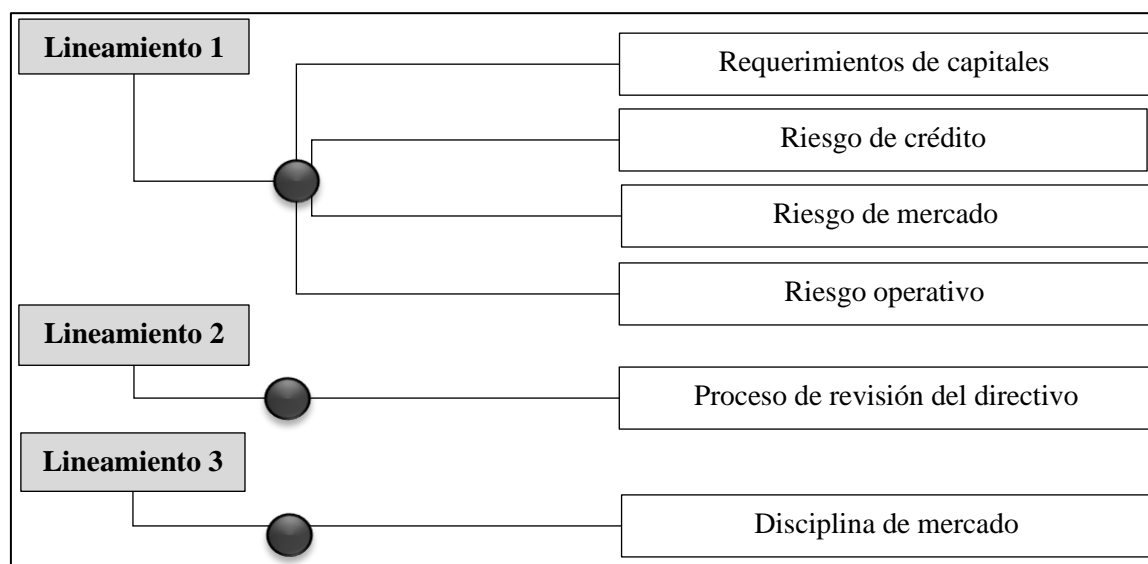
**Figura 6. Riesgos financieros en las empresas del sector hotelero**



**Fuente:** Hernández (2020)

Sin embargo, las circunstancias geopolíticas actuales, el entorno de alta competencia en el que se mueven las empresas del sector turístico y hotelero y, en definitiva, las características propias tan cambiantes a las que se ven sometidas, hacen que la actividad de la empresa se vea amenazada constantemente por distintos riesgos: a) Riesgo de mercado (Riesgo de tipo de cambio, Riesgo de tipo de interés), b) Riesgo de crédito y c) Riesgo de liquidez. De allí los siguientes lineamientos:

**Figura 7. Lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero**



**Fuente:** Hernández (2020)

**Lineamiento 1: Requerimientos mínimos de capital:** estos requerimientos se basan en elementos común de capital regulado que permanece sin cambios e índices mínimos de capital a activos ponderados al riesgo, el denominador del índice mínimo del capital constará de tres partes: a) la suma de todos los activos ponderados al riesgo para el riesgo crediticio, b) cargos de capital para riesgo de mercado y c) riesgo operativo.

Este lineamiento cubre los requerimientos de capital regulado para el riesgo de mercado, crediticio y operativo. Para mejorar la sensibilidad al riesgo, se propone una variedad de opciones para encarar tanto el riesgo crediticio como operativo. Ahora también, el sector hotelero necesita soluciones en el corto, mediano y largo plazo. En materia de mercados, será necesario implementar estrategias en el corto plazo, casi todas ellas en el marketing y economía circular local para continuar planificando el mediano y el largo plazo con nuevos aprendizajes para fortalecer el sector hotelero y turístico.

**Lineamiento 2: Proceso de revisión de los directivos:** es considerado como un complemento crítico de los requisitos mínimos de capital y la disciplina del mercado. Tiene como propósito de asegurar que cada empresa del sector hotelero tenga procesos internos sólidos para evaluar la adecuación de su capital, basados en una evaluación completa de sus riesgos financieros.

Los directivos serán responsables de revisar la efectividad de las finanzas en la evaluación de sus necesidades de adecuación de capital relativas a sus riesgos, incluyendo si están enfocando adecuadamente la relación entre los diferentes tipos de riesgos. Al hacerlo, los directivos aplicarán, entre otras consideraciones, sus conocimientos sobre las mejores prácticas financieras para la prestación del mejor servicio hotelero y turístico.

Por el contrario, se sabe perfectamente que la administración comprende por completo los riesgos a los que se enfrenta su empresa y son ellos quienes tienen la responsabilidad final para manejarlos. Adicionalmente, el capital no debería ser considerado como un sustituto para enfocar fundamentalmente el control o los procesos de administración de riesgos inadecuados. Para este cometido los directivos de las empresas hoteleras manejarán cuatro principios básicos para conservar y mantener su capital financiero como son:

**Principio 1.** Los directivos deberán contar con un proceso para evaluar su capital total en relación a su perfil de riesgo y una estrategia para mantener sus niveles de capital.

**Principio 2.** Los directivos deberán revisar y evaluar las estrategias y evaluaciones internas de la empresa, para asegurar su cumplimiento con los índices de capital y prestar un servicio pronto y de calidad.

**Principio 3.** Los Supervisores deberán contar en caso de lograr compromisos crediticios, con que el banco opere por encima de los índices del capital mínimo regulado y deberán tener la capacidad de requerir que los bancos retengan capital por encima del mínimo requerido.

**Principio 4.** Los directivos deberán tratar de intervenir en una etapa temprana para evitar que el capital caiga por debajo de los niveles mínimos requeridos apoyando las características de riesgo financiero en particular y deberán solicitar medidas correctivas rápidas si el capital no se mantiene o repone.



Para que ciertas metodologías internas, como las técnicas de mitigación del riesgo crediticio y las titulaciones de activos sean reconocidas para fines del capital regulado, los directivos solicitarán a los bancos que hagan públicas las características internas utilizadas al calcular los requerimientos mínimos de capital para riesgo crediticio y operacional. Como parte del proceso de revisión de los directivos, éstos deben asegurarse de que estas condiciones sean cumplidas de manera constante.

**Lineamientos 3: Disciplina del mercado:** enfatiza el potencial para la disciplina del mercado, reforzar la regulación del capital y otros esfuerzos de los directivos al promover la seguridad y solidez de los sistemas financieros con medidas preventivas claras. Un paso importante en incentivar las recomendaciones bajo este lineamiento, es incluirlas en un proceso adecuado de administración bancaria.

Lo que se requiere es que las empresas eleven su valor y, por lo tanto, el de las acciones que integran el capital social. De este objetivo se desprende la voluntad de obtener la máxima rentabilidad para los accionistas, ya que es una de las vías tradicionales para incrementar el valor. Trabajar con el mínimo riesgo, o, al menos, con un nivel de riesgo aceptable, a fin de garantizar la supervivencia y la expansión equilibrada de la empresa. Así como también, habilitar la cobertura adecuada de los distintos riesgos financieros con los que la empresa debe convivir y a su vez, disponer de un nivel adecuado de liquidez, a fin de poder afrontar los diferentes compromisos de pago

Todo ello, se debe reforzar en estos tiempos de COVID -19, donde los desafíos para los estados financieros, la gestión de riesgos con derivados, aspectos prácticos de tesorería y temas urgentes a evaluar en la cadena de valor que todo responsable de la información financiera debe saber. Se necesita mirar más allá de los datos contables - financieros, anticiparse al desempeño de la empresa es más importante, ya que los mercados son demasiados reactivos lo que puede hacer que sea complejo y difícil el funcionamiento de la economía. Una vez terminado el periodo de vigencia de las medidas establecidas, se emitirán lineamientos para un regreso, ordenado, escalonado y regionalizado a las actividades laborales, económicas y sociales en toda la población en especial el sector turístico compuesto por varios subsectores, de manera que se pueda hacer uso del decálogo de la gestión de riesgo financiero en el sector hotelero.

**Decálogo de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira.**

<b>1</b>	Crear alianzas entre el sector, entidades públicas y privadas que permitan lograr mayor posicionamiento del Distrito de Riohacha como destino turístico, que genere un mayor desarrollo sostenible y aumente la competitividad regional.
<b>2</b>	Elevar la calidad de los servicios hoteleros estando a la vanguardia del mercado y cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales con una mayor orientación al cliente.
<b>3</b>	Fortalecer las habilidades imprescindibles en el capital humano, mejorando la atención y servicio al cliente, personalización del servicio y mejorando la calidad de la comunicación (Bilingüismo).
<b>4</b>	Desarrollar planes estratégicos que permitan aprovechar el potencial natural y cultural del departamento de La Guajira como un producto de exportación para Colombia y el mundo.
<b>5</b>	Potenciar la utilización de tecnologías innovadoras que permitan brindar mejor servicio y de manera eficaz y eficiente para los hoteles.
<b>6</b>	Mejorar continuamente y de manera general las gestiones administrativas que permitan hacer un uso adecuado de los recursos que tiene los hoteles en el ofrecimiento de los diferentes servicios.
<b>7</b>	Fortalecer la competitividad regional que permita obtener mayor crecimiento económico, generando empleo y opciones de emprendimiento, que fomenten el desarrollo sostenible del departamento de La Guajira para integrarse a la dinámica del mercado nacional e internacional.
<b>8</b>	Desarrollar productos hoteleros especializados que permitan la diferenciación y ofrecimiento de servicios que puedan adaptarse a las diferentes necesidades de los clientes.
<b>9</b>	Fortalecer las estrategias de promoción y marketing que ayuden a promocionar los hoteles como atractivos turísticos para los diferentes segmentos de mercado.
<b>10</b>	Impulsar la inversión en el sector hotelero.

## CONCLUSIONES

La identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos, debe considerar la aplicación continua de la política de administración del riesgo, la cual facilita la ejecución de los diferentes procesos, subprocesos y procedimientos, bajo un enfoque de minimización de las condiciones que pueden afectar o impedir el normal desarrollo de su gestión y el cumplimiento de los objetivos empresariales. Es importante resaltar que los datos fueron obtenidos en tiempos normales, es decir treinta días antes de la declaratoria de la pandemia del COVID-19. Teniendo en cuenta este preámbulo, la presente investigación después de analizado los datos obtenidos concluye:

En cuanto al objetivo de *identificar los tipos de riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira*. Quedó demostrado que en las empresas estudiadas los riesgos financieros quedaron tipificados en el siguiente grado de importancia: en primer lugar, los riesgos operativos, seguido del riesgo normativo, continuando con los riesgos de liquidez, continuando con los riesgos de crédito, para terminar con los riesgos de mercado, denotando una categoría satisfactoria en función de la gestión del riesgo financiero en las empresas hotelera del Distrito Turístico de Riohacha en tiempos normales.

Ahora bien, en tiempos de COVID-19, reinante en estos tiempos precisamente y de materializarse el riesgo los efectos y consecuencias para las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, son considerables ya que afectan de manera directa su gestión y la continuidad de sus políticas, interrumpiendo los procesos como ha ocurrido en el aquí y en el ahora o retrasándolos, con el agravante que al ser empresas privadas que captan recursos de terceros, pueden verse inmersa en investigaciones, sanciones y hasta pérdida del buen nombre.

En relación con *los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira*. La valoración de los riesgos financieros de las empresas analizadas dio como resultado una concentración mayor en la categoría satisfactoria, en aspectos como identificación del riesgo, después la cuantificación del riesgo, por tanto, se concluye: Para que la tarea de identificación y cuantificación del riesgo sea completa, permanente y mantenga, la política adoptada por las empresas estudiadas

debe considerar la atención, el seguimiento y la evaluación de las acciones necesarias para saber administrar estos riesgos, pues el panorama de riesgos financieros por sí solo, no constituye una herramienta efectiva.

De acuerdo a lo encontrado en el presente estudio, las empresas valoran y se preocupan por los compromisos adquiridos con terceros, bien sea por compra de activos o por venta de activos, dando seguimiento durante el recorrido de la terminación o vencimiento de la obligación, todo esto es logrado a través de la lluvia de idea, es una política que tienen las empresas del sector en darle participación a los empleados en pro de la identificación del riesgo lo que permite detectar posible eventos que pudieran impactar negativamente en la operatividad de las mismas, pero, en conclusión, se evidencia la gestión del riesgo financiero enmarcados en procedimientos adecuados para la administración del riesgo.

Ahora bien, de acuerdo al panorama actual, en tiempos de COVID-19, y por reducción de personal y trabajo a media máquina, se observa una falencia en la segregación de funciones, la mayoría de los procesos de la gestión financiera recaen sobre el directivo, encargado por demás, de los activos de la empresa, la propiedad planta y equipo, la supervisión de los contratos de obra y servicios, control del recaudo, pagos y demás, lo que quiere decir que esta situación aumenta la posibilidad de materialización de un control bajo del riesgo financiero.

En el mismo sentido, para los *componentes de medición de riesgos financieros en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira*, quedó justificada una pertinencia satisfactoria de los componentes por parte de los directivos y trabajadores del área financiera dando prioridad en primer lugar a la medición del riesgo de crédito, seguido de la medición de los riesgos del mercado, terminado con la medición del riesgo de liquidez. Lo que significó un flujo de información constante para identificar los niveles y elementos que probablemente pudieran impactar en un momento determinado la relación riesgo-rendimiento al momento de evaluar la gestión financiera de la empresa.

Dentro del proceso de gestión financiera es necesario la utilización de diferentes actividades tales como: formulación de objetivos, diseño de estrategias, planeación, definición de políticas, establecimiento de metodologías y determinación de mecanismos de control, entre otros. De los elementos mencionados, se destaca para los propósitos de las

acciones de mejora contempladas en este trabajo el elemento de “Planeación Financiera”, el cual hace parte del plan estratégico considerado un elemento importante en su desarrollo, convirtiéndose en una línea que modela y guía el perfil financiero de este tipo de empresas dedicadas al hotelería y el turismo.

Considerando lo anteriormente expuesto producto del *análisis de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira*, es importante incorporar en los procesos internos de las empresas estudiadas herramientas de planificación y control financiero ya que estos instrumentos pueden generar ventaja competitiva al orientar y facilitar las decisiones relacionadas con la gestión de los recursos, potencializando su crecimiento en el mediano y largo plazo.

Es por esto que las acciones de mejoramiento desarrolladas en esta investigación, producto de los hallazgos encontrados en la gestión financiera de las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha en el departamento de La Guajira, están enfocadas hacia alternativas de planeación para cada elemento de la gestión financiera analizado, estableciendo de acuerdo con normas y guías de actuación financiera. Por lo que una vez llegue la nueva normalidad que dejara el COVID-19, se determinen en las empresas las pautas a seguir para mejorar y recuperar sus operaciones, con el fin de que organicen sus procesos y focalicen esfuerzos especialmente en aquellos elementos que llegaran a presentar debilidades.

Por último, las empresas del sector hotelero estudiadas, incluso las que mostraron ser generadoras de valor, no utilizan herramientas financieras modernas para cálculos y mediciones de indicadores que permitan monitorear la creación de valor de ellos; mucho menos hay conciencia de la importancia de las mismas para la toma de decisiones financieras y gerenciales, por lo que se puede afirmar que las empresas objeto de estudio dan preponderancia en su operación al alcance del objetivo básico financiero.

A partir de la revisión del estado del arte y luego de terminada la presente investigación, se percibe una falta de estudios que relacionen los conceptos de gestión financiera de establecimientos hoteleros o turísticos con la calidad de servicio, por lo que se convierte en un aporte importante para futuras investigaciones alrededor de dichas variables.

## RECOMENDACIONES

Dentro de las acciones para la gestión del riesgo financiero como una herramienta de planeación que no debe ser estática, sino que debe ser plenamente flexible, dinámica y adaptativa a los cambios que se den en el contexto estratégico, a las nuevas condiciones empresariales que se generen, a los ajustes o modificaciones que se surtan en los procesos, estratégicos, de apoyo y de evaluación una vez nos abandone el COVID-19, se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de planes de mejora, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos, entre otros.

La selección de las acciones en función de los lineamientos establecidos, debe realizarse con base en la valoración definitiva del riesgo financiero, frente a sus posibilidades de ocurrencia, impacto y la aplicación de los controles existentes y el balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma.

Para la ejecución de las acciones expuestas en el decálogo, se deben identificar las áreas o dependencias responsables de llevarlas a cabo, definir un cronograma y unos indicadores que permitan verificar el cumplimiento para tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Esto debe apoyarse en los lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha, La Guajira, de tal manera que en la medida que se cumplan los objetivos del plan de mejoramiento, se pueda disminuir el impacto de los riesgos financieros y se pueda generar una valoración más acertada de los procesos administrativos, técnicos, como operativos en la prestación del servicio en las empresas hoteleras.

Con esto se busca encauzar el accionar del sector turístico y hotelero hacia el uso eficiente de los recursos, la continuidad en la prestación de los servicios, la protección de los bienes activos, utilizados para servir a la comunidad, al turista, a la región, al país. Igualmente, se busca que el sector tenga claridad sobre las políticas de gestión y administración del riesgo financiero, las acciones para el manejo y el compromiso de la dirección y de los trabajadores del área financiera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altman, E. y Elizondo, E., (2013). **Medición integral del riesgo de crédito**. Editorial Limusa. México
- Arias, F. (2009) **El proyecto de investigación**. Editorial Episteme. Maracaibo, Venezuela.
- Baca, A. (2007). **La administración de riesgos financieros**. Artículo tomado de la revista Ejecutivos de Finanzas, Año XXVI, No. 11. México.
- Barrantes, R. (2014). **Investigación. Un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo**. Editorial EUNED. San José de Costa Rica.
- Bellido Sánchez, Pedro (2015) **Administración Financiera**. Editorial Técnico científico. Lima – Perú.
- Carrillo de Rojas, G. (2012). **Análisis y Administración Financiera**. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá, DC.
- Carrillo de Rojas, G., (2012). **Análisis y Administración Financiera**. 10° Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Carrillo de Rojas, G., (2017). **Análisis y Administración Financiera**. 10° Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Casilda, R. (2013). **Nuevas finanzas para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas brasileñas y latinoamericanas**. Ediciones Información comercial española. Madrid, España.
- Chávez, N. (2010). **Introducción a la investigación educativa**. Tercera edición. Zulia, Venezuela.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020)
- Córdoba, M. (2007) **Gerencia Financiera Empresarial**. Eco Ediciones. Colombia.
- Cruz, J., (2012). **Finanzas corporativas**. Editorial Thomson Editores. Bogotá, DC. Colombia.
- De Lara Haro, A. (2015). **Medición y Control de Riesgos Financieros**. Editorial Limusa. México.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2018),
- Díez, Luis y López, Joaquín (2011). **Dirección financiera, planificación, gestión y control**. Editorial Financial Times Prentice Hall. Madrid, España.

- Fuertes, Diana y Jiménez, Víctor. (2007). **Aplicación de una metodología de gestión de riesgo financiero de mercado para construir indicadores de medición en empresas del sector real – caso aplicado Ecopetrol-**. Tesis de Pregrado, Escuela de Ingeniería Industrial y Estadística, Universidad del Valle, Colombia.
- Gómez, D., y López, J. (2017). **Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales**. ESIC, Editores. Madrid, España
- Hernández S., Fernández C., y Baptista L., (2013). **Metodología de la Investigación**. Colección Mc Graw-Hill. Bogotá, Colombia.
- Jorió, P. (2013). **Valor en Riesgo. El nuevo paradigma para el control de riesgos con derivados**. Editorial Limusa. Noriega Editores. México.
- Lara, H. A. (2015). **Medición y control de riesgos financieros**. Editorial Limusa editores. México.
- Lee, Alvin (2014). **Medición y control del riesgo financiero**. Limusa S.A. México.
- Márquez, M. (2016). **Modelo para la medición del riesgo de mercado**. Universidad de los Andes. Bogotá, DC.
- Parella, S, y Martins, F. (2010), **Metodología de la investigación cuantitativa**, Editorial Fedeupel. Bogotá, Colombia.
- Peña. J., (2014). **La gestión de riesgos financieros de mercado y crédito**. Editorial Pearson Educación. México.
- Robbins, S.P. (2011). **La Administración en el Mundo de Hoy**. Editorial Prentice Hall. México.
- Rodríguez, E. (2012). **Administración del riesgo**. Editorial Alfa omega Grupo Editor. México.
- Rodríguez, E. (2015). **Metodología de la Investigación. La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito**. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.
- Rodríguez, F. (2018). **Finanzas 3: Mercados Financieros. Administración del riesgo**. Editorial Alfa omega Grupo Editor. México
- Sánchez, E. (2010). **Análisis de riesgos en proyectos de inversión**. Revista electrónica Pensamiento Crítico.
- Selva, A. Y. y Espinosa, D. (2012). **La gestión del capital de trabajo como proceso de la gestión financiera operativa**. Editorial gestión joven, México.



- Soler, J. (1999) **Gestión del riesgo financiero, Un enfoque práctico para países Latinoamericanos.** Editorial IDB Bookstore, Washington DC.
- Soler, J. (2014). **Gestión de riesgos financieros. Un enfoque práctico para países latinoamericanos.** Editorial IDB Bookstore. Washington, D.C.
- Tamames, R. y Gallegos, S. (2012). **Diccionario de Economía y Finanzas.** Editorial Alianza, Barcelona, España.
- Tamayo y Tamayo (2010). **El proceso de la Investigación Científica.** Editorial Limusa. México, D.F.
- Vilariño, Ángel. (2011). **Turbulencias financieras y riesgo de mercado.** Pearson. España
- Zorrilla, Juan Pablo (2017). **La administración de riesgos financieros en las Pymes de exportación.** Universidad Veracruzana. México.

## **ANEXOS**

## **ANEXO A. Validación del instrumento**



Facultad de Ciencias Económicas y  
Administrativas

**MAESTRÍA EN FINANZAS**

Registro Calificado 01382 del 28 de enero

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
MAESTRÍA EN FINANZAS

Título:

GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO EN EL SECTOR HOTELERO DEL  
DISTRITO TURÍSTICO DE RIOHACHA, LA GUAJIRA

Autor:

María José Hernández Mendoza

Director:

Juan José Fonseca Muñoz

Riohacha, febrero de 2019

Riohacha, 26 de febrero del 2019

Doctor (a)

**María Victoria Cuan**

Ciudad

Cordial saludo;

Mediante la presente, solicito su valiosa colaboración para la revisión y juicio como experto en relación al instrumento de recolección de información, que forma parte del trabajo especial de grado titulado **“GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO EN EL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO TURÍSTICO DE RIOHACHA, LA GUAJIRA”** exigido como requisito para optar al título de Magister en Finanzas.

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento cumple con los parámetros y exigencias requeridas para el desarrollo adecuado del cumplimiento del objetivo general que se persigue con el mismo, así como la redacción, tendenciosidad, con creación y facilidad de comprensión.

Adjunto a este formato, encontrará una planilla de validación del instrumento, de manera que pueda usted juzgar la congruencia o asociación entre los ítems y las variables. Las sugerencias que considere pertinentes serán de gran ayuda para su validez.

Agradezco su apoyo y la atención prestada,

Atentamente,

**María José Hernández Mendoza**

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Institución donde trabaja: \_\_\_\_\_

Título de Pre-Grado: \_\_\_\_\_

Institución donde lo obtuvo: \_\_\_\_\_

Título de Maestría: \_\_\_\_\_

Institución donde lo obtuvo: \_\_\_\_\_

Título de Doctorado: \_\_\_\_\_

Institución donde lo obtuvo: \_\_\_\_\_

## 2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.

### 3. Objetivos de la Investigación

#### 3.1. Objetivo General

Analizar la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.

#### 3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los tipos de riesgo financiero en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.
2. Determinar los factores de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.
3. Establecer los componentes de medición de riesgos financieros en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.

4. Diseñar lineamientos de la gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.

#### **4. Sistema de Variable**

##### **4.1. Definición nominal**

Gestión de riesgo financiero

##### **4.2. Definición conceptual**

Es aquel riesgo que se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados, su medición se asocia con la probabilidad de una pérdida a futuro. (Gómez y López, 2012, p. 26)

##### **4.3. Definición operacional**

Gestionar el riesgo es tal vez la tarea que requiere de mayor destreza financiera al optimizar la relación riesgo – rendimiento. Por tanto requiere del análisis de las dimensiones tipos de gestión de riesgos financieros en las subdimensiones riesgos: de mercado, de crédito, operativos, de liquidez, y normativos, igualmente, es necesario analizar los factores de gestión de riesgo financiero, así como también los componentes de medición y control de riesgos financieros, con sus respectivos indicadores para examinar a través de la aplicación de un instrumento válido y confiable diseñado por la investigadora los riesgos financiero a los que se encuentra expuesto el sector hotelero del distrito turístico de Riohacha, La Guajira.

**Cuadro 1**

**Operacionalización de la Variable**

**Objetivo General:** Analizarla gestión del riesgo financiero en el sector hotelero del distrito de Riohacha, La Guajira.

Variables	Dimensiones	Sub-dimensión	Indicadores	Ítems
<b>Gestión de riesgo financiero</b>	Tipos de gestión de riesgos financieros	Riesgos de mercado	- Interés - Cambio - Precio de las Acciones.	1, 2 y 3 4, 5 y 6 7, 8 y 9
		Riesgo de crédito	- Contraparte - Incumplimiento - Settlement o liquidación	10, 11 y 12 13, 14 y 15 16, 17 y 18
		Riesgos Operativos	- Sistemas de información - Fallos Humanos	19, 20 y 21 22, 23 y 24
		Riesgos de liquidez	- Financiación - Mercadeo	25, 26 y 27 28, 29 y 30
		Riesgos normativos	- Jurídico o Legal - Regulatorio - De cumplimiento	31, 32 y 33 34, 35 y 36 37, 38 y 39
	Factores de gestión de riesgo financiero		- Identificación del riesgo - Cuantificación del riesgo	40, 41 y 42 43, 44 y 45
	Componentes de medición y control de riesgos financieros		- Medición de riesgo del mercado - Medición de riesgo de crédito - Medición de riesgo de liquidez.	46, 47 y 48 49, 50 y 51 52, 53 y 54

**5. Paradigma, tipo y diseño de investigación**

**Paradigma:** Positivista

**Metodología:** Cuantitativa

**Tipo:** Descriptiva

**Diseño:** No experimental, Transaccional descriptivo, De campo

**6. Población**

La población de esta investigación quedó conformada por quince (15) sujetos informantes así: cinco (05) directivos o gerentes, y diez (10) sujetos del área financiera, pertenecientes todos a las empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha.



## Cuadro 2. Población de estudio

No.	Empresas del sector hotelero del Distrito Turístico de Riohacha	Población de estudio		Total
		Directivo o Gerente	Personal Área de Finanzas	
1	Hotel Taroa	01	02	03
2	Hotel Riohacha	01	02	03
3	Hotel Caribe Confort	01	02	03
4	Hotel Gimaura	01	02	03
5	Hotel Arimaca	01	02	03
<b>Total</b>		<b>05</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Fuente: Registro del a Cámara de Comercio del Distrito Turístico de Riohacha (2019)

## 7. Técnica e Instrumento para la Recolección de Información

**Técnica:** modalidad de observación mediante encuesta

## 8. Instrumento

Un instrumento considerando las dimensiones, subdimensiones e indicadores que se corresponden con cada objetivo, bajo la modalidad de encuesta con escala tipo forzada considerando tres (3) reactivos por cada indicador lo que indica que el instrumento estará conformado por cincuenta y cuatro (54) ítems construidos sobre la base de la operacionalización de la variable. La escala de opciones para las alternativas de respuestas las cuales se le asignó una valoración de uno (1) a cinco (5) según la escala Likert representado de la siguiente manera: CA: Completamente de Acuerdo (5); DA: De acuerdo (4); NN: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (3); ED: En desacuerdo (2) y CD: Completamente en Desacuerdo (1)

**INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS O GERENTES EN EL SECTOR HOTELERO  
DEL DISTRITO DE RIOHACHA, LA GUAJIRA**

**VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO**

**DIMENSIÓN: TIPOS DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS**

INDICADOR	ÍTEMES Usted como directivo o gerente considera que:	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		CDA	DA	NN	ED	CD
		Completamente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
<b>SUBDIMENSIÓN: RIESGOS DE MERCADO</b> Es el riesgo de pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel o volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad. Incluye los riesgos de tipo de interés, tipos de cambio, precio de las acciones y precio de las mercaderías que se pueden traducir en pérdidas para el inversionista o para quien accede al crédito en determinadas condiciones. (Gómez y López, 2012, p. 28)						
<b>INTERÉS</b>	1. Prioriza la posibilidad de incurrir en pérdidas producto de las fluctuaciones del mercado que afecten el rendimiento de las inversiones en la empresa.					
	2. Se interesa por las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado asociado a los intereses de la empresa.					
	3. Tiene en cuenta las alteraciones en el valor de mercado que afecta las inversiones de la empresa.					
<b>CAMBIO</b>	4. Se preocupa por las fluctuaciones del tipo de cambio que implican un intercambio de divisas en la empresa.					
	5. Mantiene activos en divisas dentro de los Estados Financieros que se llevan en la empresa.					
	6. Muestra interés por las operaciones futuras que conlleven flujos de caja en moneda extranjera de acuerdo al cambio estimado en la empresa.					
<b>PRECIO DE LAS ACCIONES</b>	7. A la hora de determinar los rendimientos de la empresa tiene en cuenta el riesgo de invertir en acciones.					
	8. Impulsa bajo criterios de planificación la inversión en acciones que superen los rendimientos esperados en la empresa.					
	9. Tiene en cuenta el incremento del precio de las acciones para la distribución de utilidades en la empresa.					

**VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO**  
**DIMENSIÓN: TIPOS DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS**

INDICADOR	ÍTEM Usted como directivo o gerente	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		CDA	DA	NN	ED	CD
		Completamente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
<b>SUBDIMENSIÓN: RIESGOS DE CRÉDITO</b>						
Es el riesgo de pérdidas motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de sus obligaciones contractuales, se incluyen en él los riesgos de contraparte, el riesgo de emisor, el riesgo de entrega y riesgo de Settlement (liquidación). (Gómez y López, 2012, p. 28)						
<b>CONTRAPARTE</b>	10. Se preocupa por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la empresa con terceros.					
	11. Desarrolla acciones que disminuyan el valor de los activos de la empresa como consecuencia de incumplimiento de la contraparte.					
	12. Tiene por costumbre liquidar el valor de la obligación al momento de vencimiento de la misma.					
<b>INCUMPLIMIENTO</b>	13. Establece como política en la empresa que el incumplimiento de pago de las obligaciones sea asumida por el acreditado.					
	14 Contribuye a la búsqueda de una política que exige a la contraparte una prima de riesgo en caso de falta de pago para con la empresa.					
	15. Se compromete porque el pago programado se realice en el periodo determinado convenido con la empresa.					
<b>SETTLEMENT O LIQUIDACIÓN</b>	16. Al momento de vender un activo de la empresa se preocupa por recibir el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.					
	17. Al momento de comprar un activo se preocupa por que la empresa entregue el valor acordado entre las partes.					
	18. Se interesa por un acuerdo de pago de la obligación contraída cuando se ha resuelto un contrato de común acuerdo entre las partes.					

**VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO**  
**DIMENSIÓN: TIPOS DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS**

INDICADOR	ÍTEM Usted como directivo o gerente	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		CDA	DA	NN	ED	CD
		Completamente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
<b>SUBDIMENSIÓN: RIESGOS OPERATIVOS</b> Es el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados, relacionados con el soporte interno/externo e infraestructura operacional. (Gómez y López, 2012, p. 28).						
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	19. Realiza recomendaciones para el uso adecuado de sistemas de información en el óptimo desarrollo de las operaciones y servicios en la empresa.					
	20. Se guarda confidencialidad de la información que se lleva en la empresa.					
	21. Promueve el desarrollo de procesos críticos en riesgos financieros con procedimientos adecuados de la empresa.					
<b>FALLOS HUMANOS</b>	22. Propicia las relaciones interpersonales que favorezcan un buen ambiente laboral dentro de la empresa					
	23. Se interesa por capacitar al personal de la empresa.					
	24. Se preocupa por entrenar el personal de la empresa.					
<b>SUBDIMENSIÓN: RIESGOS DE LIQUIDEZ</b> La posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencias de falta de recursos líquidos. (Gómez y López, 2012, p. 28).						
<b>FINANCIACIÓN</b>	25. Se inquieta por atender los compromisos de la empresa.					
	26. Se obliga por el cumplimiento de pago en el tiempo estipulado por la empresa.					
	27. Analizar la estructura de pasivos de mediano plazo en los que incurrido la empresa.					
<b>MERCADO</b>	28. Estimula estrategias para la adquisición de insumos para el proceso operativo de la empresa.					
	29. Impulsa bajo criterios de confidencialidad inversiones en mercancías con fines lucrativos para la empresa.					
	30. Se preocupa por respaldar instrumentos que eviten el riesgo de mercancías en la empresa.					

**VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO**

**DIMENSIÓN: TIPOS DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS**

INDICADOR	ÍTEMS Usted como directivo o gerente	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		CDA	DA	NN	ED	CD
		Completamente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
<b>SUBDIMENSIÓN: RIESGOS NORMATIVOS</b> Es el riesgo de pérdida debido a que un contrato no pueda ser ejecutado porque las operaciones no se encuentren dentro del marco legal establecido por la autoridad competente o bien por condicionamientos de tipo fiscal no contemplados inicialmente en la negociación de los instrumentos financieros. (Gómez y López, 2012).						
<b>JURÍDICO O LEGAL</b>	31. Se preocupa por respaldar una formalización clara al marco legal establecido en la empresa.					
	32. Es un aspecto distintivo de la empresa que la documentación legal se mantenga bajo custodia.					
	33. Se tiene como medida regulatoria que todas las operaciones que se desarrollen en la empresa se realicen conforme a la legalidad y la legislación.					
<b>REGULATORIO</b>	34. Promueve el intercambio de experiencias cuando la ley modifique o transforme un acuerdo de ley inherente a la empresa.					
	35. Propicia el desarrollo de planes estratégicos con proyección de los escenarios futuros de acuerdo a las operaciones de la empresa.					
	36. Informa oportunamente cualquier modificación en el marco jurídico-operativo dentro del escenario previsible inherente a las operaciones de la empresa.					
<b>DE CUMPLIMIENTO</b>	37. Establece prioridades en el cumplimiento de las exigencias legales que incida en la cuenta de resultados de la empresa.					
	38. Se tienen preferencias con ocasión de sanciones administrativas o de sentencias judiciales que tienen que ver con la empresa.					
	39. Fomenta el sentido de compromiso en los trabajadores que repercute positivamente en la reputación de la empresa.					



**VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO**

**DIMENSIÓN: FACTORES DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS**

INDICADOR	ÍTEMS Usted como directivo o gerente	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		CDA	DA	NN	ED	CD
	<p><b>FACTORES DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS</b> Es el riesgo de proteger la salud financiera de los negocios tomando en cuenta la identificación y cuantificación de donde se desprenden la ratificación, modificación y nulificación asociada con los tipos de cambio y tasa de interés. (Altman y Elizondo, 2013). Según indica Vilariño (2011), es tal vez la variable que requiere de mayor destreza financiera, ya que se acepta el riesgo pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo-rendimiento, requiere conocimiento de la evolución de los mercados y las expectativas, aplicación de técnicas en función de la variabilidad de los factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la empresa. Lo cual es posible midiendo y controlando dichos riesgos, situación que implica la identificación, cuantificación, control, y finalmente la modificación o nulidad de dichos riesgos disminuyendo la exposición al mismo.</p>					
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	40. Promueve el intercambio de ideas para la identificación del riesgo financiero en la empresa.					
	41. Se preocupa por analizar el cómo así como el porqué de los factores que incidirán en la ocurrencia de un riesgo en la empresa.					
	42. Es insistente en determinar los posibles eventos que puedan impactar las operaciones de la empresa.					
<b>CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	43. Establece prioridades a la cuantificación del riesgo de mercado en función del valor del servicio que presta la empresa.					
	44. Se pronostican riesgos en función de la duración que puedan impactar las operaciones de la empresa.					
	45. Establece medidas de contingencia en función del peor escenario que puedan impactar el servicio prestado.					



**VARIABLE: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO**

**DIMENSIÓN: COMPONENTES DE MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS**

INDICADOR	ÍTEMS Usted como directivo o gerente	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		CDA	DA	NN	ED	CD
		Completamente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
<b>COMPONENTES DE MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS</b> La aplicación de modelos de medición de riesgos impacta en la asignación del capital con base en los resultados de dichos modelos internos y su consiguiente ganancia de eficiencia, la mejora gestión de riesgos financieros y el acercamiento a estándares establecidos financieramente considerando la medición de: a) riesgos del mercado, b) riesgos de crédito y c) riesgos de liquidez. (Jorión, 2013, p. 87)						
<b>MEDICIÓN DE RIESGOS DEL MERCADO</b>	46. Considera el valor en riesgo (VaR) como la herramienta que presenta mayor razonabilidad para la empresa.					
	47. Se interesa por la actualización de Software (Sistema de Riesgo de Mercado), que permita medir el proceso financiero de la empresa.					
	48. Involucra como parámetro de medición de la relación riesgo-rendimiento para evaluar la gestión financiera en la empresa					
<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO</b>	49. Se muestra atento por identificar elementos probabilísticos de incumplimiento en la empresa.					
	50. Utiliza herramientas para identificar oportunamente el cumplimiento del pago de un crédito otorgado.					
	51. Involucra un flujo de información constante que permita identificar los niveles de riesgo que está asumiendo la empresa en día a día.					
<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ</b>	52. Tiene en cuenta las circunstancias particulares para diseñar la estructura de límites en la empresa.					
	53. Se preocupa por establecer planes de acción y contingencia en la empresa.					
	54. Desarrolla acciones de planeación a largo plazo de los activos y pasivos que instituyan políticas eficientes de inversión y financiación en la empresa.					

Fuente: Hernández (2019)

**HOJA DE JUICIO DE LOS EXPERTOS**

<b>1. ¿Las preguntas concuerdan con los objetivos?</b>			
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Observaciones:			
<b>2. ¿Las preguntas miden las dimensiones, subdimensiones e indicadores?</b>			
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Observaciones:			
<b>3. ¿Las preguntas miden las variables?</b>			
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Observaciones:			
<b>4. ¿La redacción es adecuada?</b>			
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Observaciones:			
<b>El Instrumento es Validado</b>			
<b>Validado</b>		<b>No Validado</b>	
Firma del Validador:		Fecha:	



## **ANEXO B. Cálculo de la confiabilidad**

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VARIABLE: GESTION DEL RIESGO FINANCIERO

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	Total	
1	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	2	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	113		
2	5	2	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	130		
3	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	3	4	5	5	5	4	5	2	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	131			
4	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	2	5	4	2	4	2	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	2	2	5	2	2	5	4	2	4	2	3	5	4	2	2	4	4	2	4	4	102		
5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	112		
6	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	133			
7	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	2	2	1	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	3	5	5	5	115
8	4	2	5	3	2	4	4	2	5	2	1	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	3	4	5	2	4	4	2	5	2	4	4	4	3	3	4	2	1	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	2	5	5	4	5	5	107	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	1	4	4	5	5	5	134	
10	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	141		
ΣX	46	36	42	41	42	44	46	36	42	38	35	44	42	40	46	38	42	46	43	46	44	43	45	41	42	44	46	36	42	38	45	38	39	36	41	39	35	35	44	42	40	46	38	45	38	39	36	41	36	42	44	42	45	44	1218	
X	4,6	3,6	4,2	4,1	4,2	4,4	4,6	3,6	4,2	3,8	3,5	4,4	4,2	4,0	4,6	3,8	4,2	4,6	4,3	4,6	4,4	4,3	4,5	4,1	4,2	4,4	4,6	3,6	4,2	3,8	4,5	3,8	3,9	3,6	4,1	3,9	3,5	3,5	4,4	4,2	4,0	4,6	3,8	4,5	3,8	3,9	3,6	4,1	3,6	4,2	4,4	4,2	4,5	4,4	121,8	
Si²	0,27	1,38	0,84	0,99	1,07	0,49	0,27	1,38	0,84	1,96	2,72	0,49	0,62	1,11	0,27	1,96	1,29	0,27	0,46	0,27	0,93	1,34	0,28	0,77	1,07	0,49	0,27	1,38	0,84	1,96	0,50	1,07	0,77	1,82	0,99	1,21	1,61	2,72	0,49	0,62	1,11	0,27	1,96	0,50	1,07	0,77	1,82	0,99	1,82	0,18	0,49	1,07	0,94	0,93	31,71	
Si	0,52	1,17	0,92	0,99	1,03	0,70	0,52	1,17	0,92	1,40	1,65	0,70	0,79	1,05	0,52	1,40	1,14	0,52	0,67	0,52	0,97	1,16	0,53	0,88	1,03	0,70	0,52	1,17	0,92	1,40	0,71	1,03	0,88	1,35	0,99	1,10	1,27	1,65	0,70	0,79	1,05	0,52	1,40	0,71	1,03	0,88	1,35	0,99	1,35	0,42	0,70	1,03	0,97	0,97	29,58	

Xt 121,8      **Coefficiente de Confiabilidad = α = 0,85**      Interpretación del Coeficiente (Ruiz, C.; 2002)

Si² 180,62      Se calculó a través de coeficiente de Alfa de Cronbach

St 13,44

**Escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

$$R_{tt} = \frac{K}{K-1} * \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Opciones Positivas	Opciones Positivas
(5) CA: Completamente de Acuerdo	(1) CD: Completamente en Desacuerdo
(4) DA: De acuerdo	(2) ED: En desacuerdo
(3) NN: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	(3) NN: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
(2) ED: En desacuerdo	(4) DA: De acuerdo
(1) CD: Completamente en Desacuerdo	(5) CA: Completamente de Acuerdo

## **ANEXO C. Tabulación de la información**

TABLA DE TABULACIÓN (INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS)											
ITEMS	INDICADORES	Valor Relativo					Valor Absoluto				
		CA	DA	NN	ED	CD	CA	DA	NN	ED	CD
<b>INTERES</b>											
1	Prioriza la posibilidad de incurrir en pérdidas producto de las fluctuaciones del mercado que afecten el rendimiento de las inversiones en la empresa	0	5	0	0	0	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	Se interesa por las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado asociado a los intereses de la empresa	0	3	1	1	0	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%
3	Tiene en cuenta las alteraciones en el valor de mercado que afecta las inversiones de la empresa.	1	3	0	1	0	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%
<b>CAMBIO</b>											
4	Se preocupa por las fluctuaciones del tipo de cambio que implican un intercambio de divisas en la empresa.	0	3	2	0	0	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
5	Mantiene activos en divisas dentro de los Estados Financieros que se llevan en la empresa.	1	1	0	3	0	20,00%	20,00%	0,00%	60,00%	0,00%
6	Muestra interés por las operaciones futuras que conlleven flujos de caja en moneda extranjera de acuerdo al cambio estimado en la empresa.	1	2	2	0	0	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%	0,00%
<b>PRECIO DE LAS ACCIONES</b>											
7	A la hora de determinar los rendimientos de la empresa tiene en cuenta el riesgo de invertir en acciones.	1	3	1	0	0	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%
8	Impulsa bajo criterios de planificación la inversión en acciones que superen los rendimientos esperados en la empresa.	0	3	2	0	0	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
9	Tiene en cuenta el incremento del precio de las acciones para la distribución de utilidades en la empresa.	1	2	1	1	0	20,00%	40,00%	20,00%	20,00%	0,00%
<b>CONTRAPORTE</b>											
10	Se preocupa por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la empresa con terceros.	5	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
11	Desarrolla acciones que disminuyan el valor de los activos de la empresa como consecuencia de incumplimiento de la contraparte.	1	0	1	3	0	20,00%	0,00%	20,00%	60,00%	0,00%
12	Tiene por costumbre liquidar el valor de la obligación al momento de vencimiento de la misma.	4	0	0	1	0	80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%
<b>INCUMPLIMIENTO</b>											
13	Establece como política en la empresa que el incumplimiento de pago de las obligaciones sea asumida por el acreditado.	3	0	1	0	1	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%
14	Contribuye a la búsqueda de una política que exige a la contraparte una prima de riesgo en caso de falta de pago para con la empresa.	0	2	2	1	0	0,00%	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%
15	Se compromete porque el pago programado se realice en el periodo determinado convenido con la empresa.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%

<b>SETTLEMENT O LIQUIDACIÓN</b>											
16	Al momento de vender un activo de la empresa se preocupa por recibir el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.	0	3	0	2	0	0,00%	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%
17	Al momento de comprar un activo se preocupa por que la empresa entregue el valor acordado entre las partes.	4	1	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
18	Se interesa por un acuerdo de pago de la obligación contraída cuando se ha resuelto un contrato de común acuerdo entre las partes.	5	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>											
19	Realiza recomendaciones para el uso adecuado de sistemas de información en el óptimo desarrollo de las operaciones y servicios en la empresa.	4	1	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
20	Se guarda confidencialidad de la información que se lleva en la empresa.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
21	Promueve el desarrollo de procesos críticos en riesgos financieros con procedimientos adecuados de la empresa.	1	4	0	0	0	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>FALLOS HUMANOS</b>											
22	Propicia las relaciones interpersonales que favorezcan un buen ambiente laboral dentro de la empresa	2	1	2	0	0	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%	0,00%
23	Se interesa por capacitar al personal de la empresa.	3	0	2	0	0	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%
24	Se preocupa por entrenar el personal de la empresa.	2	1	2	0	0	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%	0,00%
<b>FINANCIACIÓN</b>											
25	Se inquiere por atender los compromisos de la empresa.	5	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
26	Se obliga por el cumplimiento de pago en el tiempo estipulado por la empresa.	5	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
27	Analizar la estructura de pasivos de mediano plazo en los que incurrido la empresa.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>MERCADO</b>											
28	Estimula estrategias para la adquisición de insumos para el proceso operativo de la empresa.	5	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
29	Impulsa bajo criterios de confidencialidad inversiones en mercancías con fines lucrativos para la empresa.	0	3	2	0	0	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
30	Se preocupa por respaldar instrumentos que eviten el riesgo de mercancías en la empresa.	3	0	2	0	0	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%	0,00%
<b>JURÍDICO LEGAL</b>											
31	Se preocupa por respaldar una formalización clara al marco legal establecido en la empresa.	5	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
32	Es un aspecto distintivo de la empresa que la documentación legal se mantenga bajo custodia.	1	3	1	0	0	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%
33	Se tiene como medida regulatoria que todas las operaciones que se desarrollen en la empresa se realicen conforme a la legalidad y la legislación.	4	1	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%

<b>REGULATORIO</b>											
34	Promueve el intercambio de experiencias cuando la ley modifique o transforme un acuerdo de ley inherente a la empresa.	3	1	1	0	0	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%
35	Propicia el desarrollo de planes estratégicos con proyección de los escenarios futuros de acuerdo a las operaciones de la empresa.	0	4	0	1	0	0,00%	80,00%	0,00%	20,00%	0,00%
36	Informa oportunamente cualquier modificación en el marco jurídico-operativo dentro del escenario previsible inherente a las operaciones de la empresa.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>DE CUMPLIMIENTO</b>											
37	Establece prioridades en el cumplimiento de las exigencias legales que incida en la cuenta de resultados de la empresa.	4	1	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
38	Se tienen preferencias con ocasión de sanciones administrativas o de sentencias judiciales que tienen que ver con la empresa.	1	4	0	0	0	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%
39	Fomenta el sentido de compromiso en los trabajadores que repercute positivamente en la reputación de la empresa.	4	1	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>											
40	Promueve el intercambio de ideas para la identificación del riesgo financiero en la empresa.	2	2	1	0	0	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
41	Se preocupa por analizar el cómo así como el porqué de los factores que incidirán en la ocurrencia de un riesgo en la empresa.	4	1	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
42	Es insistente en determinar los posibles eventos que puedan impactar las operaciones de la empresa.	3	0	1	0	0	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>											
43	Establece prioridades a la cuantificación del riesgo de mercado en función del valor del servicio que presta la empresa.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
44	Se pronostican riesgos en función de la duración que puedan impactar las operaciones de la empresa.	0	4	1	0	0	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%
45	Establece medidas de contingencia en función del peor escenario que puedan impactar el servicio prestado.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>MEDICION DE RIESGOS DEL MERCADO</b>											
46	Considera el valor en riesgo (VaR) como la herramienta que presenta mayor razonabilidad para la empresa.	1	4	0	0	0	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%
47	Se interesa por la actualización de Software (Sistema de Riesgo de Mercado), que permita medir el proceso financiero de la empresa.	1	3	0	1	0	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%
48	Involucra como parámetro de medición de la relación riesgo-rendimiento para evaluar la gestión financiera en la empresa	2	2	1	0	0	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%

<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DEL CRÉDITO</b>											
49	Se muestra atento por identificar elementos probabilísticos de incumplimiento en la empresa.	2	3	0	0	0	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50	Utiliza herramientas para identificar oportunamente el cumplimiento del pago de un crédito otorgado.	3	2	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
51	Involucra un flujo de información constante que permita identificar los niveles de riesgo que está asumiendo la empresa en día a día.	2	3	0	0	0	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ</b>											
52	Tiene en cuenta las circunstancias particulares para diseñar la estructura de límites en la empresa.	1	3	1	0	0	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%
53	Se preocupa por establecer planes de acción y contingencia en la empresa.	1	4	0	0	0	20,00%	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%
54	Desarrolla acciones de planeación a largo plazo de los activos y pasivos que instituyan políticas eficientes de inversión y financiación en la empresa.	1	3	0	1	0	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%

TABLA DE TABULACIÓN (INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE FINANZAS)											
ITEMS	INDICADORES	Valor Relativo					Valor Absoluto				
		CA	DA	NN	ED	CD	CA	DA	NN	ED	CD
<b>INTERES</b>											
1	Prioriza la posibilidad de incurrir en pérdidas producto de las fluctuaciones del mercado que afecten el rendimiento de las inversiones en la empresa	3	5	2	0	0	30,00%	50,00%	20,00%	0,00%	0,00%
2	Se interesa por las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado asociado a los intereses de la empresa	1	5	3	1	0	10,00%	50,00%	30,00%	10,00%	0,00%
3	Tiene en cuenta las alteraciones en el valor de mercado que afecta las inversiones de la empresa.	2	7	0	1	0	20,00%	70,00%	0,00%	10,00%	0,00%
<b>CAMBIO</b>											
4	Se preocupa por las fluctuaciones del tipo de cambio que implican un intercambio de divisas en la empresa.	0	6	4	0	0	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%
5	Mantiene activos en divisas dentro de los Estados Financieros que se llevan en la empresa.	1	2	0	7	0	10,00%	20,00%	0,00%	70,00%	0,00%
6	Muestra interés por las operaciones futuras que conlleven flujos de caja en moneda extranjera de acuerdo al cambio estimado en la empresa.	1	4	5	0	0	10,00%	40,00%	50,00%	0,00%	0,00%
<b>PRECIO DE LAS ACCIONES</b>											
7	A la hora de determinar los rendimientos de la empresa tiene en cuenta el riesgo de invertir en acciones.	1	7	1	1	0	10,00%	70,00%	10,00%	10,00%	0,00%
8	Impulsa bajo criterios de planificación la inversión en acciones que superen los rendimientos esperados en la empresa.	0	5	4	1	0	0,00%	50,00%	40,00%	10,00%	0,00%
9	Tiene en cuenta el incremento del precio de las acciones para la distribución de utilidades en la empresa.	2	5	2	1	0	20,00%	50,00%	20,00%	10,00%	0,00%
<b>CONTRAPARTE</b>											
10	Se preocupa por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la empresa con terceros.	6	3	1	0	0	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%
11	Desarrolla acciones que disminuyan el valor de los activos de la empresa como consecuencia de incumplimiento de la contraparte.	1	0	2	7	0	10,00%	0,00%	20,00%	70,00%	0,00%
12	Tiene por costumbre liquidar el valor de la obligación al momento de vencimiento de la misma.	7	2	0	1	0	70,00%	20,00%	0,00%	10,00%	0,00%
<b>INCUMPLIMIENTO</b>											
13	Establece como política en la empresa que el incumplimiento de pago de las obligaciones sea asumida por el acreditado.	6	0	3	0	1	60,00%	0,00%	30,00%	0,00%	10,00%
14	Contribuye a la búsqueda de una política que exige a la contraparte una prima de riesgo en caso de falta de pago para con la empresa.	0	4	5	1	0	0,00%	40,00%	50,00%	10,00%	0,00%
15	Se compromete porque el pago programado se realice en el periodo determinado convenido con la empresa.	6	2	1	1	0	60,00%	20,00%	10,00%	10,00%	0,00%



<b>SETTLEMENT O LIQUIDACIÓN</b>											
16	Al momento de vender un activo de la empresa se preocupa por recibir el pago correspondiente de acuerdo a la liquidación.	0	6	2	2	0	0,00%	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%
17	Al momento de comprar un activo se preocupa por que la empresa entregue el valor acordado entre las partes.	6	2	1	1	0	60,00%	20,00%	10,00%	10,00%	0,00%
18	Se interesa por un acuerdo de pago de la obligación contraída cuando se ha resuelto un contrato de común acuerdo entre las partes.	5	4	1	0	0	50,00%	40,00%	10,00%	0,00%	0,00%
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>											
19	Realiza recomendaciones para el uso adecuado de sistemas de información en el óptimo desarrollo de las operaciones y servicios en la empresa.	9	1	0	0	0	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
20	Se guarda confidencialidad de la información que se lleva en la empresa.	6	2	2	0	0	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%
21	Promueve el desarrollo de procesos críticos en riesgos financieros con procedimientos adecuados de la empresa.	2	7	1	0	0	20,00%	70,00%	10,00%	0,00%	0,00%
<b>FALLOS HUMANOS</b>											
22	Propicia las relaciones interpersonales que favorezcan un buen ambiente laboral dentro de la empresa	4	2	3	1	0	40,00%	20,00%	30,00%	10,00%	0,00%
23	Se interesa por capacitar al personal de la empresa.	5	1	4	0	0	50,00%	10,00%	40,00%	0,00%	0,00%
24	Se preocupa por entrenar el personal de la empresa.	3	2	5	0	0	30,00%	20,00%	50,00%	0,00%	0,00%
<b>FINANCIACIÓN</b>											
25	Se inquiere por atender los compromisos de la empresa.	7	3	0	0	0	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
26	Se obliga por el cumplimiento de pago en el tiempo estipulado por la empresa.	8	2	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
27	Analizar la estructura de pasivos de mediano plazo en los que incurrido la empresa.	6	2	2	0	0	60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>MERCADO</b>											
28	Estimula estrategias para la adquisición de insumos para el proceso operativo de la empresa.	7	2	1	0	0	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%
29	Impulsa bajo criterios de confidencialidad inversiones en mercancías con fines lucrativos para la empresa.	1	6	2	1	0	10,00%	60,00%	20,00%	10,00%	0,00%
30	Se preocupa por respaldar instrumentos que eviten el riesgo de mercancías en la empresa.	3	5	2	0	0	30,00%	50,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>JURÍDICO LEGAL</b>											
31	Se preocupa por respaldar una formalización clara al marco legal establecido en la empresa.	5	3	2	0	0	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%
32	Es un aspecto distintivo de la empresa que la documentación legal se mantenga bajo custodia.	1	6	3	0	0	10,00%	60,00%	30,00%	0,00%	0,00%
33	Se tiene como medida regulatoria que todas las operaciones que se desarrollen en la empresa se realicen conforme a la legalidad y la legislación.	6	3	1	0	0	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%

<b>REGULATORIO</b>											
34	Promueve el intercambio de experiencias cuando la ley modifique o transforme un acuerdo de ley inherente a la empresa.	5	2	3	0	0	50,00%	20,00%	30,00%	0,00%	0,00%
35	Propicia el desarrollo de planes estratégicos con proyección de los escenarios futuros de acuerdo a las operaciones de la empresa.	0	5	2	3	0	0,00%	50,00%	20,00%	30,00%	0,00%
36	Informa oportunamente cualquier modificación en el marco jurídico-operativo dentro del escenario previsible inherente a las operaciones de la empresa.	7	2	1	0	0	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%
<b>DE CUMPLIMIENTO</b>											
37	Establece prioridades en el cumplimiento de las exigencias legales que incida en la cuenta de resultados de la empresa.	6	2	1	1	0	60,00%	20,00%	10,00%	10,00%	0,00%
38	Se tienen preferencias con ocasión de sanciones administrativas o de sentencias judiciales que tienen que ver con la empresa.	3	6	1	0	0	30,00%	60,00%	10,00%	0,00%	0,00%
39	Fomenta el sentido de compromiso en los trabajadores que repercute positivamente en la reputación de la empresa.	5	3	2	0	0	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>											
40	Promueve el intercambio de ideas para la identificación del riesgo financiero en la empresa.	6	4	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
41	Se preocupa por analizar el cómo así como el porqué de los factores que incidirán en la ocurrencia de un riesgo en la empresa.	5	3	2	0	0	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%
42	Es insistente en determinar los posibles eventos que puedan impactar las operaciones de la empresa.	8	0	2	0	0	80,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>											
43	Establece prioridades a la cuantificación del riesgo de mercado en función del valor del servicio que presta la empresa.	6	4	0	0	0	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
44	Se pronostican riesgos en función de la duración que puedan impactar las operaciones de la empresa.	0	8	2	0	0	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%
45	Establece medidas de contingencia en función del peor escenario que puedan impactar el servicio prestado.	5	3	2	0	0	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%
<b>MEDICIÓN DE RIESGOS DEL MERCADO</b>											
46	Considera el valor en riesgo (VaR) como la herramienta que presenta mayor razonabilidad para la empresa.	2	5	3	0	0	20,00%	50,00%	30,00%	0,00%	0,00%
47	Se interesa por la actualización de Software (Sistema de Riesgo de Mercado), que permita medir el proceso financiero de la empresa.	2	3	4	1	0	20,00%	30,00%	40,00%	10,00%	0,00%
48	Involucra como parámetro de medición de la relación riesgo-rendimiento para evaluar la gestión financiera en la empresa	4	4	2	0	0	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%

<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DEL CRÉDITO</b>											
49	Se muestra atento por identificar elementos probabilísticos de incumplimiento en la empresa.	4	6	0	0	0	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50	Utiliza herramientas para identificar oportunamente el cumplimiento del pago de un crédito otorgado.	5	3	2	0	0	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%
51	Involucra un flujo de información constante que permita identificar los niveles de riesgo que está asumiendo la empresa en día a día.	4	5	1	0	0	40,00%	50,00%	10,00%	0,00%	0,00%
<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ</b>											
52	Tiene en cuenta las circunstancias particulares para diseñar la estructura de límites en la empresa.	2	6	2	0	0	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%
53	Se preocupa por establecer planes de acción y contingencia en la empresa.	2	7	1	0	0	20,00%	70,00%	10,00%	0,00%	0,00%
54	Desarrolla acciones de planeación a largo plazo de los activos y pasivos que instituyan políticas eficientes de inversión y financiación en la empresa.	2	6	0	2	0	20,00%	60,00%	0,00%	20,00%	0,00%