# ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

**MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
**RIOHACHA, LA GUAJIRA**
**2019**

# ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

**MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**

Tesis de grado presentada como requisito para optar el título de Magister en Administración de Empresas

Director
**EDGAR ENRIQUE BONILLA BLANCHAR**
Doctor en Ciencias Gerenciales

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
**RIOHACHA, LA GUAJIRA**
**2019**

## CONSTANCIA APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Yo, **EDGAR ENRIQUE BONILLA BLANCHAR**, identificado con la cedula de ciudadanía No. 84.036.737, expedida en San Juan del Cesar, departamento de La Guajira, por medio del presente hago constar que el trabajo de grado, presentado por la señora **MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**, identificada con la cedula de ciudadanía No. 40.923.400, expedida en Riohacha, departamento de La Guajira, titulado: **Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira,** para optar el título en Magister en Administración de Empresas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a consideración del jurado evaluador que se designe, para su posterior sustentación en presentación pública.

Dado en Riohacha DTC, departamento de La Guajira, a los 5 días de marzo de 2020.

_____

**EDGAR ENRIQUE BONILLA BLANCHAR**
**Director del Trabajo de Grado**

## CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

Como director de este trabajo de grado, como requisito para optar por título de Magister en Administración de Empresas, presentado por **MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**, con el título **Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira***,* afirmo haber revisado el informe arrojado por el software antiplagio «Plagius Detector» con un 10,79% de coincidencias con otros trabajos y que las fuentes utilizadas detectadas por el mismo en el trabajo en mención, se encuentran debidamente citadas de acuerdo con las normas APA vigentes, evidenciando que el proyecto de investigación es de su total autoría.

Dado en Riohacha DTC, departamento de La Guajira, a los 5 días de marzo de 2020.

**EDGAR ENRIQUE BONILLA BLANCHAR**
**Director del Trabajo de Grado**

Resultado del análisis

**Archivo:** Tesis María Rodriguez Rivera-correcciòn antiplagio-Feb.20.docx

Estadísticas

**Sospechosas en Internet: 13,99%**
*Porcentaje del texto con expresiones en internet*

**Sospechas confirmadas: 10,79%**
*Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas*

**Texto analizado: 88,9%**
*Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).*

**Éxito del análisis: 100%**
*Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.*

Direcciones más relevantes encontrados:

| Dirección (URL) | Ocurrencias | Semejanza |
|---|---|---|
| https://es.scribd.com/document/421507367/Anteproyecto-Terminado | 49 | 9,6 % |
| https://es.scribd.com/document/407134989/TG-RENZO-1-docx | 37 | 12,36 % |
| https://es.slideshare.net/cdicrescenzo/estructura-del-marco-metodolgico | 28 | 1,89 % |
| https://www.uniguajira.edu.co/financiacion/itemlist/category/11-nuestra-universidad | 22 | 2,41 % |
| https://www.uniguajira.edu.co/nuestra-universidad-mision-y-vision | 22 | 1,97 % |
| https://www.slideshare.net/fer280975/proyecto-de-tesis-meza-brandan-y-meza-valverde | 19 | 11,84 % |

Texto analizado:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de La Guajira, identificado con cédula de ciudadanía No. 40.923.400, expedida en Riohacha, departamento de La Guajira, autora del trabajo de grado titulado: **Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira**; declaro bajo la gravedad del juramento que:

1. El presente trabajo de grado es de mi autoría;
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada parcial ni totalmente;
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de La Guajira y el país.

Dado en Riohacha DTC, departamento de La Guajira, a los 5 días de marzo de 2020.

_____

**MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**

**DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 40.923.400, expedida en Riohacha, Departamento de La Guajira, autora del trabajo de grado titulado: **Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira**, autorizo a la Universidad de La Guajira, para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura, consulta y aporte a los procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando respeten mis derechos de autor (a).

Dado en Riohacha DTC, departamento de La Guajira, a los 5 días de marzo de 2020.

_____

**MARÍA EUGENIA RODRÍGUEZ RIVERA**

## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, padre y señor de todas las cosas, por regalarme la vida, salud, bienestar, y las oportunidades para crecer en mis diferentes roles.

A mis padres, por inculcarme valores, principios y disciplina, y motivarme a seguir adelante.

A mis hijos Cesar, Cristian y Andrés, que han sido mi gran inspiración para el logro de mis metas.

A mi esposo Cesar Antonio, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida y en el transcurso de mi carrera, quien me anima en lo académico y en todo proyecto trazado.

A mi director de tesis, Dr. Edgar Bonilla Blanchar, de quien recibí apoyo permanente durante el desarrollo académico de la maestría. Dios lo bendiga grandemente.

A las personas que confiaron en mi capacidad, valor y esfuerzo para alcanzar esta meta.

María Eugenia Rodríguez Rivera

## AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso le doy gracias por darme su luz, amor y fortaleza para alcanzar esta meta.

A la Universidad de La Guajira, por haberme formado como profesional y darme la oportunidad en la maestría de administración de empresas, logrando alcanzar un peldaño en mi carrera profesional.

A mi director, Dr. Edgar Bonilla Blanchar, por su asesoría y apoyo incondicional, mil gracias. Dios lo bendiga.

A todas aquellas personas, quienes me prestaron su colaboración y amistad, durante toda la maestría.

Gratitud

## TABLA DE CONTENIDO

**RESUMEN** ..... **xv**

**ABSTRACT** ..... **xvi**

**INTRODUCCIÓN** ..... **17**

**1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN** ..... **19**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 19

1.1.1. Formulación del problema ..... 27

1.1.2. Sistematización del problema ..... 27

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 28

1.2.1. Objetivo general ..... 28

1.2.2. Objetivos específicos ..... 28

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 28

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 29

1.4.1. Delimitación temática o teórica ..... 29

1.4.2. Delimitación geográfica o espacial ..... 30

1.4.3. Delimitación temporal ..... 30

**2. MARCO REFERENCIAL** ..... **31**

2.1. MARCO TEÓRICO ..... 31

2.1.1. Antecedentes de la investigación ..... 31

2.1.2. Fundamentos teóricos ..... 38

2.1.2.1. Gestión de créditos ..... 38

2.1.2.2. Políticas de créditos ..... 41

2.1.2.2.1. Solicitud del crédito ..... 42

2.1.2.2.2. Políticas de cobranza ..... 43

2.1.2.2.3. Políticas de refinanciación.....45
2.1.2.3. Líneas de crédito .....46
2.1.2.3.1. Crédito directo.....47
2.1.2.3.2. Crédito por descuento de nómina .....47
2.1.2.3.3. Convenio con lCETEX.....49
2.1.2.4. Cuentas por cobrar .....50
2.1.2.4.1. Cuentas por cobrar por edades.....51
2.1.2.4.2. Cuentas por cobrar por programas (por segmentación).....53
2.1.2.4.3. Probabilidad de incumplimiento .....54
2.1.2.5. Gestión de Cobros.....55
2.1.2.5.1. Correos electrónico institucional .....57
2.1.2.5.2. Llamadas telefónicas.....58
2.1.2.5.3. Oficios de cobro persuasivo.....58
2.1.2.5.4. Oficios de cobro coactivo .....60
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....61
2.3. MARCO CONTEXTUAL .....62
2.3.1. Información organizacional .....62
2.3.2. Reseña histórica Universidad de La Guajira.....62
2.3.3. Productos o servicios.....63
2.3.4. Estructura Organizacional.....63
2.3.4.1. Organización de la empresa .....63
2.3.4.2. Organigrama general.....64
2.3.4.3. Personal.....64
2.4. SISTEMA DE VARIABLES .....64
2.4.1. Definición conceptual.....65
2.4.2. Definición operacional.....65

**3. MARCO METODOLÓGICO.....67**

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....67
3.2. TIPO DE ESTUDIO .....69
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....71
3.4. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....72
3.4.1. Información primaria .....73
3.4.2. Información secundaria.....73
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....74
3.5.1. Población .....74
3.5.2. Muestra.....76
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....77
3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....79
3.7.1. Validez del instrumento.....79
3.7.2. Confiabilidad del instrumento.....79
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....81
3.9. ANÁLISIS DE LOS DATOS .....82

**4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....85**

4.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO.....85
4.2. LÍNEAS DE CRÉDITO.....88
4.3. CUENTAS POR COBRAR.....90
4.4. GESTIÓN DE COBRO .....97
4.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....101
4.5.1. Justificación .....102
4.5.2. Objetivo.....102
4.5.3. Alcance .....103
4.5.4. Estructura de los lineamientos .....103
4.5.5. Lineamientos estratégicos .....104

**CONCLUSIONES.....107**

**RECOMENDACIONES.....110**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....112**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable .....66
Tabla 2. Unidades de análisis .....75
Tabla 3. Distribución poblacional .....75
Tabla 4. Alternativas de respuesta.....78
Tabla 5. Categorías de la confiabilidad del instrumento .....80
Tabla 6. Categorías para el análisis e interpretación de la media.....83
Tabla 7. Categorías para el análisis e interpretación de la desviación estándar ...84
Tabla 8. Indicadores de políticas de créditos .....85
Tabla 9. Indicadores de líneas de créditos .....88
Tabla 10. Cuentas por cobrar por edades pregrado .....91
Tabla 11. Cuentas por cobrar por programas pregrado por años 2012-2018 .....91
Tabla 12. Cuentas por cobrar por programas pregrado, general .....92
Tabla 13. Cuentas por cobrar por programas postgrado, general .....95
Tabla 14. Indicadores gestión de cobro .....98
Tabla 15. Variable gestión de crédito.....100
Tabla 16. Lineamientos estratégicos .....105

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A, Instrumento de validación de contenido .....122
Anexo B. Matriz de validación del instrumento .....139
Anexo C, Cuestionario para la recolección de datos .....140
Anexo D, Calculo del Alfa de Conbrach.....142
Anexo E, Cálculos estadísticos.....148

RODRÍGUEZ RIVEIRA, María Eugenia, Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, Universidad de La Guajira, Programa de Maestría en Administración de Empresas, Riohacha, La Guajira, 2020.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. Soportado por las bases teóricas de: Morales & Morales (2014); Block, (2013), Icetex (2015), Virreira (2010), Ley 30 de 1992, Resolución 2226 de 2015, Ordenanza 232 de 2008, Munch & García (2015), Koontz & Weihrich (2012), Robbins & Coulter (2014), entre otros.

La investigación se encuentra bajo el enfoque cuantitativo, de tipo fue aplicada, descriptiva y transversal, el diseño de investigación fue no experimental, y de campo. La población estuvo conformada por 365 sujetos constituidos por estudiantes y empleados de la oficina de créditos y cobranzas. La técnica e instrumento de recolección de información utilizada fue una encuesta tipo cuestionario de 18 ítems, teniendo las siguientes alternativas: Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). Para la validez del instrumento se utilizaron (3) expertos, se aplicó la confiabilidad de coeficiente Alpha de Cronbach cuyo índice fue 0,92.

Después del procesamiento estadístico, se realizó el análisis y discusión de resultados, se concluyó que se destaca debilidad en la gestión de cobro de los créditos otorgados, donde algunas veces envían correos electrónicos a los estudiantes con deuda, pero no se hace de manera constante, de igual manera no hay presión por medio de oficios coactivos, ni persuasivo. No obstante, la Universidad de la Guajira tiene las políticas de cobro establecidas y líneas de crédito de manera eficiente. Se recomienda realizar seguimiento de forma más constante a la gestión de cobro, de igual manera ingresar personal en el área de cobros para facilitar la gestión.

**Palabras claves:** gestión, créditos, oficio coactivo, oficio persuasivo, líneas de crédito.

RODRÍGUEZ RIVEIRA, María Eugenia, Analysis of the management of credits granted to students of the University of La Guajira, University of La Guajira, Master's Program in Business Administration, Riohacha, La Guajira, 2020.

## ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the management of credits granted to students of the University of La Guajira. Supported by the theoretical bases of: Morales and Morales (2014); Block, (2013), Icetex (2015), Virreira (2010). Law 30 (1992), Resolution 2226 (2015), ORDENANZA 232 (2008), Munch and García (2015), Koontz, H. and Weihrich, H. (2012), Robbins and Coulter (2014), among others.

The research is under the quantitative approach, the type was applied, descriptive and transversal, the research design was non-experimental, and field. The population was conformed by 365 subjects constituted by students and employees of the office of credits and collections. The technique and instrument of information collection used was a questionnaire survey of 18 items, having the following alternatives: Always (5), Almost Always (4), Sometimes (3), Almost never (2) and Never (1). For the validity of the instrument, (3) experts were used, the Cronbach's Alpha coefficient reliability whose index was 0.92 was applied.

After the statistical processing, analysis and discussion of results was carried out, it was concluded that there is weakness in the collection management of the granted credits, where sometimes they send emails to students with debt but it is not done in a constant way, Likewise there is no pressure through coercive trades, nor persuasive. However, the University of La Guajira has the established collection policies and lines of credit in an efficient manner. It is recommended to follow up more consistently in the collection management, in the same way to enter personnel in the collection area to facilitate the management.

Keywords: management, credits, coercive office, persuasive office, credit lines.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación abordó el tópico sobre gestión de créditos. El objetivo principal de este trabajo fue analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, departamento de La Guajira, Colombia, considerando importante que resulta para cualquier institución, bien sea pública o privada, y el establecimiento de lineamientos y políticas de crédito en la búsqueda del éxito de las actividades realizadas en beneficio de la comunidad estudiantil y, por ende, de la Universidad.

En esta investigación se estudia la variable gestión de créditos, como una aplicación de las teorías de actualidad utilizadas con mayor frecuencia para analizar los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, lo que permitió medir la variable desde la respectiva investigación. Asimismo, la teoría como apoyo elemental en el desarrollo de la temática, está centrada en el campo de las organizaciones lo que permite proponer estrategias para optimizar su gestión, lo que servirá de apoyo referencial para realizar otros estudios en el área.

La investigación está estructurada en tres secciones: la sección de los preliminares, que dan información de la identificación del trabajo, filiación institucional, los elementos que certifican su autenticidad, antiplagio y cesión de derechos de autor, así como los agradecimientos. dedicatoria y tabla de contenido, y lista de gráficos y tablas.

El cuerpo del trabajo contentivo de cuatro (4) partes desglosada de la siguiente manera: el capítulo 1 entrega el Problema de Investigación que desarrolla el planteamiento de problema, objetivos generales, específicos, justificación de la investigación y delimitación; seguido del capítulo 2, depositario del marco referencial y contiene de la revisión bibliográfica, tales como antecedentes de la investigación;

bases teóricas, marco contextual y la sistematización de la variable, con su respectiva matriz de operacionalización.

El capítulo 3, correspondiente al marco metodológico, que expone el enfoque metodológico, el tipo de estudio y el diseño de la investigación, así como las fuentes de información, la población, la muestra y las técnicas e instrumento para la recolección de datos, conjuntamente con la validez y confiabilidad de los resultados. El capítulo 4 proporciona el análisis de resultados, representado en la tabulación de información, su presentación y discusión a la luz de las teorías utilizadas.

Posteriormente, se presentan los elementos finales, depositario de las conclusiones a las que llega la investigación y las recomendaciones, que siguen a las conclusiones coherentes con los lineamientos estratégicos propuestos, como elementos que contribuyen al mejoramiento de las deficiencias encontradas en los resultados y conclusiones.

# 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crédito tuvo sus inicios a finales de la comunidad primitiva, en el momento donde se produjo cierto excedente tanto de caza como agricultura. A este respecto, las personas producían más que otras ayudaban aquellos con menos producción, lo cual les permitía tener mayores utilidades. Se combinó el trabajo privado con el trabajo cooperativo, es así como nace la figura de asistencia, los de mayores ingresos obtenían un excedente en sus bienes ayudaban a los otros, sin esperar recibir a cambio (Unideg, 2013).

Al respecto, Montaño (2013) define el crédito como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín *creditum*, consentimiento, en otras palabras, es la aprobación donde un tercero ha sugerido o propuesto, otorgando crédito cuando existe confianza en que el sujeto del mismo cumplirá la obligación la cual ha contraído.

En este orden de ideas, el crédito es el otorgamiento de un costo actual, representado en dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, lo expresa más razonablemente, el mismo puede presentar para pagar a corto plazo, a mediano o a largo plazo, de acuerdo con la naturaleza del préstamos, siendo de gran importancia tener una cultura financiera para llevar una buena gestión a la hora de solicitarlo y poder cumplir con los lapsos estipulados.

Frente a esto, Virreira (2010) define la gestión de microcrédito como aquel concedido a aquellos programas que otorgan préstamos pequeños a personas de bajos recursos, para proyectos generadores de ingreso de auto-empleo, permitiendo el cuidado de la manutención de ellos y sus familias. Los mismos

presentan ciertas características entre las cuales se encuentran: el monto de los préstamos, el plazo de pago y los períodos de reposición de los mismos.

Es de vital importancia, aclarar que el crédito educativo es crédito, porque efectivamente se realiza una transacción financiera, un préstamo, creyendo en el potencial del estudiante; el cual es educativo, porque el dinero prestado es para educarse en una o varias áreas del conocimiento. Además, se educa también en la responsabilidad, porque quien ha sido beneficiario de un préstamo sabiendo la responsabilidad de cubrirlo; el cual educa también, en la solidaridad porque el estudiante es consciente como con el dinero a cancelar estará contribuyendo a financiar la educación de otro candidato.

De esta manera, el derecho a la formación es un gran beneficio que ayuda a consolidar uno los más importantes derechos fundamentales y sociales de los países. La educación en todas sus expresiones es el camino por excelencia de la socialización humana, lo cual, deja entrever que el proceso formativo es la vía de su transformación en un ser social. Según Melendro (2009), el origen del crédito está en el reconocimiento de la educación, es la mejor inversión tanto en lo personal como en lo social. La persona favorecida por este tipo de beneficio desarrolla sus cualidades y destrezas, permitiendo con ello poder desenvolverse de la mejor manera en el campo laboral, aumentar sus ingresos para de esta manera poder estar en mejores condiciones.

A nivel mundial, la concepción del crédito es la de proporcionar al usuario un préstamo de pequeña, mediana o de gran cuantía para realizar una actividad económica susceptible de comercialización, confiriéndole un estatus de independencia económica del que antes carecía, el mismo ha pasado a estar presente en muchos otros países, incluyendo los países ricos, los cuales empiezan a utilizarla como medida de desarrollo económico para los más desfavorecidos.

De acuerdo con Studentaid (2015), son muchos los países que han desarrollado mecanismos crediticios en la totalidad de su economía. Desde el crédito hipotecario hasta el educativo, siendo muchas las variables que inciden en

el mismo, algunas con mayor éxito como es el caso presentado en USA, donde apoyan a los estudiantes universitarios a través de varias formas de ayuda financiera para cubrir con los gastos de sus estudios. Muchos estados, universidades, así como entidades financieras utilizan la información que aparece en la Solicitud Gratuita de Ayuda Federal a Estudiantes (FAFSA), para estipular la modalidad de ayuda financiera a la cual pueda apegarse por sus requerimientos.

En 2017 el Departamento de Educación de los EE. UU. otorgó más de $120 mil millones en subsidios, fondos para trabajo y estudio, préstamos de interés bajo y otros tipos de asistencia financiera, a cerca de 6,000 escuelas, usando la FAFSA como asistencia financiera para sus estudiantes. Estos préstamos, en la mayoría de los casos, son cancelados después de haberse graduado, de haber dejado de asistir a la institución educativa, adicionalmente, tiene un período de gracia de seis meses antes de tener que comenzar a realizar sus pagos (Studentaid, 2019).

Con relación a los países latinoamericanos, Fernández (2014) expone que los mismos ponen de manifiesto una de las mayores limitaciones al acceso al financiamiento, debido a elementos de la empresa, resaltando dicha problemática afecta tanto la continuidad al crecimiento de las empresas, en muchos momentos sufren la liquidación de las mismas. Teniendo las principales causas al escaso acceso a financiamiento: alto costo, exceso de garantías por parte de los bancos u otra entidad de préstamos, informalidad financiera e incapacidad de las empresas en mostrar su desempeño financiero respaldado teniendo el apoyo de la implantación de herramientas de planificación y proyecciones.

Desde esta perspectiva, en la actualidad el crédito es un instrumento monetario el cual pretende solventar necesidades básicas, obtener rendimientos de las inversiones con los mismos. Son muchos los tipos y mecanismos de créditos existentes; no obstante, existe uno tan globalizado en ciertos doctrinantes que ha sido utilizado como puente de acceso, tanto a los derechos sociales, como a los derechos inherentes al ser humano, siendo el crédito educativo el indicado para acceder a la educación.

Frente a esto, Gómez (2015) indica que en México los esfuerzos de cultura financiera en los estudiantes son relativamente pocos, así como básicos, fungiendo principalmente un glosario de conceptos financieros. En este sentido, se deja de lado el derecho y la condición de los solicitantes por entender la dinámica, el trabajo, además de las amenazas y oportunidades de los créditos, dejando de percibir la inseguridad por la carencia de información financiera.

Por ejemplo, en 2012, fue presentado el Programa Nacional de Financiamiento a la Educación Superior (Pronafies), orientado a ofrecer créditos a los estudiantes para cursar estudios de licenciatura y posgrado por unos montos a pagar en un plazo de 15 años a una tasa de interés fija de 10 por ciento. Sin embargo, incluía solo un número determinado de instituciones de educación superior privadas, generando una reacción negativa entre las autoridades y académicos de las universidades públicas, toda vez que la medida las excluía (Marquez, 2012).

No obstante, lo anterior, en México, menos del 1% de los estudiantes recurre a la vía del crédito, como alternativa para financiar su carrera universitaria, a diferencia de otros países latinoamericanos, como es el caso de Brasil, donde el mercado de préstamos alcanza el 60%, en Estados Unidos, los préstamos y becas representan 34%, indicando que los créditos educativos son subutilizados, bien por desconocimiento, o por barreras culturales (Vargas, 2017).

En el Perú, la Oficina de Becas y Crédito Educativo (OBEC), antes fue denominada como el Instituto Nacional de Becas y Crédito Educativo (Inabec), generalmente ha prestado algunos recursos de corto plazo, que permiten disminuir las restricciones de liquidez de los estudiantes de clase media que desean cursar estudios universitarios, junto al Programa de Becas y Créditos Educativos (Pronabec) tienen como misión otorgar tanto becas como crédito educativo para personas habilidosas, las cuales se encuentren sin el dinero disponible pudiendo optar a una carrera universitaria, permitiendo con esto formar talento humano con alto desarrollo de capacidades, con la visión hacia la formación, visualizando la

manera puedan participar en beneficio del éxito en el país y ser garantes en el extranjero con los conocimientos adquiridos (OEI, 2019).

Los programas ofrecidos vienen recibiendo cada vez mayores recursos presupuestales para que, jóvenes de bajos recursos económicos y alto rendimiento académico tengan la oportunidad de continuar sus estudios superiores en IES públicas o privadas y en programas técnicos o universitarios. El financiamiento es integral, y cubre los gastos de inscripción, matrícula, y otros referidos a la alimentación, transporte, pensión de estudios, seguro médico y de vida, así como los materiales de estudios, titulación, y alojamiento cuando vive en un lugar diferente al de estudios (Beltran, Castro, & Yamada, 2013).

De acuerdo con López (2006), en el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, son muchos los indicadores que demuestran las graves consecuencias de la falta de este servicio, así como el derecho adquirido de los ciudadanos. En este sentido, la gran mayoría de países mal llamados “tercermundistas” o en “vía de desarrollo” son aquellos con peores indicadores de educación. Los países con menores procesos de industrialización, de creación de empresa por ende aquellos con los índices más bajos de personal calificado, además, con los menores índices de apoyo, promoción de ciencia y tecnologías son los que menos invenciones poseen, generando una migración del poco personal capacitado en sus empresas.

El panorama de los últimos años ha venido cambiando con los procesos de globalización. Las grandes potencias y necesidades del mercado han influido en que se produjese una mayor oferta de ciertas actividades, produciendo así una promoción de la educación en aras capacitar, especializar capital humano y garantizar el derecho en sí mismo, para lograr ser competitivos en la economía mundial.

En Colombia, la Constitución Política de 1991 reza en su artículo 67: que la educación del individuo es un derecho y un servicio público, brindado por el estado, el cual, tiene una función social; buscando con ella el acceso al conocimiento, la

ciencia, la técnica, a los bienes y valores de la cultura. El Estado, sociedad y familia son garantes de la educación, considerándola obligatoria entre cinco y quince años de edad, comprendiendo como mínimo, un año de preescolar y nueve años de educación básica.

A pesar de ser gratuita, un objetivo del Estado Social de Derecho, pueden existir casos en los cuales el acceso a la misma no sea realizado de forma gratuita. Es por esta norma de rango constitucional, en la cual, por conexidad puede llegarse a considerarlo derecho fundamental de los ciudadanos, previendo ciertas medidas tanto técnicas como organizativas de distinta índole para que la totalidad de ciudadanos puedan acceder al servicio público educativo, siendo un pilar fundamental del estado social de derecho.

Con respecto a los créditos a los estudiantes, la Ley 30 de 1992, en su Artículo 111, expresa: que, con la finalidad de dar ingreso a las universidades a los estudiantes de pocos ingresos económicos, la Nación, las entidades territoriales y las instituciones de este nivel de educación, instituirán una política general de becas, como ayudas, de igual manera brindar créditos para las mencionadas personas. Su implementación estará en cargo del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex), quien establecerá las modalidades de subsidio parcial o total del pago por los distintos conceptos en los cuales dispongan del beneficio y a su vez, hagan efectivos las universidades.

De esta manera, la administración del crédito educativo busca mantener un equilibrio sano entre los objetivos financieros y los objeticos sociales. En donde, si predominan los financieros, podrían encontrarse líneas de crédito diseñadas que sean difíciles de pagar en el futuro. Si se da preeminencia a los propósitos sociales, las instituciones, programas de crédito educativo colocados con un alto riesgo, descapitalizarse y desaparecer siendo el caso donde viene dando en ciertas instituciones de educación colombianas, mostrando un estudio ante estos resultados.

Así mismo, la Universidad de San Buenaventura es la administradora de un fondo de crédito para la financiación de estudios superiores. De acuerdo con el Reglamento Convenio de Administración Crédito Educativo USB (Fedusab, 2004), en el artículo 2 indica que a la administración le corresponde la cartera de los estudiantes de la Universidad de San Buenaventura, quienes solicitan el crédito educativo en virtud de sufragar la matrícula académica, dispuesto en lo contentivo en la normatividad establecida para su adecuado funcionamiento. A nivel internacional los créditos son un mecanismo de financiación de la educación y capacitación profesional. Al ser un préstamo difiere de las becas comunes las cuales son una subvención o condonadas por el emisor.

Según Salazar, Mesa y Correa (2016) el Icetex es una entidad de tipo financiero del Estado, de naturaleza especial, cuya finalidad es promover la educación del orden superior en Colombia mediante el otorgamiento y recaudo de créditos educativos con recursos de terceros o propios. Igualmente, está orientado a darles ingreso a los estudiantes los cuales tengan oportunidades en sus estudios brindados por la comunidad internacional. Fue creada en el año 1950 (Decreto 2586) como una entidad derivada del Ministerio de Educación Nacional, proporcionando mecanismo para la realización de estudios en el exterior. En 1968 se amplió su función al extenderlo a créditos de estudios en el país (Decreto 3155). En 2005 (Ley 1002) convirtió al Icetex en una entidad de naturaleza especial.

Sobre este punto específico, a nivel nacional, el crédito a estudiantes ha utilizado un medio para acceder a un servicio público. Este modelo ha tenido receptividad en los últimos años, siendo importante para ingresar a la educación, tanto formal como no formal, a nuevos procesos productivos y de desarrollo. Son muchas las instituciones educativas de nivel superior, tanto públicos como privados, han venido promocionando este tipo de mecanismos donde muchas ciudades y sectores productivos económicos que se han beneficiado de ello.

De acuerdo con Salazar y otros (2016), al corte de marzo del 2016, el Icetex contaba con 62.100 créditos con al menos 31 días de mora, por un monto total de

$440,1 mil millones. Lo anterior significa como aproximadamente el 14% de los créditos vigentes se encuentran en esta situación, equivalente al 12% del total de la cartera colocada. En general, todos los créditos conferidos son clasificados según su nivel de riesgo, el cual depende conjuntamente del puntaje obtenido del modelo de probabilidad de incumplimiento aplicado, y de las edades de vencimiento del crédito. Dicha calificación, decide el nivel de atención a dedicarse al crédito, y las acciones a tomar para su pago efectivo.

En este orden, en 2016, el Icetex lanzó en el departamento de La Guajira una línea de créditos para los jóvenes indígenas de la etnia wayuu que desean cursar estudios superiores. El programa busca apoya a aquellos jóvenes de la etnia que sobresalen académicamente, pero no cuentan con lo recursos económicos para cumplir sus sueños de mejorar su calidad de vida. Igualmente, está el programa de crédito educativo: más colombianos que nunca, en donde jóvenes de diferentes departamentos del país, entre ellos La Guajira, pueden acceder a recursos para cursar estudios virtuales con descuentos en el costo de matrícula, a través de una línea especial de largo plazo, con tasa de interés 0%, proporcionando, además un esquema de pago a largo plazo (Icetex, 2017)

Así mismo, de acuerdo con la Resolución 2226 de 2015, emanada de la Universidad de La Guajira, según el artículo primero y en consideración con la autonomía universitaria, ha establecido mecanismos para el otorgamiento de crédito que favorezcan a los estudiantes de los programas de pregrado y postgrado, al mismo tiempo que políticas, con el propósito de mejorar el recaudo de cartera.

De esta manera, la Universidad de La Guajira, maneja gran cantidad de oferta de créditos con algunas modalidades, quedando a discrecionalidad del estudiante el de su conveniencia. No obstante, existen variables económicas, sociales y hasta culturales que pueden afectar, no solo el acceso al crédito, sino su sostenimiento; es decir, la financiación de este tipo de programas o mecanismos económicos, lo que pudiera generar una gran desfinanciación y déficit por el inestable y, hasta en ciertos casos, imprudente, manejo dado a los créditos educativos.

Ante este panorama, es necesario determinar la morosidad y los mecanismos de recuperación de cartera de la Universidad de La Guajira, y sus incidencias en la Institución, que pudieran afectar el normal funcionamiento académico, que beneficiarían a otros estudiantes. En este sentido, se propondrían, de ser el caso, estrategias de recuperación de la cartera, que garanticen la estabilidad financiera. Para ello, surge la necesidad de analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

### 1.1.1. Formulación del problema

Luego de plantear la problemática antes señalada resulta oportuno formular el siguiente interrogante:

¿Cómo es la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira?

### 1.1.2. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las políticas de cobro de los créditos otorgados los estudiantes de la Universidad de La Guajira?
- ¿Cómo son las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira?
- ¿Cuál es la magnitud de las cuentas por cobrar derivadas de los créditos otorgados a los estudiantes la Universidad de La Guajira?
- ¿Cómo es la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira?
- ¿Cuáles son los lineamientos estratégicos para la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira?

## 1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.2.1. Objetivo general

Analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

### 1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las políticas de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.
- Describir las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.
- Determinar la magnitud de las cuentas por cobrar derivadas de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.
- Describir la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.
- Proponer lineamientos estratégicos para la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Constitución de Colombia considera a la educación como un derecho, teniendo por objetivo primordial formar a niños, niñas y adultos, que tienen derecho a recibir educación, capacitación o actualización en un establecimiento educativo. Debido a los bajos ingresos de los hogares colombianos, que no le permiten pagar en su totalidad el costo de la matricula completa en las universidades privadas y públicas, se ha implementado diferentes líneas de créditos para brindar múltiples opciones de acceder a la educación superior

En este orden, esta investigación se justifica teóricamente, al permitir al investigador, y a quien consultare este documento, profundizar en el conocimiento sobre los procesos de otorgamiento de crédito, recaudo de cartera y políticas de

cobranza, analizando una serie de postulados teóricos de los autores expertos en el área permitiendo hacer un comparativo de diferentes conceptos y contrastar las múltiples teorías abordadas durante este estudio.

De igual manera, se justifica en lo práctico, porque permite el análisis de elementos referidos a la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, así como el recaudo y cobranza, permitiendo identificar las condiciones que mejor se adapten a los mismos, con la intención de poder otorgar futuros créditos, con lo cual podrían disminuir contratiempos y proteger su patrimonio.

Así mismo, en lo metodológico, sus resultados obtenidos contribuirán a enriquecer futuras investigaciones, realizadas al amparo de esta misma línea de investigación, convirtiéndose en una guía referente para futuros investigadores, mediante el uso de cuestionarios aplicados y los procesamientos de datos que permitirán conocer sobre la temática de gestión de créditos.

Desde la esfera social, está orientada a proponer estrategias que contribuyan con el mejoramiento mediante el análisis de las fases del proceso de crédito, analizar la información del solicitante permitiendo mejorar el control de protección contra pérdidas en las cobranzas las cuales generan beneficios económicos, consiguiendo resultados considerables a su vez para la satisfacción del estudiantado y así beneficiar a futuros estudiantes que lo necesiten.

## 1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. Delimitación temática o teórica

Esta investigación fue desarrollada en la línea de investigación de las finanzas corporativas, adscrita a la Maestría Administración de Empresas de la Universidad de La Guajira; fueron desarrolladas las dimensiones: líneas de crédito, políticas de créditos, cuentas por cobrar y gestión de cobro; teóricamente sustentada en: Morales & Morales (2014); Block, (2013), Icetex (2015), Virreira (2010), Munch & García (2015), Koontz & Weihrich (2012), Robbins & Coulter (2014), Córdoba

(2012), Besley & Brigham (2016), Aguilar (2013), Morales, Alcocer, & Morales (2013), Fernández Russo (2014), Beaufond (2010), entre otros.

### 1.4.2. Delimitación geográfica o espacial

La investigación se efectuó en la Oficina de Crédito y Cartera, de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad de La Guajira, ubicada el Km 5, vía a Maicao, en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, capital del departamento de La Guajira, Colombia. También se tuvo en cuenta el estamento estudiantil de la Universidad de La Guajira, como beneficiarios de los créditos.

### 1.4.3. Delimitación temporal

El estudio fue realizado con información documental correspondiente al periodo comprendido de 2012 hasta 2018, en el que fueron recopilados y analizados los datos sobre cuentas por cobrar; de igual manera, se recaudó información primaria de los estudiantes, mediante la aplicación de cuestionario, diseñado por el investigador, para conocer su satisfacción y percepción sobre el acceso a los créditos de los estudiantes.

# 2. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial o marco de referencia es la sección de la investigación que identifica y consigna los antecedentes, las teorías, las normas, en caso de existir para las variables de estudio, el contexto y demás lineamientos del proyecto de investigación. Tiene como función, al hacer la comparación, identificar referentes teóricos, metodológicos, estructurales por explorar que aporten al proyecto.

## 2.1. MARCO TEÓRICO

El marco teórico consiste en la recopilación de antecedentes e investigaciones previas, así como el desarrollo de las teorías que van a fundamentar o sustenta el proyecto de investigación, permitiendo orientar la formulación de preguntas, y señala los hechos significativos que deben indagarse, de igual manera contribuye a la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

### 2.1.1. Antecedentes de la investigación

En el presente capítulo están expuestas algunas investigaciones cuyas variables están relacionadas relacionan con la gestión de crédito, variable en estudio. A partir de las cuales, se posibilita establecer algunas comparaciones, las cuales sirven de referencia para ampliar el panorama, con la finalidad de lograr una mayor compresión del estudio. Seguidamente se describen dichos antecedentes.

López (2018) presentó la tesis titulada: *Gestión de créditos y la gestión de cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS 2016*, para obtener el grado de Magíster en Administración de la Universidad César Vallejo, en Lima, Perú. Su objetivo general fue determinar la relación de la gestión de créditos y la Administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay, 2016. Teniendo como dimensiones: Políticas de Créditos, Condiciones de Créditos, Políticas de

cobro, con los postulados teóricos de Rivas & Magadán (2016), Montero (2016), Ortiz (2013), Paredes (2012), Reyes (2011), Pérez (2014).

La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la población del estudio estuvo compuesta por los trabajadores del Hospital de Chancay, con una muestra aleatoria simple proporcional, aplicada a 50 trabajadores de la unidad de economía, tesorería; la recolección de datos llevada a cabo mediante de un cuestionario a la gestión de créditos, un cuestionario a la variable Administración de las cuentas por cobrar, fue aplicada una prueba piloto a 30 trabajadores, lográndose una Alfa de Cronbach igual a 0,888, luego fueron procesados los datos, empleando el programa estadístico SPSS versión 20.

De los resultados estadísticos obtenidos referente al valor de la correlación entre las variables definida por el Rho de Spearman 0.710, demostrando una relación entre las variables altamente positiva, frente al (valor de significación estadística) $p < 0,05$, rechazando la hipótesis nula, aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la gestión de créditos, la administración de las cuentas por cobrar cumpliendo con los objetivos funcionales de la oficina de economía del Hospital Chancay SBS.

Se concluyó que existe un inadecuado manejo de la gestión de créditos por parte de la alta gerencia que dirige el Hospital de Chancay SBS, en cuanto a la administración de las cuentas por cobrar, que tienen una incidencia sobre su liquidez, además de esto, tiene relación directa en la toma de decisiones, como parte de las funciones responsabilidades de la gerencia y demás directivas de la institución.

Con relación al aporte del antecedente nombrado en el presente estudio, el mismo estuvo fundamentando teóricamente la variable gestión de créditos, donde la misma presenta las dimensiones políticas de crédito y cuentas por cobrar de gran utilidad para la sustentación teórica de las dimensiones señaladas, así como de los

indicadores, de igual manera fue de relevancia en la parte metodológica, apoyando el diseño del instrumento.

De igual forma, fue revisado el estudio de Barriga (2017), titulado: *Gestión de cartera y liquidez de la empresa textil el Peral Cia. Ltda.*, para optar al título de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo fue establecer una herramienta que permitiera regular la gestión de cartera por las ventas a crédito con la intención de incrementar la liquidez de la empresa, la cual, ha convertido en un problema latente. Las dimensiones fueron: análisis financiero, métodos de cobro, tipos de financiamiento de crédito por falta de liquidez, sustentada teóricamente por Martínez (2015), Brachfield (2015), Rivera (2013), Bolívar (2012), entre otros.

Fue desarrollada dentro del enfoque mixto, cualitativo, tipo descriptiva, documental, correlacional, con diseño de estudio de campo; la población estuvo constituida por el personal administrativo de la empresa, representada por 14 personas. Para su ejecución fue realizada la recolección de la información por medio de un cuestionario, con la técnica de la encuesta, contentivo de 19 preguntas, así como la lista de observación de control interno al personal de la empresa, fue validada por 3 expertos, arrojando una confiabilidad de 0,80 encontrándose en un nivel confiable.

Los resultados arrojaron que el 83% realiza una vigilancia constante y efectiva al vencimiento de las fechas de cobranzas; en tanto, un 17% indica que no se realiza. El vencimiento de las cuentas pendientes por cobrar en las áreas involucradas debe conocerse al 100%, para que conjuntamente coordinen las gestiones de cobro en los plazos acordados. La situación actual del país obliga al sector textil a adaptar el tiempo de crédito sin un análisis técnico para su concesión, y tomar decisiones prontas, conllevando a que la recuperación de cartera sea extendida en más días de lo acordado, llevando a las empresas a tener problemas de liquidez.

En conclusión, el estudio demuestra la falta de análisis, verificación adecuada del escenario económica, entorno social y político de los acreedores del crédito ha sido uno de los puntos que ha causado la falta de liquidez de la empresa, otorgando de manera empírica, la gestión de cobro ha sido afectada al tratar de recuperar cartera en los plazos acordados. Otro punto es la carencia de capacitación al personal encargado de la gestión de crédito y cartera lo que no ha permitido adquirir nuevos conocimientos y estrategias, puestas en práctica más adelante.

Con relación al aporte dejado este trabajo investigativo, es importante toda vez que fue motivado a la realización de un análisis detallado del crédito dando información relevante del comportamiento de este, así como del material teórico para sustentar la construcción teórica y conceptual, que respaldará la variable objeto de estudio, así como las dimensiones y los indicadores presentes en la misma.

En otro estudio, Beleño (2014) realizó una investigación titulada: *Riesgo de crédito y gestión de cobranzas de los créditos al consumo de la banca universal venezolana*, optando al título de Magister en Gerencia Empresarial en la Universidad privada Dr. Rafael Belloso Chacín, de Maracaibo, Venezuela. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el riesgo de crédito, gestión de cobranza de los créditos al consumo en la banca universal venezolana. Teniendo las dimensiones: proceso de evaluación del riesgo de crédito, elementos individuales del riesgo crediticio, proceso de gestión de cobranzas, estrategias de la gestión de cobranzas. Sustentada en los autores Bello (2007), Chang (2004), Martínez, Medina & Colmenares (2004), Achig & Murillo (2011), Rodríguez (2008), Lawrence (2008), Quijano (2004) entre otros.

La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, correlacional, fue no experimental, transaccional y de campo. El universo conformado por gerentes, supervisores y coordinadores del departamento de tarjetas de crédito. Se seleccionó una muestra de tipo intencional a las 6 primeras entidades bancarias con sede principal en el municipio Maracaibo, del Estado Zulia, las unidades informantes fueron 20 empleados. La técnica fue la observación, mediante

encuesta diseñándose un cuestionario de sesenta y seis (66) ítems con escala de respuestas de cinco alternativas. La validez fue obtenida a través del juicio de cinco (5) expertos. Para la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,963 siendo confiable.

Los resultados permiten observar la variable gestión de cobranzas obtuvo un nivel alto con un valor de la media de 3.68, indicando la Banca universal efectúa adecuadamente un proceso sistemático de cobranzas de las cuentas por pagar de los clientes, pero debe mejorar continuamente alcanzando un mayor nivel de desarrollo, de esta forma, garantizará la eficiencia del proceso, estrategias de cobranzas evitando la morosidad e impago de los saldos deudores.

Como conclusión, los bancos aplican de forma adecuada la evaluación del riesgo de crédito, sin embargo, deben mejorar la supervisión de la liquidación de la operación y la solicitud de garantías. La gestión de cobranzas se cumple adecuadamente, siendo necesario superar debilidades en la capacitación del personal, así como en los incentivos al personal dirigidos a un mayor desempeño. La relación entre las variables fue positiva, alta, directamente proporcional, indicando que las variaciones en el riesgo de crédito incidirán directamente en la gestión de cobranzas en la banca universal venezolana.

La investigación tiene gran relevancia en el desarrollo del estudio referente a la variable gestión de crédito, toda vez que analizan las dimensiones la gestión de cobranzas, el indicador de políticas de cobranzas, siendo de gran utilidad para el desarrollo de los aspectos teóricos, el diseño del instrumento; igualmente, los aspectos metodológicos fueron relevantes para el diseño y estructura de este estudio.

De igual forma, Castro, Delgado & Rodríguez (2014) realizaron un artículo titulado: *Uso y manejo del crédito en estudiantes universitarios*, publicado en la Revista de Finanzas y Administración en Puerto Rico. El objetivo principal del estudio es conocer el uso y manejo de actitudes de los estudiantes universitarios con sus tarjetas de crédito. Sus dimensiones fueron: tarjetas de crédito, deuda

universitaria, finanzas personales. Sustentándose en Hyan, Grable & Bagwell (2003), Sallie Mae (2008), Sallie Mae (2006), Block (2009), entre otros.

La metodología es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, con diseño transeccional, no experimental y de campo. Para obtener información al respecto se realizó un cuestionario de 36 preguntas, encuestando a estudiantes universitarios en Puerto Rico. La muestra seleccionada estuvo compuesta por estudiantes matriculados en la Universidad de Recinto de Río Piedras, representando el 10 por ciento de la población estudiantil, que en total fue de 255 estudiantes. La validación fue realizada por 3 expertos, la confiabilidad ubicada en 0.80.

Se obtuvo el resultado de que la mayoría de los alumnos utiliza de manera correcta sus tarjetas, con la firmeza de que pagan sus deudas en el lapso estipulado, sin embargo, admiten que otras personas cubren sus pagos mensuales cuando estos no pueden hacerlo. Huelga decir, que en ocasiones realizan otros pagos distintos, dejando indicios de mal uso de la tarjeta, mala planificación financiera, o intervención de los padres para evitar problemas de crédito de sus hijos o de ellos como codeudores.

Se concluye que los encuestados cancelan a tiempo, no tienen cuentas significativas de deuda en sus tarjetas de crédito. Resultados que contrastan significativamente con la evidencia de los EE.UU. Estas diferencias pueden deberse a los cambios surgidos a partir de la entrada en vigencia de la Ley del 2009 *Credit Card Accountability, Responsibility and Disclosure* también a las diferencias significativas en los costos de educación de los EE.UU. & P.R. tyal perfil de los estudiantes.

Con respecto al aporte del presente artículo para con la investigación a realizarse, aporta elementos para el fundamento del crédito a estudiantes universitarios, donde puede visualizarse su comportamiento y como enfrentan las políticas establecidas fijadas en las universidades, con la finalidad de acceso a los beneficios, siendo de gran utilidad para la sustentación de la dimensión

anteriormente nombrada, de igual manera fue de relevancia en la parte metodológica.

Por otra parte, Álvarez (2013) realizó una investigación titulada: *Evaluación del impacto del microcrédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Colanta,* para optar al título de Magister en Ingeniería Administrativa de la Universidad Nacional de Colombia. Medellín, Colombia. Tuvo como objetivo general medir el impacto del microcrédito otorgado por la Cooperativa de ahorro y crédito, Colanta. Teniendo las dimensiones: impacto en las microfinanzas, beneficiarios del microcrédito, metodologías utilizadas en las evaluaciones de impacto en el sector micro financiero. Fundamentándose teóricamente con Gutiérrez (2009), Ramos (2007), Arce (2006), Ohanyan (2005), Garzón (1996), entre otros.

La metodología manejada es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño cuasi-experimental, de tipo post-prueba, en este tipo de diseño, no se seleccionan los beneficiarios del programa aleatoriamente. La selección estuvo basada en la aplicación de criterios de elegibilidad estableciendo diferencias, tanto observables, como no observables entre éstos (grupo de tratamiento) los no beneficiarios (grupo control). Para el análisis de confiabilidad fue usado el programa SPSS versión 20, arrojando 0,93, ubicado como altamente confiable.

Los resultados mostraron un efecto positivo, pero estadísticamente no significativo del crédito en la cantidad de litros de leche vendidos por los asociados. Los resultados de las estimaciones muestran un efecto positivo del crédito en el saldo de ahorros individuales. Los resultados globales del análisis, mostraron, después de realizar el *matching*, que la media del grupo de tratamiento es mayor a la media del grupo de control, la diferencia de medias estandarizada es de 0,072, llevando a concluir el efecto es positivo, pero estadísticamente no significativo.

Como conclusión el impacto fue positivo encontrado en el número de litros de leche vendidos, muestra una relación entre el crédito otorgado por Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta, las ventas de leche de sus asociados. El impacto positivo refleja como el crédito contribuye a las ventas de leche por parte de los productores,

además validar la hipótesis de que el microcrédito facilita el crecimiento de la microempresa. Los resultados muestran que la media del grupo de tratamiento después del *matching* es un 21.28% más alta que la del grupo de control, una diferencia de medias estandarizada de 0,130.

El aporte del antecedente al estudio se manifiesta al guardar relación con respeto a la investigación en estudio, donde la proximidad está orientada al tratamiento de la variable en estudio, relacionando la necesidad de establecer un procedimiento de crédito y políticas de cobro para la recuperación de lo invertido con la intención de poder beneficiar a otros estudiantes.

### 2.1.2. Fundamentos teóricos

Este apartado contiene las bases teóricas que fundamentan y soportan los planteamientos, los autores citados para efectuar este estudio, referida a la gestión de créditos, sus dimensiones; abordando las políticas de crédito, cartera, políticas de cobranzas dando significancia a la variable de estudio, permitiendo dar relevancia y significado a la gestión de créditos.

#### 2.1.2.1. Gestión de créditos

La gestión es un proceso coordinado y sistemático que consiste en llevar los departamentos de una organización hacia los objetivos y metas fijados para cada uno de ellos. Por tal motivo, a partir de la consolidación de estos objetivos específicos son fortalecidas las metas generales que han sido pautadas en el corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta que deben delegar oportunamente las funciones administrativas relacionadas seguidamente: planificación, organización, dirección y control, estimulando el trabajo en equipo la filosofía de gestión.

Según Koontz & Weirich (2013), la gestión implica un proceso gerencial, a través del cual la administración de empresas cumple sus funciones esenciales para el logro de los objetivos, incluyendo la planificación utilizada en la combinación de

los dineros con el objetivo de planear nuevos proyectos que puedan ser redituables a la empresa, la organización donde se agruparán todos los recursos con que cuenta la empresa, la dirección sobre la cual se ejecutan las acciones de liderazgo, guía de los recursos conducentes a la eficacia del trabajo, y el control a través del cual es cuantificado el progreso y evaluada la consecución de los objetivos planteados.

Mientras, Chiavenato (2017), lo define como la ciencia que planifica, controla, ejecuta, dirige, organiza y evalúa las actividades que se desarrollan en las organizaciones, las cuales se encuentran orientadas a ejecutar las capacidades y el desarrollo de los colaboradores. En el mismo orden, Munch & García (2015) mencionan que es un conjunto de aspectos o pasos consecutivos empleados en aras de llevar la administración de una organización, dichos aspectos trabajan entre sí, para lograr alcanzar un proceso integral, y de esta manera obtener la realización de los objetivos planteados.

Al confrontar a los autores Koontz & Weirich (2012), Chiavenato (2017) y Munch & García (2015), es evidente la coincidencia al señalar a la gestión como un procedimiento en el cual la gerencia participa a modo de elemento indispensable para el logro de los objetivos, centrándose en los procesos que conllevan a la planificación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las empresas. Es de resaltar, que la alternativa seleccionada será enfocada a la gestión de créditos.

Por otra parte, el crédito es la entrega de un monto actualizado, sea dinero, mercancías o servicios, fijando un periodo para su cancelación en los términos establecidos. De acuerdo con Montaño (2013, p. 12), el crédito puede definirse como la confianza brindada a cambio de un valor. Asimismo, la palabra significa, aprobación, es decir, consentimiento de lo que un tercero ha sugerido o propuesto, otorgando el crédito cuando existe la confianza de que la persona cumplirá el compromiso que ha contraído.

Mientras, Villaseñor (2009, p. 11) explica que la palabra crédito alude a tener confianza. En este sentido, la definición sería la entrega de productos o servicio entregando la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro su pago, pudiendo así existir adicionalmente un interés pactado. De lo cual, se infiere entonces que el crédito está establecido sobre la confianza del prestador hacia el cliente.

Con referencia a la definición de crédito, puede inferirse que es una de las técnicas financieras fundamentales, utilizadas por las empresas para generar ingresos, consistiendo en la negociación que hace con el cliente o solicitante al realizar una venta (o servicio) con una promesa de pago futura, bajo normas, políticas y condiciones bien definidas por la empresa.

Según Gitman & Zutter (2012), la gestión de créditos es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo, alude que es el periodo promedio de cobro. Donde el periodo promedio de cobro consta de dos partes. El autor menciona que la primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte a cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es recuperar el dinero en un tiempo breve, con la finalidad de no presentar el descontento por el cobro a los clientes de forma tan seguida

Para Santandreu (2009), la gestión de créditos a clientes tiene una relación estrechísima con propiciar el objetivo de ventas de la empresa, seleccionar rigurosamente el crédito, es decir, reducir riesgo, optar por fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de cobro y realizar un exhaustivo y riguroso control en el seguimiento de cobros con la finalidad de no asfixiar la liquidez de la empresa.

Mientras, para Brachfield (2009), la gestión de créditos es fundamentada en la medición del valor de una empresa que pueda ser realizada de forma más eficiente la evaluación de los flujos de tesorería, de manera que sean calculados los beneficios contables para la organización. Una gestión activa permite a la empresa

recibir de manera fija, cuantiosos flujos de tesorería, dinero a revertirse en el futuro, como una forma de asegurar los ingresos. La autora fija posición según lo planteado por Gitman & Zutter (2012), por su énfasis en el objetivo de la administración basada en cobrar acorde con lo previsto con los usuarios, claro está, con la prontitud como sea posible, por supuesto teniendo en cuenta las técnicas de cobranza establecidas por la institución.

De lo mencionado, la investigadora infiere que la gestión de créditos es aquella donde son realizados procedimientos con la finalidad de recuperar dinero que ha sido otorgado en calidad de préstamo, llevados a cabo de acuerdo con las políticas de créditos y procedimientos de cobranza adecuada, considerando además la no afectación de los ingresos. También es importante evaluar los movimientos del efectivo, en concordancia con los créditos, es decir, el flujo de efectivo de debe permanecer en un nivel promedio.

#### 2.1.2.2. Políticas de créditos

Las políticas de crédito son los lineamientos a seguir en una empresa, para el otorgamiento de estos, y las facilidades de pago que se le permite al cliente, en el seguimiento del cobro de las deudas generadas. La entidad prestadora de este servicio le corresponde además de la tarea de trabajar en base a los estándares de crédito contemplados, también el establecimiento de forma correcta, adecuada. Asimismo, implica las normas, las condiciones de las políticas generales.

Según Córdoba (2012), son establecidas por las empresas y forman la parte fundamental de los procedimientos para otorgar productos, servicios o dineros con pagos en el futuro, generando actividades de cobro realizadas en aras de recuperarlo. Asimismo, encontrándose interrelacionadas con las políticas de cobranza relativas a la fijación de precios de un producto o servicio fijándose, como parte del proceso global de competencia.

Para Besley & Brigham (2016), la política de crédito es un compendio de medidas que abarcan el lapso de crédito de la empresa, donde son establecidas las

normas de crédito, así como las políticas de cobranza y sus descuentos. De igual manera, el éxito o frustración de una organización es atribuida a la demanda de sus productos, por lo regular cuanta más venda, más grandes serán las utilidades y el precio de sus acciones. La misma figura con cuatro variables:

- Periodo de crédito: tiempo dado a los clientes con el fin de liquidar sus compras.
- Descuentos: otorgamiento por pronto pago, por ejemplo, el porcentaje de descuento, la celeridad con debiendo efectuarse los pagos con la finalidad de obtenerlos
- Normas de crédito: es la solidez financiera solicitada a los clientes a quienes se les concede un crédito.
- Política de cobranza: es medida por la firmeza o la flexibilidad con la cual es gestionada la cobranza de las cuentas de pago lento.

Al confrontar a los autores citados con respecto a las políticas de crédito, para Córdoba (2012) constituyen lo primordial en la gestión de cobro de la empresa, y para Besley & Brigham (2016) es un grupo de decisiones que abarca el periodo de crédito de la empresa. La investigadora fija posición con lo expuesto por Besley & Brigham (2016), quienes detallan lo contentivo en las políticas de créditos, con la finalidad que las mismas tengan éxito dentro de una organización, ejecutadas de manera organizada y cumpliendo a cabalidad con las normas estipuladas.

Por lo anterior, la investigadora infiere que las políticas de crédito son aquellas normas o estrategias utilizadas por una organización con la intención de conceder y recuperar los recursos en calidad de préstamo, cumpliendo en los términos contemplados principalmente con el plazo, monto, condiciones de pago, dando lugar a que el resultado final de la operación será el esperado.

#### 2.1.2.2.1. Solicitud del crédito

La solicitud de crédito es una petición realizada por una persona interesada a una entidad sobre la base de una necesidad, con el propósito de otorgar un préstamo,

en la misma debe adjuntar una carta de presentación de la persona solicitante, ante la entidad, con el propósito de proveer información personal que dé cuenta de su credibilidad y experiencia crediticia.

Según Castillo (2010), la solicitud de crédito es el escrito interpuesto por la persona interesada en gestionar ante una entidad, organismo o institución una cantidad de dinero requerido, aportando en esta los requisitos mínimos exigidos para su aprobación. En la solicitud de crédito definen el monto, el plazo, y la tasa de interés máxima que estaría dispuesto a pagar el interesado.

Para Morales y Morales (2014), todas las organizaciones deben definir sus reglas con la finalidad de administrar los créditos otorgados a clientes. En el otorgamiento de créditos son especificadas las pautas para la investigación del cliente, estableciendo normas que definan los límites de crédito, a través de cupos o montos máximos, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso.

Al confrontar las teorías, se tiene que, para Castillo (2012), la solicitud de crédito es un escrito interpuesto por una persona ante una entidad pidiendo un préstamo; Morales & Morales (2014) aseveran que todas las empresas deben definir sus reglas con la finalidad de administrar los créditos otorgados a los clientes. Sobre este particular, la investigadora infiere que, para poder solicitar un crédito, debe presentarse por escrito la solicitud pretendida; asimismo, deben allegar los requerimientos, plasmados en las políticas y normas establecidas por los entes otorgantes, estableciendo los límites de crédito, los pagos periódicos, entre otros.

#### 2.1.2.2.2. Políticas de cobranza

La política de cobranza está dirigida a la recuperación sin afectar la permanencia del cliente; por lo que la empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza, es fundamental establecer una estrategia clara sobre la política de cobros.

Según Ortiz (2015), la política de cobranza está basada en el otorgamiento de créditos, ya sea otras firmas (empresas o personas jurídicas) o individuos, por lo que constituye un activo valioso, requiriendo ser estudiado con sumo cuidado. De igual manera, es necesario para la empresa lograr que las cuentas por cobrar sean administradas eficientemente, por lo cual la decisión de conceder créditos requiere de la existencia de recursos líquidos, como elemento importante para concretar las condiciones crediticias globales, de tal manera que la periodicidad de realización de las cuentas, es medida en función del tiempo.

De otra parte, para Besley & Brigham (2016), la política de cobranza son los procedimientos que se siguen para recaudar las cuentas por cobrar ya vencidas. Ejemplo, se podría enviar una carta a los clientes cuando una factura tenga 10 días de vencimiento; una llamada telefónica si el pago no se recibe en 30 días; al cabo de 90 días la cuenta se entregará a una agencia.

En el mismo sentido, Moyer, Mc Guigan & Kretlow (2010) explican que la política financiera de cobranza, establece el uso de las cuentas por cobrar, consistiendo en el crédito que una organización concede a sus usuarios en la venta de servicios y bienes, desde esta perspectiva, la eficiencia de una compañía a partir de las políticas consiguen un impacto significativo en su ejercicio general, una compañía en condiciones de otorgar créditos a sus clientes debe instaurar políticas de crédito y cobranza, y valorar a cada interesado de crédito en forma particular.

Al contrastar a los autores referente a la política de cobranza, son distinguidos Ortiz (2015), que lo basa en el otorgamiento de créditos; Besley & Brigham (2016), aduciendo su recuperación sin inquietar la permanencia del cliente; para Moyer, Macguigan & Kretlow (2010), la política financiera de cartera, establece el uso de cuentas por cobrar. En consecuencia, De para efectos del estudio se toma posición frente al postulado de Besley & Brigham (2016).

Por lo cual la investigadora infiere que la política de cobranza está referida a todas las pautas que van a realizar para recuperar los créditos, además debe tenerse previsto una provisión de los mismos, siendo este un cálculo tomado de las

posibles cuentas o créditos incobrables por diferentes motivos entre los cuales se encuentran la insolvencia del beneficiario, este rubro ha de considerar los créditos potenciales, al identificar las perdidas esperadas.

#### 2.1.2.2.3. Políticas de refinanciación

La refinanciación reside en modificar la naturaleza inicial de un crédito, además, implica cambiar los requerimientos del contrato mediante el cual es estructurado dicho contrato, tales como plazos, sistema de amortización o tasa de interés, entre otros; realizando previamente acuerdos para dichas modificaciones.

De acuerdo con el Icetex (2017), la refinanciación es el mecanismo de normalización, mediante el cual es modificado el plazo, el valor de la cuota inicialmente pactado, a las obligaciones que presenten vencimiento menor o igual a 3 meses en época final de pago, con el fin de normalizarlas, buscando reducir el valor de las cuotas, lo que genera un aumento en el plazo de pago.

Por su parte, Gitman & Zutter (2012) propone que el refinanciamiento de las obligaciones de un deudor (usualmente por un término más largo al acordado originalmente) permite establecer un mejor balance entre el monto de las cuotas y la reducida. Esto, debido a la modificación que se le hará al contrato inicial, donde se fijaron todas las condiciones.

Al contrastar a los autores citados, el Icetex (2017) es el mecanismo de normalización mediante el cual modifica el plazo, el valor de la cuota inicialmente pactados; mientras, Gitman & Zutter (2012) permite establecer un mejor balance entre el monto de las cuotas, la reducida modificando el contrato inicial. Se fija posición con lo establecido por el primero.

Para la investigadora la refinanciación es un elemento presente dentro de las políticas de crédito en la cual es realizada previamente la negociación un cambio o modificación al monto inicial del préstamo, donde generalmente extendiéndose los

periodos de cancelación, de igual manera para optar a esta herramienta debe haber pagado cuotas anteriores.

### 2.1.2.3. Líneas de crédito

Una línea de crédito es un contrato donde instituciones de crédito, entidades financieras, ponen a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado. De acuerdo con el vigente Reglamento Convenio de Administración Crédito Educativo U.S.B. la administración de la cartera de estudiantes que solicitan crédito educativo para financiar la matrícula académica, está orientado por el estatuto, condiciones y requisitos que garanticen su adecuado funcionamiento (Fedusab, 2007).

Para el Instituto de Desarrollo de Arauca (Idear, 2017), los recursos otorgados mediante crédito educativo, tienen la finalidad de financiar lo concerniente a matrícula, sostenimiento o trabajo de grado de programas de educación superior avalados por el Estado en sus diferentes modalidades entre los cuales se encuentran: presencial, semipresencial y a distancia, ofrecidos en Colombia por instituciones educativas debidamente registradas en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES), así mismo, tienen el beneficio para cursar posgrados fuera del país o estudio de lenguas extranjeras.

Al revisar las teorías relativas a las líneas de crédito otorgados a estudiantes, según el Fedusab, 2007, hacen crédito educativo financiando la matrícula académica, de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos, Idear (2017) está orientado a financiar los costos parciales o totales de matrícula, sostenimiento o trabajo de grado de programas de educación superior.

Desde la perspectiva de la investigadora, las líneas de créditos estudiantiles son las modalidades que permiten financiar el pago de los gastos de las personas, la matrícula de sus estudios universitarios, motivados por no tener los recursos

necesarios cubrirlos. Fija posición con los créditos a través del Icetex, detallados con más precisión, de acuerdo con la investigación en cuestión.

#### 2.1.2.3.1. Crédito directo

En la práctica puede estarse frente a un crédito directo o indirecto, según sea desarrollada la operación por una institución corresponsal. En efecto, en el crédito directo interviene el banco emisor sin la intermediación de los corresponsales; es el crédito que utilizan los grandes bancos que procuran evitar la participación de otra entidad bancaria. En estos créditos el beneficiario debe presentar la documentación correspondiente para obtener la aceptación del crédito (Albornoz & All, 2002).

Según Morales & Morales (2014), es el préstamo clásico otorgado por una entidad financiera sin necesidad de solicitar al beneficiario sus antecedentes financieros otorgándole el crédito directo, esto ocurre porque el cliente está directamente relacionado con la institución otorgará el crédito, es decir, es conocido dentro de la organización, por tal motivo, no necesita tener referencias bancarias ni de otra índole.

A esta práctica han acudido muchas universidades como el mecanismo que busca financiar el pago de la orden de matrícula de los estudiantes, que debe cancelar su obligación en el plazo acordado, que va a depender de la fecha de solicitud del crédito, de la cantidad de dinero solicitado, y del tiempo de duración del periodo de estudios. Este tipo de crédito ofrece a aquellas personas que están cursando estudios en los diferentes programas ofertados en las instituciones de educación superior.

#### 2.1.2.3.2. Crédito por descuento de nómina

El descuento por nómica o libranza es la autorización que da el empleado o pensionado a su empleador, para que, de su salario o pensión, descuento las cuotas necesarias, con el objeto de que se gire a la entidad que financia para atender cubrir

la adquisición de los productos, bienes o servicios objeto que se están adquiriendo (Superfinanciera, 2017). Al momento de efectuar un préstamo a uno de sus empleados el empleador, debe contar con una autorización por escrito para que realce los respectivos descuentos periódicos de nómina (Actualicese, 2020).

La operación libranza presenta sus ventajas para los empleados, una de ellas es que no se requiere de codeudor o garantías, al autorizar el descuento. Para el acreedor es atractiva porque le asegura el recaudo, minimizando con ello, el riesgo de crédito. Estas ventajas convierten el instrumento de la libranza en una forma para continuar profundizando el crédito, de manera que el interesado pueda adquirir el dinero necesario para cumplir sus aspiraciones, y con base en ello mejorar su calidad de vida (Asobancaria, 2012).

Según Blandrinch (2015), este es un mecanismo de recaudo en el cual un trabajador que adquiere un crédito con un tercero autoriza a su empleador a que le retenga un valor determinado de su salario, bien sea quincenal o mensual y lo traslade al Banco para cubrir la cuota periódica del crédito adquirido por el trabajador. El descuento de nómina debe estar autorizado por escrito, independientemente de la relación personal que se tiene. De no hacerlo se configura un descuento ilegal y el empleador debe devolver el dinero mal retenido además de las sanciones a las que se puede hacer acreedor.

Finalmente, el Congreso Nacional de Colombia, aprobó la Ley 1527 de 2012, la cual contempla un marco general la libranza, primordialmente, reglamenta la forma en las empresas podrán realizar el descuento de la nómina los gastos los empleados realicen en la adquisición de bienes, servicios financiados con crédito. Esta ley fue modificada por la Ley 1902 de 2018 conservando, modificando y agregando algunos elementos, de forma que se protegiera al empleado al momento de autorizar al empleador a hacer el descuento de su remuneración (Pérez, 2013; Actualicese, 2020).

Al confrontar las posturas de la Superfinanciera, Asobancaria y Blandrinch (2015), están en la dirección de mostrar la conceptualización y los procedimientos que regulan la forma en las empresas o instituciones pueden descontar de su nómina los gastos y realicen la adquisición de bienes, servicios financiados con crédito.

#### 2.1.2.3.3. Convenio con ICETEX

El Icetex, como entidad estatal, facilita a los estudiantes que quieran ingresar a nivel universitario el otorgamiento de créditos formativos y su recaudo, con recursos de terceras personas o propios; estos créditos están dirigidos a las personas con escasos recursos económicos que, además tengan un buen desempeño académico. De igual manera, suministra el ingreso a las oportunidades educativas que otorga la comunidad internacional para, de esta manera, ser profesionales y brindar mejores oportunidades laborales. En relación con los convenios de Icetex en correspondencia a los créditos estudiantiles de la Ordenanza 232 de 2008, Artículo Segundo, Parágrafo 2, expresa:

> Los estudiantes Guajiros que cursen estudios superiores en otras ciudades del país, y los que cursen estudios superiores en universidades privadas con sedes en el territorio, establecidas en el departamento de la Guajira, podrán hacer uso de los fondos determinados en el o los convenios que celebre el departamento de La Guajira y el Instituto Colombiano de Crédito Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex).

De acuerdo con la Ley 1002 de 2005, en su Artículo 2, el Icetex podrá realizar convenios con organizaciones de cualquier sector, privadas, de igual manera con entidades territoriales del país, o con entidades, instituciones u organismos de carácter internacional, para cofinanciar la matrícula de los estudiantes a nivel universitario, de acuerdo con lo establecido.

Al contrastar la teoría consultada con respecto a los convenios del Icetex, la Ordenanza 232 de 2008 expresa que los estudiantes guajiros podrán acceder a los convenios celebrados entre la Uniguajira, mientras la Ley 1002 de 2005, en donde el Instituto podrá establecer alianzas estratégicas con entidades privadas o

públicas, departamental, municipal o distrital de Colombia. Se tiene en cuenta la Ordenanza 232 de 2008, que establece los convenios celebrados entre la Universidad de la Guajira con el Instituto Colombiano de Crédito, Estudios Técnicos en el Exterior, por tener relación directa con el estudio.

#### 2.1.2.4. Cuentas por cobrar

Según Carriel (2019), las cuentas por cobrar constituyen parte de los activos de la entidad, es decir un derecho exigible de cobro que se forman por las ventas a crédito de bienes o la prestación de servicios, la misma que debe de estar respaldada con una factura, este tipo de cuentas por cobrar son derivadas de las operaciones del giro normal del negocio, sin embargo existen cuentas por cobrar que no proceden de las operaciones corrientes, conocidas como no comerciales tales como cuentas por cobrar empleados o deudores diversos.

Por su parte, Morales, Alcocer, & Morales (2013) indican que son productos del otorgamiento de créditos comerciales a clientes, en periodos de pago, por el bien recibido a un determinado plazo. Mientras, Beaufond (2010) menciona que las cuentas por cobrar en toda organización son generadas por el ingreso de alguna comercialización realizada, donde intervienen las operaciones productivas. De igual manera, afirma que si tardan en cancelar los recursos adeudados por un tiempo mayor al estipulado no contaran con efectivo, impidiéndole poder realizar las actividades previstas.

Por su parte, Besley & Brigham (2016) señalan que la política financiera de cartera referida como la gerencia de cuentas por cobrar, comienza con la determinación de conceder o no un crédito, donde estipule un sistema de monitoreo, siendo esto primordial toda vez que sin él las cuentas por cobrar serían acumuladas en niveles elevados; asimismo, los flujos de efectivo disminuirían, y las deudas incobrables caducarían los beneficios de las ventas; generándose una cuenta por cobrar definida como “saldo que adeuda un cliente”.

La investigadora infiere que las cuentas por cobrar son el derecho adquirido por una organización de exigir a los clientes el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito o de algún servicio. Particularmente en la Universidad de La Guajira, las cuentas por cobrar es una cuenta de activo de naturaleza deudora representante de los derechos adquiridos por la universidad de exigir a los estudiantes, el cumplimiento de obligaciones provenientes del crédito, realizando procedimientos al menor plazo, tiempo real posible por los servicios recuperar el préstamo otorgado a los estudiantes en el periodo contemplado.

**2.1.2.4.1. Cuentas por cobrar por edades**

A las cuentas por cobrar por edades, también llamadas por vencimiento, es importante llevarles un control, toda vez que pueden superar el lapso de tiempo de su recuperación, convirtiéndose en una gran preocupación para las empresas que conceden los créditos, porque esta condición inmoviliza una importante parte de sus dineros convirtiéndose en una inversión de recursos con baja rentabilidad.

Según Montaño (2013) son activos relativamente líquidos, que generalmente son exigibles en un periodo de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes generalmente inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones de corto plazo en valores negociables, los activos que están relativamente cercanos al efectivo se los conocen como activos corrientes.

De acuerdo a Avalos (2014), las cuentas por cobrar por edades, de las operaciones de crédito educativo se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los estudiantes, las cuales principalmente se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones. Para ello, este tipo de productos, contienen tablas de amortización con períodos de pago que inician su ejecución con posterioridad al término de los estudios del deudor, períodos de gracia tanto para los intereses como para el capital; o, la aplicación de una diferente metodología para la evaluación de la capacidad de pago.

De acuerdo con Fernández Russo (2014), la cartera vencida es determinada con la edad de vencimiento de la misma, la cartera de créditos calificándose obligatoriamente de la siguiente manera:

| | Periodo | Condición |
|---|---|---|
| 1. | 0-30 días 0-60 días | Capacidad de pago adecuada |
| 2. | 31-60 días 61-150 días | Debilidades transitorias |
| 3. | 61-90 días 151-360 días | Insuficiencia en la capacidad de pagos |
| 4. | 91-180 días 361-540 días | Probabilidad de recaudo altamente dudosa |

Fuente: Fernández Russo (2014)

Al contrastar a los autores Montaño (2013) son activos relativamente líquidos, que generalmente son exigibles en un periodo de 30 a 60 días, Avalos (2014), se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los estudiantes con plazos establecidos, mientras Fernández (2014) alude determina con la edad de vencimiento de la misma, su calificación. La investigadora fija posición con Avalos (2014).

Para la investigadora la cartera vencida es aquella que corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos entre el cliente y la institución, los cuales fueron fijados en el contrato o convenio. En el caso particular, de la Universidad de La Guajira hace alusión a los estudiantes que no han pagado las matrículas contentivas dentro del crédito otorgado, en las fechas previstas según lo establecido entre las partes.

***b. Cuentas por cobrar por facultad***

Las cuentas por cobrar por facultad son aquellas cuentas por cobrar generadas por el otorgamiento de créditos a los estudiantes perteneciendo a una facultad en particular de la Universidad de La Guajira, quienes pueden ubicar con mayor facilidad a conocer el saldo pendiente cancelar producto del préstamo solicitado, entre las cuales encuentran la Facultad de: Ingeniería, Ciencias Económicas &

Administrativas, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Humanas, Ciencias Básicas, Instituto Tecnológico.

#### 2.1.2.4.2. Cuentas por cobrar por programas (por segmentación)

Dentro de las cuentas por cobrar son consideradas segmentos fuera de los clientes en pagos por recuperar vencidos. En este sentido, la segmentación debe ser vigilada especialmente a los clientes no han caído en cartera vencida, pero manifiestan una alta probabilidad de incumplimiento de pago. Por lo cual, deben realizar estrategias reestructuras de deuda, reducciones a la línea de crédito o intensificación en la comunicación con el cliente han sido muy exitosas disminuyendo la cantidad de personas en la cartera vencida.

Según Fiorillo, Goslin & Chamasrour (2012), en la actualidad la forma de segmentar a los clientes en cobranza está cambiando, anteriormente los segmentos precisando de acuerdo con el tiempo de morosidad, el número de pagos vencidos, no obstante, las instituciones financieras han encontrado mejores resultados con segmentaciones basadas en el costo de gestión de la cuenta, la probabilidad de pago.

Por su parte, Rodríguez (2011) menciona que indiscutiblemente no todas las personas son iguales, por lo cual cada uno tiene características diferentes los lleva incursionar en mora. Refiere una óptima segmentación resulta fundamental la identificación del motivo del incumplimiento, la clasificación del cliente basado en actitud, capacidad de pago, solvencia, ubicación.

Por esto, el autor alude una adecuada segmentación de los clientes no da en los primeros clientes, luego va a traer consecuencia poderlos clasificar, por esta razón es imprescindible realizar el seguimiento del tiempo lleva de atraso. Tomando estrategia mientras los días de atraso del cliente aumenten, las estrategias cambian de orientación. La finalidad de estas estrategias inicialmente es retener el cliente,

pero en la medida pasen los días la modalidad se va cambiando de enfoque logrando la recuperación del activo (crédito).

Para Fernández Russo (2014), debe segmentarse la cartera de cobranza en relación a los atributos cada cliente tiene por ejemplo instituciones públicas, instituciones privadas, personas naturales, o las cuentas, en cuanto a la antigüedad, monto, producto, geografía perfil del cliente o cualquier dato del cliente o la deuda contraída.

Al confrontar a los autores consultados coinciden en sus aportes al describir el significado de la segmentación de clientes, donde requiere mantener información relevante permitiendo establecer diferencias entre los mismos, y agruparlos de acuerdo con características comunes. Para Fiorillo, Goslin & Chamasrour (2012) se logra haciendo base de probabilidad de pago; Rodríguez (2011) señala que debe identificar la causa del atraso así la clasificación del cliente basado en la capacidad de pago, solvencia, ubicación, mientras, Fernández Russo (2014) expone que debe segmentarse en relación a los atributos a cada cliente. Se fija posición con Rodríguez (2011).

**2.1.2.4.3. Probabilidad de incumplimiento**

Probabilidad del garante (emisor/prestatario) de la contraparte no cumpla con las obligaciones convenidas de satisfacer el pago de su deuda. Según Gitman & Zutter (2012), la pérdida del crédito en algunas empresas ha sido provocada por no haber implementado una política sistemática, auditable de reconocimiento de pérdidas, motivado por las presiones del ejercicio a corto plazo, el deseo de causar buena impresión ante autoridades superiores de la empresa, donde algunos gerentes, minimizan los problemas reales de la cobranza.

Seguidamente, Samaniego (2009) manifiesta que la probabilidad de incumplimiento depende a su vez, de los siguientes factores: definición del incumplimiento, calidad crediticia de la contraparte, ciclo económico, las

condiciones del mercado (tipo de interés), puede ser definida de tres formas distintas, probabilidad acumulada, probabilidad absoluta, probabilidad condicionada.

Por su parte, Reicks (citado por Beleño, 2014) menciona las pérdidas inesperadas y las divide en dos componentes: el riesgo de incumplimiento, el cual es el causado por la insolvencia del prestatario, dentro de un intervalo de confianza; el riesgo de solvencia, siendo el riesgo de una pérdida de valor, a consecuencia de un empeoramiento de la solvencia del prestatario.

De acuerdo con los autores citados arriba, con respecto a la probabilidad de incumplimiento, se tiene que, para Gitman & Zutter (2012), la pérdida del crédito en algunas empresas ha sido provocada por no haber implementado una política sistemática, auditable de reconocimiento de pérdidas: para Samaniego (2009), depende de los siguientes factores: definición del incumplimiento, calidad crediticia de la contraparte, ciclo económico, las condiciones del mercado (tipo de interés), finalmente, Reicks (citado por Beleños, 2014) sugiere que ocurre por la insolvencia del prestatario. Se fija posición con la postura de Reicks (citado por Beleños, 2014).

Para la investigadora de este estudio, la probabilidad de incumplimiento, ocurre cuando el cliente no tiene los recursos necesarios optando a un crédito, el prestador no estudió su situación financiera por lo cual ocurre este tipo de situación, es decir es cuando la persona solicita el crédito encontrándose insolvente, es muy probable no cumpla con el pago oportuno del préstamo al cual solicitó.

### 2.1.2.5. Gestión de Cobros

El proceso de cobranza en una institución todo proceso está bien estructurado por lo cual existen una serie de técnicas a seguir realizando la cobranza de forma eficiente, cumpliendo con la necesidad particular de cada caso existen diferentes técnicas populares de cobro de acuerdo con la situación, dependiendo del cliente

su capacidad o interés de cancelar la deuda, entre las cuales están las llamadas telefónicas, los correos electrónicos, oficios, las acciones legales, entre otros.

Según Van Horne & Wachowicz (2010), las organizaciones fijan sus normas de cobro mediante la combinación de los procesos que llevan a cabo. Los mismos, contienen el envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales, demandas judiciales. Considerando al autor, se observa que para que el procedimiento de cobranza pueda aplicarse son necesarios todos los métodos utilizados, proceder a ejecutar un cobro pueden ir desde cartas de cobro dirigidas a los clientes hasta acciones legales, el esfuerzo de cobranza realizado dependiendo de la morosidad de la cuenta. Así mismo, Gitman & Zutter (2012) reseña en las organizaciones emplean diversas técnicas de cobro, variando desde cartas hasta acciones legales. A medida una cuenta es vencida cada vez más, el esfuerzo de cobro volviendo más personal e intenso.

De acuerdo con Moyer, Mc Guigan, & Kretlow, son los métodos una empresa lleva a cabo al realizar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más utilizados están: envío de avisos o cartas informando al cliente sobre su estatus, solicitando su liquidación, hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago, solicitar los servicios de agencias a la cobranza, además tomar acciones legales contra el cliente.

Al realizar la confrontación de los autores sobre la gestión de cobro, Van Horne & Wachowicz (2010) apunta que las empresas deben llevar a cabo varios procedimientos de cobro del crédito, entre los cuales están: envió de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales, demandas judiciales; Gitman & Zutter (2012) indica que en las organizaciones emplean diversas técnicas de cobro y varían desde cartas hasta acciones legales, y Moyer, Mc Guigan, & Kretlow comentan que son los métodos utilizados intentando el cobro de las cuentas vencidas. Se considera la postura de Gitman & Zutter (2012).

Desde la perspectiva de la investigadora, la gestión de cobro es aquella integrada por técnicas de cobranza donde involucran todos aquellos procedimientos aplicados para poder recuperar los saldos pendientes, realizar el cobro a los clientes de las cuentas vencidas. Siendo las principales técnicas de cobro el correo electrónico, llamadas telefónicas, oficio de cobro tanto persuasivo coactivo, el cobro jurídico.

#### 2.1.2.5.1. Correos electrónico institucional

El envío de correo electrónico institucional a personas que tienen deudas con una institución forma parte de la gestión de cobro, el documento tramitando, recibe por esta vía seguirán básicamente pautas su redacción, en cualquier tipo de créditos, con algunas diferencias en cuanto a la presentación, la estructura, la longitud de las cartas, debido al uso cada vez más extendido de los dispositivos de comunicación móviles escribir correos electrónicos o mensajes.

De acuerdo con Gómez (2016), un tiempo estipulado desde cuando vence una cuenta por cobrar, corrientemente la compañía envía una carta recordándole al cliente su compromiso de pago. Asimismo, comenta el autor, si la cuenta no es cobrada dentro de un lapso fijado se debe enviar una carta, si hace caso omiso, se envía una segunda carta más terminante. Las cartas de cobro es el comienzo del cobro de cuentas vencidas.

Para Gitman & Zutter (2012), después de un tiempo establecido, la empresa remite una carta cortés donde le manifiesta al cliente la deuda. Si la cuenta no es cancelada después de cierto periodo, es enviada otra carta, luego envía una carta más exigente. Madroño (2010) refiere que después de ciertos días posteriores a la gestión telefónica, enviando un recordatorio al cliente, si no recibe respuesta en 8 días, será prudente enviar nuevamente otro recordatorio, más determinante.

Al confrontar a los autores, tienen similitud en sus postulados, Gómez (2016), luego que termina el lapso de pago de una cuenta por cobrar, normalmente la

empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación, mientras Gitman & Zutter (2012) alude que después de cierto número de días, la empresa envía una carta cortés recordándole al cliente la cuenta vencida, y Madroño (2010), después de ciertos días posteriores a la gestión telefónica, envían un recordatorio al cliente. Se fija posición con Gitman & Zutter (2012).

#### 2.1.2.5.2. Llamadas telefónicas

Según Gómez (2016), si el envío de las cartas no da resultados, el gerente de créditos de la organización puede exigirle el pago inmediato al cliente por su incumplimiento. No obstante, si el mismo tiene una razón valedera, puede llegar a un convenio dando prorroga al periodo de pago. De acuerdo con Gitman & Zutter (2012), si las cartas no logran el objetivo, realiza una llamada para exigir el pago de inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, puede hacer un arreglo ampliando el tiempo pagar. Se puede usar una llamada del abogado de la empresa.

Para Rodríguez (2011) por su facilidad, rapidez, conveniencia existe la posibilidad de usar la llamada telefónica la gestión de cobro. Es un método rápido, flexible, menos costoso, en la medida que es usada con eficiencia y discreción. Es recomendable que este método sea utilizado por el jefe de crédito, cobranza, por un alto ejecutivo o una persona bien capacitada. La llamada ofrece al deudor, al acreedor una oportunidad de discutir las razones de la falta de pago (si es el caso) alcanzando acuerdos, refiere el autor que es recomendable hacer llamadas breves, claras y concisas.

#### 2.1.2.5.3. Oficios de cobro persuasivo

Según Lakanhi (2015), indica que en el cobro la comunicación persuasiva reside en la minuciosa creación de un ambiente en la cual el sujeto que posee una deuda solamente pueda tomar una buena y lógica decisión en patrocinio del cobrador, se debe concientizar al deudor mediante razonamiento de todos los beneficios que

para él se derivan al ponerse al día en el pago de su impuesto, ofrecer facilidades para el pago

Por su parte Escalante (2015), menciona el cobro persuasivo es conocido como una actuación previa al proceso administrativo de cobro coactivo, debido a que pretende obtener el pago de la obligación adeudada sin la necesidad de iniciar el proceso administrativo de cobro. Esta actuación no es más que una invitación que se le hace al deudor para que este realice el pago de la misma a la administración, este cobro se hace mediante oficio dirigido al deudor, el cual es enviado por correo certificado, para dejar constancia del mismo dentro del expediente.

En otros países, la administración pública tiene sus procesos definidos en normas. Por ejemplo, de acuerdo con el Artículo 10 del Código Tributario de Ecuador (2009), la gestión de cobro persuasivo cumpla el municipio pueda tener éxito en la recuperación de cartera vencida existen mecanismo donde los sujetos pasivos cancelen sus tributos de forma amigable antes de pasar los complejos procesos coactivos, debe concientizar al deudor mediante la explicación de las ventajas en la cual derivan al ponerse al día en el pago de su impuesto.

De igual manera, ofrecer facilidades en el pago del impuesto cuando este representa una alta suma, debe contactar al contribuyente a través de llamadas telefónicas, es preciso tener información completa, hacerle llegar las notificaciones, acompañados del título de crédito correspondiente debe constar, intereses, multas, recargos, el valor del impuesto, si el contribuyente o responsable no estuviera de acuerdo con la notificación, deberá presentar un reclamo escrito por medio de secretaria a la Dirección Financiera.

Con respecto al cobro persuasivo, Lakanhi (2015), comenta se debe concientizar al deudor mediante razonamiento de todos los beneficios que para él se derivan al ponerse al día en el pago, Brachfield (2010), menciona es el empleo de la habilidad para iniciar a pagar la deuda. Código Tributario de Ecuador (2009),

para tener éxito en la recuperación de cartera vencida existen mecanismo donde los contribuyentes en primer lugar paguen sus tributos de forma amigable antes de pasar los complejos procesos coactivos.

#### 2.1.2.5.4. Oficios de cobro coactivo

El cobro coactivo, es aquel el cual consiste en hacer efectivo el pago que se debe al Estado, este tipo de cobro tiene como objetivo conseguir el cobro de la obligación A este respecto, el organismo puede hacer uso de sus facultades, políticas internas para iniciar el cobro de las obligaciones sin que tenga que recurrir a la autoridad judicial.

Para Escalante (2015) el procedimiento administrativo de cobro coactivo es un procedimiento especial por medio del cual la Administración tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial, adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso, se encuentra debidamente reglado y establecido por la Ley 1066 de 2006, el Decreto reglamentario 4473 del 2066 y los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario Nacional, el cual faculta a las Entidades Públicas para ejercer la función de cobro respecto de las sumas liquidas de dinero que se encuentren a favor del Estado Colombiano.

Mientras Quintero (2015) alude que los procesos de cobro coactivo radican en la recuperación de los recursos públicos, el principio de celeridad se traspone como la necesidad y obligación de la administración pública de emprender y desarrollar las actuaciones de cobro de forma expedita; como quiera que dichos recursos públicos necesitan ser destinados a la consecución de los fines de la propia administración y del Estado en general.

De acuerdo con Franco (2014), el cobro coactivo refiere una prerrogativa particular, en donde una orden jurídica concede a la administración, llevar por sí misma las acciones correspondientes, obteniendo la satisfacción de los deberes

originados de sus actos administrativos ejecutoriados. De igual manera, el proceso de cobro coactivo, se analiza en dos momentos, de acuerdo con lo determinado en los procesos iniciados con anterioridad a la Ley 1066 de 2006.

Analizando las posturas de los autores sobre el cobro coactivo, Escalante (2015) se procede a cobrar directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial, mientras Quintero (2015) alude radican en la recuperación de los recursos públicos, Franco (2014) cuenta que es una prerrogativa particular, que el ordenamiento jurídico concede a la administración, obteniendo la satisfacción de las obligaciones derivadas de sus actos administrativos ejecutoriados. Se fija posición con Franco (2014).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

Para los determinantes de la gestión de créditos otorgados a estudiantes de la Universidad de La Guajira, definiéndose los siguientes conceptos; crédito, liquidez, cuentas por cobrar, cartera, gestión, la provisión de la cartera, política de crédito:

**Cartera**: De acuerdo con Rodríguez (2011) la cartera surge ante una necesidad de responder a los requerimientos de la gerencia de otorgar crédito a sus clientes más importantes, asimismo son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, la administración de estas es el sistema determina la calidad de dicha cartera, crea las políticas de cobro o de préstamo.

**Crédito:** Según Villaseñor (2009, p. 11) explica crédito proviene del latín “creditum”, de credere, tener confianza. En este sentido, la definición sería la entrega de mercancía o servicio sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo así existir adicionalmente un interés pactado.

**Gestión:** Para Munch & García (2015), la gestión es un conjunto de aspectos o pasos realizados consecutivos los cuales son empleadas al llevar la administración

de una organización, dichos aspectos trabajan entre sí, logra alcanzar un proceso integral, de esta manera obtener la realización de los objetivos planteados.

**Liquidez**: Según Morales & Morales (2014) la liquidez permite medir la capacidad tienen las empresas o personas cumpliendo con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de forma oportuna sin preocupaciones, por lo cual el análisis realizado centrado en evaluar sus activos**,** pasivos circulantes.

## 2.3. MARCO CONTEXTUAL

### 2.3.1. Información organizacional

| | |
|---|---|
| **Razón social** | Universidad de La Guajira |
| **Actividad económica** | Servicios |
| **Sector económico** | Educación |
| **Tipo de empresa** | Publica |
| **Sedes** | Riohacha, Fonseca, Maicao y Villanueva |
| **Dirección comercial sede principal** | Kilómetro 5 vía Maicao, Riohacha |

### 2.3.2. Reseña histórica Universidad de La Guajira

La Universidad de La Guajira (Uniguajira) fue creada mediante las Ordenanzas 011 y 012 de 1976 expedidas por la Asamblea Departamental de La Guajira y reglamentadas por el Decreto 523 de diciembre de 1976. A partir del mes de febrero de 1977 comenzaron las labores en dicha institución universitaria en Riohacha, donde se inició con los programas creados fueron Ingeniería Industrial, Administración de Empresas y Licenciatura en Matemáticas, este último cerrado al cabo de un semestre. En enero de 1981 se crea la Oficina de Planeación.

Finalizando los años 90 Uniguajira amplió su oferta educativa y se expandió a los municipios de Albania, Fonseca, Manaure, Maicao, Uribia y Villanueva, donde se ofertan distintas carreras para la población de los municipios beneficiados. Seguidamente en el año 2000, la Universidad trascendió en los aspectos de la vida y el ambiente universitario enfocado en la realidad social, pública y política de La

Guajira, creándose espacios participativos como las asociaciones o gremios académicos, movimientos estudiantiles universitarios y la articulación de programas gubernamentales internacionales y convenios interinstitucionales.

Finalmente, después del año 2010 se abrieron las ofertas a nivel de posgrado, donde actualmente se encuentran: la Especialización en Gerencia en Finanzas, especialización en Gerencia en Construcciones, especialización en Gerencia en Servicios de la Salud, especialización en Resolución de Conflictos, Maestría en Ciencias Ambientales, Maestría en Educación Maestría en Ciencias Físicas, Maestría en Finanzas, Maestría en Gestión y desarrollo turístico sostenible y Maestría en Pedagogía de las TICS.

### 2.3.3. Productos o servicios

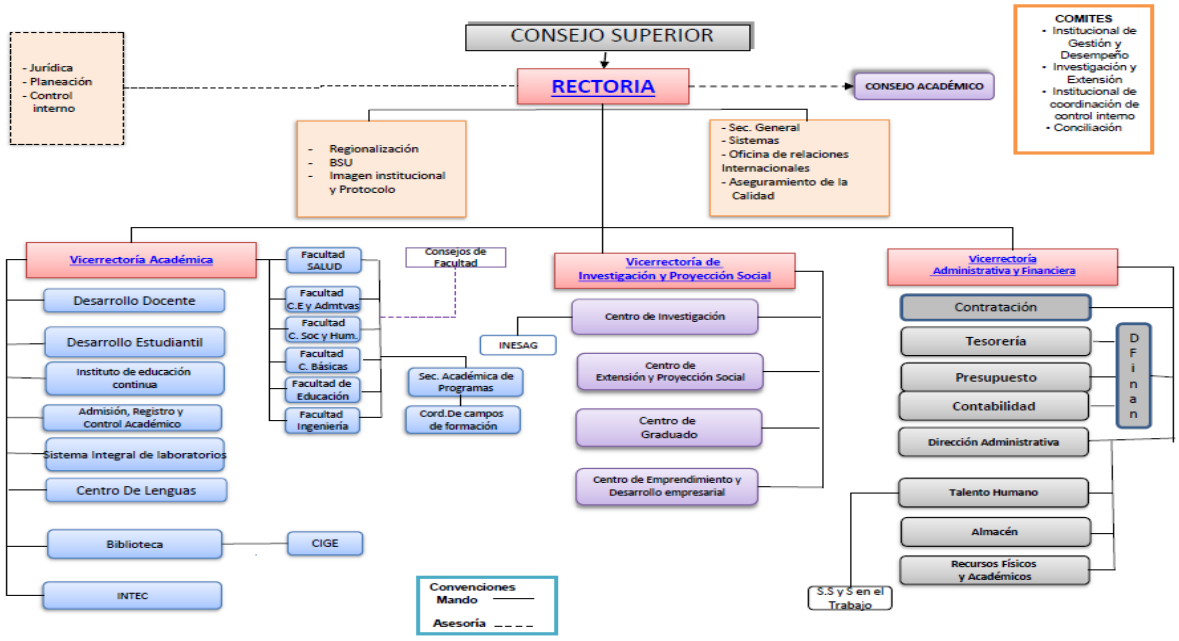
La Universidad de La Guajira ofrece estudios de pregrado y posgrado a todos los guajiros. Teniendo disponibles a nivel de pregrado carreras de Ingeniería, administración, contaduría, educación, derecho, salud, ciencias básicas, ambiental. De igual manera en postgrado se ofertan las especializaciones y maestrías en la rama de finanzas, salud, administración, y educación.

### 2.3.4. Estructura Organizacional

#### 2.3.4.1. Organización de la empresa

La Universidad de La Guajira se encuentra presidida por la Rectoría, que, a su vez se distribuye por vicerrectorías: vicerrectoría Académica donde se encuentran las diferentes facultades, así como desarrollo estudiantil, instituto de educación continua, biblioteca, centro de lenguas; mientras la vicerrectoría de investigación y proyección social está estructurada por centro de investigación, centro de extensión y proyección social, centro de graduado, así como el centro de emprendimiento y desarrollo empresarial, finalmente la vicerrectoría administrativa y financiera compuesta por: contratación, tesorería, presupuesto, contabilidad, dirección administrativa, talento humano, almacén y recursos físicos y académicos.

### 2.3.4.2. Organigrama general




### 2.3.4.3. Personal

La Universidad de La Guajira, cuenta con un personal especializado en todas sus áreas, departamentos y oficinas, encontrándose profesionales en ingeniería, contaduría, administración, finanzas, salud, etnoeducación, en presupuesto, tesorería.

## 2.4. SISTEMA DE VARIABLES

A continuación, se presenta una descripción detallada de la variable a estudiar en la presente investigación, teniendo en cuenta su definición conceptual y operacional, presentando esta última una tabla la cual detalla las distintas dimensiones e indicadores componen a la variable, partiendo de los respectivos objetivos específicos esperando lograrlo con la investigación propuesta.

### 2.4.1. Definición conceptual

Según Gitman & Zutter (2012), la gestión de créditos, hace referencia la manera como serán pautados los cobros de un préstamo. Donde el periodo promedio de cobro consta de dos partes. El autor menciona que primero se pauta el crédito, la segunda parte a cobrar y procesar los pagos. La finalidad es recuperar el dinero en un tiempo breve, con la finalidad de no presentar el descontento por el cobro a los clientes de forma tan seguida.

### 2.4.2. Definición operacional

Operacionalmente la gestión de crédito se medirá a través de las siguientes dimensiones: Políticas de Crédito, Líneas de crédito, Cuentas por Cobrar, la Gestión de Cobro de acuerdo con los indicadores que la sustentan. Donde será analizada la gestión de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira para identificar los posibles beneficios generados.

## Tabla 1. Operacionalización de la variable

| **Objetivo general** | Analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de la Guajira**.** | | |
|---|---|---|---|
| **Objetivos específicos** | **Variable** | **Dimensiones** | **Indicadores** |
| Identificar las políticas de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | **Gestión de crédito** | **Políticas de Crédito** Morales & Morales 2014, Córdoba (2012), Besley & Brigham (2016) | Solicitud del crédito |
| | | | Políticas de cobranza |
| | | | Políticas de refinanciación |
| Describir las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | | **Líneas de crédito** Icetex 2015, Morales & Morales (2014), Ordenanza 232 -2008 | Crédito directo |
| | | | Crédito por descuento de nomina |
| | | | Convenios con Icetex |
| Determinar la magnitud de las cuentas por cobrar demandadas de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | | Cuentas por cobrar Aguilar (2013) Morales, Alcocer & Morales (2013), Fernández Russo (2014); Beaufond (2010), Besley & Brigham (2016) | Cuentas por cobrar por edades |
| | | | Cuentas por cobrar por Facultad |
| | | | Cuentas por cobrar por programas |
| | | | Probabilidad de incumplimiento |
| Describir la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | | **Gestión de cobro** Morales **y** Morales 2014 Brighman **y** Houston 2010 | Correos institucionales |
| | | | Llamadas telefónicas |
| | | | Oficio persuasivo |
| | | | Oficio de cobro coactivo |
| Proponer lineamientos estratégicos para la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | | Este objetivo se logrará con el resultado de los anteriores | |

Fuente: Rodríguez (2018)

# 3. MARCO METODOLÓGICO

Se presenta en este segmento de manera sistemática los componentes de la investigación, destacando el enfoque de investigación, el tipo, diseño de la investigación, población, muestra, unidades informantes utilizadas. Así mismo, serán establecidas las técnicas especificando el instrumento a de recolección de datos, además de la validez, confiabilidad del instrumento, estadísticas aplicándola con la finalidad de realizar el análisis de la información, los procedimientos de la investigación generando la información obligatoria sobre los resultados, conclusiones, recomendaciones en la presente investigación.

Según Martínez (2009), la metodología es el camino a seguir con la intención de alcanzar conocimientos tanto seguros, confiables, en el caso de éstos sean demostrables, también es ciencia por lo cual, la elección de una determinada metodología implica la aceptación de un concepto de conocimiento, de ciencia. En otras palabras, es una opción epistemológica la cual comprende la teoría del conocimiento.

Al respecto, Arias (2012) expone la metodología del proyecto contiene el tipo, el diseño de la investigación, la población, muestra, muestreo, las técnicas e instrumento para la recolección de datos, los procedimientos a utilizar, llevando a cabo la misma. Bajo esa perspectiva, se estudia la gestión de créditos concedidos a los estudiantes en la Universidad de la Guajira.

## 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

En este punto será analiza el enfoque metodológico dentro contextualizando este estudio, vale decir, seguir una metodología determinada en aras de cubrir las expectativas del método científico. Existen diferencias entre enfoques

metodológicos, por ello han propuesto muchas clasificaciones, aunque no todas ellas respetan las reglas lógicas de la clasificación.

Al respecto, Padrón (2007) define el enfoque como aquel a partir del cual concibe, desarrolla, evalúa los trabajos de investigación, tendencias investigativas, cualquier otra asociada a los procesos científicos. Es necesario aclarar, la investigación se ubica dentro del marco de paradigma cuantitativo con enfoque positivista, en el cual describe un proceso apoyado en los datos numéricos a fin de obtener información pues contempla una fase sistemática, objetiva, formal.

La presente investigación, está caracterizada en la posición sustentada en el paradigma de la realidad, los cuales permiten predecir desde el punto de vista positivismo, controlando los fenómenos por tratarse a una comunidad. De esta manera buscando generar alto validez, fiabilidad a los resultados obtenidos. Realizando el estudio con la intención de responder al problema planteado dando una posible solución en el proceso del estudio con la finalidad de poder cumplir con los objetivos planteados, de manera directa conociendo las características de la realidad social.

El enfoque cuantitativo, a juicio de Gómez (2012), es aquel en el cual, de acuerdo con la recolección de datos, se pretende medir en términos matemáticos. En otras palabras, medir significa asignar números a objetos, eventos de acuerdo con determinadas reglas. En consecuencia, la investigación está orientada a los razonamientos de la investigación cuantitativa, tratando de analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de la Guajira. En este caso, la variable es susceptible de medición numérica a través de una ecuación describiendo las variaciones entre ellas.

Por otra parte, Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la investigación insertada dentro del estudio positivista cuantitativo, está orientada a percibir la realidad de manera integral, uniforme, logrando así la cuantificación de los datos, logrando una mayor coherencia, pertinencia, credibilidad. Con referencia

al criterio cuantitativo, Tamayo y Tamayo (2014) señala la necesidad de medición de variables por medio de codificaciones siendo estas indispensables para efectuar el análisis de los hechos observados, considerando los procedimientos científicos.

En este sentido, tomando en cuenta el origen del interrogante que guio al presente estudio, éste enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, fundamentado en el conocimiento científico como marco metodológico conductor de esta investigación. De esta manera, el marco metodológico se construyó explicando cómo trabajó estructuralmente el estudio, estableciendo la forma en la cual abordó la investigación en la búsqueda de diferentes enseñanzas.

Por lo tanto, la actual investigación sitúa su interés principalmente en explicar la realidad, dentro de fenómenos observables en el campo, el análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de la Guajira, los cuales son susceptibles de medición, a la vez prioriza el análisis causa-efecto redundando en la correlación estadística a partir de instrumentos estructurados el cuestionario otorgando a la investigación el carácter de validez, confiabilidad.

### 3.2. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación determinará los pasos a seguir en el objeto de estudio, en líneas generales determina el enfoque del estudio, repercutiendo, en los instrumentos, asimismo como se analizarán los resultados generados. El problema planteado un investigador, determina el tipo de investigación debiendo llevar a cabo con la finalidad de dar solución al mismo.

Para Palella & Martins (2017), el tipo de investigación hace referencia a la clase de estudio a realizarse, orientada sobre la finalidad general del mismo, así sobre la manera de recoger informaciones, datos necesarios. Por lo cual, en la presente investigación plasmará el tipo de estudio de acuerdo con su objeto de investigación, la cual es aplicada, por la categorización del conocimiento: descriptiva, de acuerdo con su alcance temporal: transversal.

De acuerdo con el objeto investigado, Bonilla (2011) señala que, al considerar una investigación aplicada, la misma es denominada también activa o dinámica, está íntimamente ligada con la básica (o teórica), pues tienen su fundamento en sus descubrimientos, aportes teóricos, pero su mayor interés está en la aplicación práctica, en la utilización de los conocimientos alcanzados. Es decir, tiene como finalidad confrontar teoría y realidad.

Según Ortiz & García (2013), el tipo de investigación descriptiva determina con base en el aspecto el cual se pretende enfrentar respecto al objeto de estudio, así dentro de estos tipos se tienen las investigaciones descriptivas que permiten especificar características o propiedades de personas, grupos, o fenómenos, trabaja sobre realidades de hecho, de igual manera busca presentar una interpretación adecuada de los mismos.

Atendiendo los diferentes postulados en los tipos de investigación, esta corresponde al tipo descriptiva, por cuanto el objeto de estudio reseña, refiere la gestión de créditos a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, mediante el diagnóstico de las fases administrativas, identificación de las líneas de créditos, descripción de las políticas de créditos, caracterización de las cuentas por cobrar, y descripción de la gestión de cobro.

De igual manera, es tipifica según el alcance temporal como transeccional debido a la medición de la variable de estudio realizada en un momento único. De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014), en una investigación transeccional son recolectados los datos en un sólo momento, en un tiempo único, en la presente; además, de describir la variable ya señalada, analizar su incidencia en un momento dado.

De acuerdo con Bonilla (2011), los diseños transeccionales o transversales son aquellos donde recolecta datos de la unidad de análisis, en un solo momento o tiempo. Su propósito es descubrir variables, analizar como incide y se interrelación en determinado momento. El mismo es utilizado en investigaciones con objetivos

exploratorios o descriptivos el análisis de interacción de las variables en un lapso específico.

### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este apartado de la investigación hace referencia, al planteamiento de una serie de actividades sucesivas, organizadas, las cuales deben adaptarse a las particularidades de cada investigación, en este sentido, las mismas indican los pasos, así las pruebas a efectuar las técnicas a utilizar al recolectar, analizar los datos. De conformidad con lo anterior la presente investigación es tipificada, por su diseño, como no experimental y mixta.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el diseño no experimental de una investigación es realizada sin manipular deliberadamente las variables, tratando los estudios donde no hace variar en forma intencional las variables independientes ver su efecto sobre la variable. Es decir, medirá sin alteración de dicha variable, a través de un plan definido sistemáticamente permitiendo recoger la información, procesarla, dar respuesta mediante los objetivos propuestos.

Por su parte, Gómez (2012) establece el diseño de investigación no experimental es la investigación llevado a cabo sin manipular deliberadamente las variables, en una investigación construye una realidad, todo desarrollado en un ambiente artificial, por su parte las investigaciones con diseño no experimental no es construido por ninguna situación, sino observa situaciones ya existentes no provocadas por el investigador, es decir, en este tipo de investigación observan los fenómenos de tal manera dan en su contexto natural con la intención de analizarlos.

Según Bonilla (2011), la investigación no experimental está exenta del ejercicio del control, manipulación de las variables en estudio. Es decir, los hechos o fenómenos son estudiados en su ambiente natural, en este sentido el investigador no interviene de manera intencional sobre las variables. Al respecto, la investigación planteada es no experimental toda vez los datos de la variable gestión de créditos

recolectados tal cual son manifestadas por los empleados de la Universidad de La Guajira, Colombia, estudiadas sin realizar ningún tipo de intervención antes o después de ser tomados.

También, la investigación es ubicada como mixta o combinada cuya recolección de datos conjuga las fuentes primarias y fuentes secundarias, expresado de otra forma, es una investigación de campo, al mismo tiempo que documental. En este tipo de investigación la recolección de datos es desarrollada directamente en el campo donde se presenta la realidad de estudio, al mismo tiempo que se apoya en fuentes documentales (Bonilla, 2011). De otro lado, anota Gómez (2012), la búsqueda de información, cuando se decide por el camino de la investigación mixta, hace partícipe de la naturaleza de las investigaciones documental y de campo.

### 3.4. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las fuentes de recolección de datos implican una gran diversidad de técnicas, herramientas por medio de las cuales puede valer el analista acercándose a los fenómenos, desarrollando así los distintos sistemas de información, pudiendo ser estos las entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo, el diccionario de datos.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), consiste en vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos luego ser medidos por instrumentos de medición o de recolección de datos. Para Bonilla (2011), constituye uno de los elementos fundamentales de la investigación, su confiabilidad, validez determinan su éxito. Por consiguiente, debe iniciarse esta actividad con la determinación del tipo de información necesitada, la identificación de las fuentes en las cuales puede encontrarse ésta, las técnicas e instrumentos con las cuales pueda acopiarse. Conforme a su naturaleza, procedencia, recolectar la información la cual puede dividirse en dos tipos: primaria o de campo, secundaria o documental.

### 3.4.1. Información primaria

Según Bonilla (2011), son fuentes de información primaria las organizaciones, aquellos acontecimientos, el medio ambiente, las personas tengan una relación directa o indirecta con las organizaciones, los acontecimientos, el medio ambiente. Por su parte, Sierra (2007) señala la observación por encuesta, reside en la obtención de información de importancia en el estudio mediante la interrogación a la población en estudio.

De acuerdo con la información planteada en esta investigación, el uso de la técnica la observación por encuesta es importante mecanismo indagando acerca de las variables objeto de estudio. A este respecto, Navarro (2014) refiere que la técnica por encuesta es aquella donde obtiene datos de forma directa del individuo la cual hace parte de la población, que esté acompañada de un instructivo presentando el propósito del mismo, el cual debe ser diligenciado. En este sentido, el objetivo es solicitar información a un grupo socialmente significativo de sujetos referido a la problemática objeto de estudio de esta manera, realizar un análisis de tipo cuantitativo, con la cual llegan a las conclusiones correspondan con los datos recogidos. Para el caso que nos ocupa, las fuentes primarias están representadas por los estudiantes de la Universidad de La Guajira que han accedido a créditos, de los niveles de formación de pregrado y posgrados.

### 3.4.2. Información secundaria

Según Bonilla (2011), la información secundaria es básica en toda investigación, no obstante, ésta no es encuentra en un solo lugar o fuente, está dispersa en múltiples lugares, materiales. Los mismos están en lugares tales bibliotecas, hemerotecas, librerías, archivos de empresas e instituciones internet, etcétera, en materiales documentos escritos, libros, revistas, documentales, noticieros, medios de información, cintas, discos, entre otros.

Mientras, Méndez (2012) señala las fuentes secundarias son toda aquella información escrita la cual ha sido recogida por personas han recibido tal

información por medio de otras fuentes escritas o por un sujeto en una acción. Entre los cuales están las revistas, libros, todo tipo de documento encontrado publicado referente a la temática estudiada.

En este sentido las fuentes secundarias son toda aquella información escrita recogida por personas que han recibido por medios escritas o por un sujeto en una acción. Entre estos están las revistas, libros, todo tipo de documento publicado referente a la temática estudiada; de igual manera, como fuente secundaria se encuentran los archivos de la oficina de créditos y cobranzas las cuentas por cobrar a los estudiantes beneficiarios por los créditos otorgados en la Universidad de La Guajira.

## 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.5.1. Población

En toda investigación es necesario determinar el universo donde efectúa la misma, los sectores e individuos a los cuales van dirigidos los esfuerzos del estudio. La población está constituida por un conjunto de casos presentados similitudes o características comunes identificables a partir de rasgos personales o identidades grupales, colectivas, los cuales darán la información necesaria en el desarrollo del estudio.

Para Arias (2012), es un conjunto de personas finito o infinito las cuales tienen características similares, sirviendo estas con la finalidad de llegar a las conclusiones de la investigación. Mientras, Palella & Martins (2017) afirman que la población es el conjunto de elementos de los cuales se necesita recopilar información, para generar conclusiones en la investigación.

Según Bonilla (2011), la población es entendida como el conjunto de unidades o elementos, puede ser un grupo de personas, grupo de familias, empresas, entidades, manzanas, barrios, objetos, etcétera. Por ejemplo, de un grupo de personas objeto de investigación podríamos estudiar la edad, sexo, el nivel de

educación o escolaridad, ocupación, ingresos, hábitos, preferencias u otras características.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), la investigación cuantitativa requiere de limitar la población de estudio antes de recolectar los datos, con el objetivo de determinar el tamaño, precisión de las unidades de análisis. En este caso, la población está representada por los estudiantes beneficiados por los créditos de la Universidad de La Guajira, la cual será abordada a través de un censo poblacional, representando las unidades de análisis en la Tabla 2.

**Tabla 2. Unidades de análisis**

| | **Facultad** |
|---|---|
| 1 | Facultad de: Ingeniería |
| 2 | Facultad de Ciencias Económicas **y** Administrativas |
| 3 | Facultad de Ciencias de la Educación |
| 4 | Facultad de Ciencias Sociales **y** Humanas |
| 5 | Facultad de Ciencias Básicas |
| 6 | Instituto Tecnológico |

Fuente: Oficina de Créditos y Cobranzas (2018).

Bajo este enfoque, las unidades informantes estarán constituidas por los estudiantes beneficiados con el otorgamiento de créditos estudiantil de Universidad, de las diferentes facultades, los empleados de la oficina de créditos y cobranzas con el fin de satisfacer los objetivos generales, específicos de la investigación. Se describen en la tabla 3, el nombre de las facultades, cantidad de sujetos.

**Tabla 3. Distribución poblacional**

| | **Facultad** | **Cantidad estudiantes** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Pregrado** | **Postgrado** | **Total** |
| 1 | Facultad de: Ingeniería | 1.313 | 15 | 1.328 |
| 2 | Ciencias Económicas & Administrativas | 1.114 | 394 | 1.508 |
| 3 | Ciencias de la Educación | 421 | 55 | 476 |
| 4 | Ciencias Sociales & Humanas | 280 | 84 | 364 |
| 5 | Ciencias Básicas | 205 | | 205 |
| 6 | Instituto Tecnológico | 336 | | 336 |
| | **TOTALES** | **3.669** | **548** | **4.217** |

Fuente: Oficina de Créditos y Cobranzas (2018).

### 3.5.2. Muestra

La muestra de una determinada investigación es sumamente importante debido será el conjunto de participantes sustentaran los resultados de todas las posibles soluciones abarcada por el investigador darle cabida a lo planteado anteriormente en la formulación del problema sin perder de vista el objetivo del estudio.

Según Tamayo y Tamayo (2014), establece la muestra realizada cuando es imposible medir cada una de las partes integran la población. Para Bonilla (2011), la muestra es el conjunto de elementos o unidades sacadas de una población con el objetivo de deducir, mediante su estudio, características de toda la población. Esto es, cuando la cantidad de sujetos representa un campo de estudio demasiado amplio o extenso hace difícil de manejar, por lo fatigoso de la tarea, lo costoso resulta la aplicación de la técnica, es acudido a la muestra.

En función de lo anteriormente expresado, al conseguir el valor, ha de estimarse a partir de las bases de datos en la cual están inscritos los estudiantes con deudas, siendo estos suministrados por el departamento de créditos y cobranza de la Universidad de La Guajira, utilizando la fórmula expuesta por Bonilla (2011), en universos finitos, garantizando la probabilidad de elección de cualquier elemento de la población conforma la muestra, el procedimiento es el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 x N x p x q}{E^2 x (N-1) + (Z^2 x p x q)}$$

A continuación, son detallados los indicadores de la fórmula:

n: tamaño de la muestra a calcular

Z: valor para el nivel de confianza, 93,5

P: probabilidad de éxito (50%)

Q: probabilidad de fracaso (50%)

E: error probabilístico 6,5%

N: tamaño de la población 4.217 estudiantes

Al sustituir los valores determinará el tamaño de la muestra de la población, obteniendo los siguientes resultados:

$$n = \frac{(1{,}82)^2 x 4.217 x 0{,}5 x 0{,}5}{(0{,}065)^2(4.217-1) + (1{,}82)^2 x (0{,}5 x 0{,}5)}$$

$$n = \frac{3.492{,}09770}{18{,}64493} = 187{,}29 \approx 187$$

Se tiene la muestra de la presente investigación se ubica en 187 estudiantes beneficiados con el crédito estudiantil y se encuentran con deuda hacia la Universidad de La Guajira.

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En toda investigación o estudio es de gran importancia implementar instrumentos de recolección de datos, siendo la metodología utilizada por quienes investigan, miden el comportamiento o elementos de la variable, la técnica recogiendo los datos necesarios en la realización de cualquier estudio de investigación referido al conjunto de procedimientos utilizados, es decir representa la forma de lograr los resultados.

Para Tamayo y Tamayo (2014), la técnica de recolección de datos, es la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones, lugar de recolección de datos. Por otra parte, Navarro (2014) refiere una técnica al cuestionario, el cual es un instrumento respondido en forma escrita por el encuestado, con preguntas abiertas o cerradas o mixtas.

Por su parte, Bonilla (2011) describe un instrumento investigativo como una herramienta la cual permite la reproducción de la información, su valoración,

ponderación, clasificación o distinción de variables o aspectos determinados según el objeto o realidad de investigación. Por ejemplo, un cuestionario, un sensor electrónico, una cámara, entre otros. En este orden de ideas, es una serie preguntas las cuales son preparadas sobre los hechos e intereses de la investigación, en relación a una o más variables a medir, con el objetivo de recolectar la información necesaria por parte de la población objeto de estudio, luego mediante un análisis de tipo cuantitativo generar las conclusiones en base a los datos recogidos.

De lo anteriormente mencionado por los autores, infiriendo el cuestionario es un instrumento estructurado por una serie de preguntas a través de los cuales busca evaluar los indicadores presentes en la operacionalización de la variable. Donde el usuario convierte en un sujeto informante sobre las necesidades de información la cual es indagada por la investigadora.

A este respecto, en la presente investigación utilizando una técnica de recolección de datos la observación mediante encuesta a través de su instrumento básico, lo es el cuestionario, el cual la técnica a realizar el análisis sobre la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de la Guajira. En este sentido, utilizando el instrumento cuestionario dirigido estudiantes, al personal de la oficina de créditos y cobranzas de la institución objeto de estudio. El instrumento está diseñado con 18 ítems, empleando la escala Likert, la cual es codificado a continuación, en el cuadro 4.

**Tabla 4. Alternativas de respuesta**

| Alternativa de respuesta | Codificación |
|---|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| Algunas veces | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

## 3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### 3.7.1. Validez del instrumento

Para validar un instrumento de recolección de datos, debe cumplir con unos criterios tanto de validez, confiabilidad dentro de toda investigación, en este sentido, para Hernández, Fernández & Baptista (2014), la validez esboza el grado en el cual instrumento indique un dominio específico del contenido de lo medido. De acuerdo con Palella & Martins (2017), es la ausencia de sesgos, por lo cual es la relación de lo intentó medir con lo realmente quiera medido.

Por su parte, es necesario acotar la validez del instrumento es obtenida mediante un proceso de validación de contenido, el cual consiste en la evaluación por parte de tres (3) expertos en el área donde reúnen las condiciones valorando equilibradamente el instrumento, los cuales tuvieron la responsabilidad de revisar el material verificando la pertinencia de los ítems con las variables, así con las dimensiones e indicadores establecidos, realizando las correcciones orientadas a la redacción, pertinencia (ver Anexo D).

### 3.7.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad es relacionada con la valoración de la consistencia del instrumento. Landeau (2007) enseña que la confiabilidad es el grado en el cual un instrumento prueba su consistencia al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio, es decir, cuando es utilizado varias veces con el mismo individuo o un grupo, o al mismo tiempo por distintos expertos, arroja resultados equivalentes o comparables.

De otro lado, Hurtado (2007) señala que es el nivel en la cual la aplicación repetida del instrumento a personas con características similares a las estudiadas, en iguales condiciones, produce idénticos resultados, por lo cual el evento medido manteniendo; tres tipos son: confiabilidad en relación con el calificador, confiabilidad en el curso del tiempo, confiabilidad consistencia interna. Por su parte, Chávez (2007) indica es el grado donde se alcanzan efectos similares

en distintas aplicaciones. Para calcular el coeficiente de confiabilidad, fue aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, sobre la base de la matriz de correlación de los ítems, la escala total. Los resultados, pueden interpretarse con la siguiente escala:

**Tabla 5. Categorías de la confiabilidad del instrumento**

| Ítems | Rango | Calidad | Recomendaciones |
|---|---|---|---|
| 1 | > 0,900 | Excelente | Conservar |
| 2 | 0,800 – 0,899 | Buena | Posibilidades de mejora |
| 3 | 0,700 – 0,799 | Regular | Necesidad de revisar |
| 4 | 0,600 – 0,699 | Pobre | Descartar o revisar a profundidad |
| 5 | <0,600 | Pésima | Descartar definitivamente |

Fuente: Bonilla (2011)

Con la finalidad de determinar la confiabilidad, fue aplicada una prueba piloto a diecisiete (17) estudiantes de otra Universidad con características similares a la población. Según García (2008), la prueba piloto aplica el cuestionario contentivo de pregunta de forma experimental a una población de menor representación. Mientras tanto, Gómez (2012) plantea que lo contentivo en el cuestionario funciona con otra población similar, de esta manera aplicarla con la estudiada. Los resultados arrojados usando calcular la confiabilidad.

Según Tamayo y Tamayo (2014), la prueba piloto permite al investigador ver las diferencias existentes en torno al diseño metodológico lo lleva a la realización de los ajustes necesarios en el mismo. De igual manera, afirma la prueba piloto contribuye a perfeccionar las interrogantes ya desarrolladas, de esta manera solucionar los imprevistos los cuales puedan presentarse. Se calculó a través del coeficiente de confiabilidad alfa Cronbach, con el software SPSS versión 25, lo cual, arrojó un valor de 0,89% de confiabilidad siendo está categorizada como buena, de acuerdo con la matriz. Lo anterior, quiere decir que el instrumento cumple con los parámetros para ser aplicado a la población objeto de estudio. En este sentido, aplicando la estadística descriptiva a través de distribuciones de frecuencias

absolutas, porcentuales. Así mismo, determinando las tendencias calculando la medida de tendencia central, mediante la media aritmética, la desviación estándar.

### 3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de evidenciar el procedimiento llevado a cabo en la ejecución del presente trabajo especial de grado, presentando a continuación una lista de pasos empleados con la finalidad de obtener el objetivo general de esta investigación:

a) Se planteó la problemática realizando la sistematización de la misma, procediendo a la estructuración de los objetivos específicos trazados dando respuesta a la problemática planteada.

b) Se realizó una revisión bibliográfica, con la finalidad de conocer la forma de evaluación de la variable estudiada (gestión de créditos), encontrando la manera de evaluar a través de las líneas de crédito, políticas de crédito, cuentas por cobrar, gestión de cobro deben cumplirse la obtención de los créditos por parte de los estudiantes en la Universidad de La Guajira.

c) Se identificó la población objeto de estudio compartiendo las características del universo investigado, siendo estos de gran importancia en el desarrollo de la investigación.

d) Se entregó un instrumento con la intención de solicitar la validez de contenido utilizando la opinión de tres (3) expertos en el área, además de la confiabilidad a un (1) instrumento diseñado; a través de una prueba piloto, con la cual determinó si fue confiable el instrumento diseñado ser aplicado a la población objeto de estudio.

e) Una vez efectuada la validez, la confiabilidad de los instrumentos serán aplicados a una población objeto de estudio.

f) Se procedió a tabular la información de la aplicación del instrumento, presentando los resultados en función a los objetivos trazados, culminando con la determinación de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes

de la Universidad de La Guajira, a fin de presentar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### 3.9. ANÁLISIS DE LOS DATOS

La tabulación, comprende el registro de los datos organizados mediante la opinión de los encuestados de la población en estudio, según Chávez (2007), la tabulación de los datos, es una técnica empleada por el investigador procesando la información recolectada, la cual permite lograr la organización de los datos relativos a una variable, indicadores e ítem. En este particular, requiere la realización de un proceso sistemático, cuidadoso en relación al traslado de las respuestas de opciones múltiples emitidas por cada sujeto a una tabla de registro de datos, encontrando ya codificados.

En la presente investigación es elaborada una matriz de doble entrada procesando los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados a, colocándose en el margen superior el número de ítems, quedando el resto de hileras o filas disponibles reseñando las respuestas obtenidas previamente codificadas. Dentro de este contexto, vale señalarla tabulación facilita el análisis de los datos.

El análisis de datos, permite procesar la información recolectada organizándola en atención a los criterios del investigador, destaca Méndez (2012), el proceso exige gran cuidado en el traslado de las respuestas emitidas por cada sujeto de la población o muestra seleccionada a la tabla de tabulación donde se agruparán, organizarán los datos.

Por otra parte, expresa el tratamiento estadístico de un estudio depende del método de investigación seleccionado, además de las operaciones a ejecutar interpretar, analizar los datos de la encuesta aplicada, por ello a los efectos de investigación realizada la estadística descriptiva. Chávez (2007) anota que el tratamiento estadístico descriptivo desea tener una visión acerca de los datos recolectados, agrupándoles en distribuciones de frecuencia, construyéndose tablas,

de esta forma visualizar los resultados, a este respecto consiste en el cálculo de la distribución de frecuencias absolutas, porcentajes, de las respuestas arrojadas por la población objeto de estudio.

Méndez (2012) menciona las técnicas estadísticas son aquellas sirven analizar e interpretar la información recopilada del instrumento, siendo la más utilizada la de distribución de frecuencia, de medidas de tendencia central la media aritmética, mediana, moda; mientras las medidas de dispersión esta la varianza, desviación estándar, coeficiente de variación entre otros.

En este orden de ideas, es relevante mencionar el instrumento presenta en cada uno de sus ítems, alternativas múltiples de respuesta a saber: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca, donde cada opción le fue asignado un puntaje comprendido entre 1 a 5. Así mismo fue empleado el cálculo de la media aritmética siendo la medida de tendencia central, promedios en cada una de las alternativas a los 18 ítems del cuestionario de la variable gestión de crédito, las dimensiones, los indicadores, cuyos resultados utilizados evaluar el comportamiento de cada uno de los indicadores, la variable en estudio.

**Tabla 6. Categorías para el análisis e interpretación de la media**

| Ítems | Intervalo | Categoría | Interpretación |
|---|---|---|---|
| 5 | 4,21 - 5,00 | Muy alta | la actividad se ubica en una frecuencia muy alta |
| 4 | 3,41 – 4,20 | Alta | la actividad se ubica en una frecuencia alta |
| 3 | 2,61 - 3,40 | Moderada | la actividad se ubica en una frecuencia media |
| 2 | 1,81 - 2,60 | Baja | la actividad se ubica en una frecuencia baja |
| 1 | 1,00 - 1,80 | Muy baja | la actividad se ubica en una frecuencia muy baja |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Al respecto fue diseñada una matriz con la finalidad de facilitar la interpretación de la información tabulada con los rangos de medición determinando el nivel de cumplimiento de ciento ochenta y siete (187) sujetos quienes conforman la población, utilizado a su vez la interpretación, comparación de los datos obtenidos. Se muestra a continuación en la tabla 6, el cual es referido a la matriz de categoría

para el análisis e interpretación de la media. Y la tabla 7 referida a la Categoría para el análisis e interpretación de la desviación estándar.

**Tabla 7. Categorías para el análisis e interpretación de la desviación estándar**

| Ítems | Intervalo | Categoría | Interpretación |
|---|---|---|---|
| 5 | 1,61 - 2,00 | Muy alta dispersión | la actividad tiene muy baja confiabilidad |
| 4 | 1,21 - 1,60 | Alta dispersión | la actividad tiene baja confiabilidad |
| 3 | 0,81 - 1,20 | Moderada dispersión | la actividad tiene moderada confiabilidad |
| 2 | 0,41 - 0,80 | Baja dispersión | la actividad tiene alta confiabilidad |
| 1 | 0,00 - 0,40 | Muy baja dispersión | la actividad tiene muy alta confiabilidad |

Fuente: Elaboración propia (2018)

# 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo, fueron examinados los resultados en relación al análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, obtenidos una vez aplicados los instrumentos de la investigación; asimismo, los documentos normativos, relacionados con la temática de la gestión de créditos. Se establecieron análisis de frecuencia, distribución porcentual de los indicadores; en relación con las dimensiones e indicadores tomadas en cuenta en la investigación, las cuales sirvieron de referencia en la interpretación de las calificaciones obteniendo objeto de compararlos con la matriz de caracterización de la media, mediana y la moda. Los resultados son comparados con las bases teóricas, para encontrar las analogías y las diferencias con lo que se da en la realidad.

## 4.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO

El objetivo de esta dimensión es identificar las políticas de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

**Tabla 8. Indicadores de políticas de créditos**

| Alternativas | Solicitud de créditos | | Políticas de cartera | | Políticas de refinanciación | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| S | 411 | 73,26 | 122 | 65,24 | 110 | 29,41 |
| CS | 94 | 16,76 | 39 | 20,86 | 115 | 30,75 |
| AV | 55 | 9,80 | 21 | 11,23 | 32 | 8,56 |
| CN | 0 | 0,00 | 3 | 1,60 | 7 | 1,87 |
| N | 1 | 0,18 | 2 | 1,07 | 110 | 29,41 |
| Suma | 561 | 100 | 187 | 100 | 374 | 100 |
| Media | 4,63 | | 4,48 | | 3,29 | |
| Mediana | 5,00 | | 5.00 | | 4,00 | |
| Moda | 5,00 | | 5,00 | | 4,00 | |
| D. Estándar | 0,67 | | 0,84 | | 1,61 | |

Fuente: Elaboración propia (2019)

De acuerdo con la tabla 8, relativa a los indicadores de la dimensión políticas de créditos, puede observarse en el indicador **solicitud de crédito** que el 73,26% de los estudiantes encuestados expresó que la Universidad siempre los atiende, recibiendo solicitudes, teniendo en cuenta unas reglas claras para su otorgamiento, y unos requisitos para su administración; el 16,76% responde que casi siempre reciben información de la Universidad sobre sus solicitudes; mientras al 9,80% respondió algunas veces, un menor porcentaje, 0,18%, nunca.

Por otro lado, la media indica que el promedio de respuestas sobre el indicador es del 4.63, ubicándola en la categoría muy alta, indicando que las solicitudes de crédito se ubican en una frecuencia muy alta; la mediana revela que el setenta y tres por ciento (73,26%) de las respuestas es igual 5, ubicándose por encima de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 5, la desviación estándar de 0,67, señalando baja dispersión de las respuestas, y alta confiabilidad en las solicitudes de crédito.

Este resultado está acorde con la Resolución 2226 de 2015, que en su artículo 10 expresa que los estudiantes que requieran solicitar créditos dentro de la Universidad de La Guajira, deben cumplir con los siguientes requisitos optados por el mismo: diligenciar el formato de solicitud de crédito correspondiente, entregarlo a la oficina de crédito y cartera; anexar los soportes requeridos: fotocopia documento identidad estudiante, codeudor, certificado laboral, letra de cambio. De igual manera debe anexar copia del volante de liquidación de valor de matrícula.

Respecto a la **política de cobranza**, se aplican en gran medida, ya que el 65,24% de los encuestados respondió que la Universidad siempre utiliza algún procedimiento para recordarle a los estudiantes el pago del crédito, mientras el 20,86% dijo que casi siempre emplean las políticas destinadas a las cuentas por cobrar, el 11,23% expresó que algunas veces ejecutan las políticas de cartera en la gestión de créditos de los estudiantes; el 1,60% casi nunca, y el 1,07% nunca.

Ahora bien, los resultados obtenidos, arrojaron un valor de la media de 4,48 correspondiente a la categoría muy alta, según la matriz de categorización, indicando que la política de cobranza (actividad) se ubica en una frecuencia muy alta; por su parte la mediana fue de 5, evidenciándose que el 65,24% de las alternativas de respuesta seleccionada es igual 5.00, ubicándose por encima de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 5; la desviación estándar de 0,84, señalando una moderada dispersión de las respuestas y una moderada confiabilidad de la política de cobranza.

El resultado refleja concordancia con la teoría de Besley & Brigham (2016), la política de cobranza son los procedimientos que se siguen para recaudar las cuentas por cobrar ya vencidas. Ejemplo, se podría enviar una carta a los clientes cuando una factura tenga 10 días de vencimiento; una llamada telefónica si el pago no se recibe en 30 días; al cabo de 90 días la cuenta se entregará a una agencia.

Para el indicador **políticas de refinanciación** hay una posición moderadamente acorde, como puede observarse, el 30,75% expresa que la Universidad casi siempre realiza refinanciación del crédito estudiantil; mientras, el 29,41% manifiesta que siempre lo conceden; no obstante, el 29,41% declara que nunca ha sido beneficiados con el refinanciamiento; el 8,56%, algunas veces, y el 1,87%, nunca.

Por otro lado, la media indica el promedio de respuestas positivas es del 3.29, indicando que las políticas de refinanciación se ubican en una frecuencia moderada; la mediana indica que apenas el 30,75% es igual o superior a 4, ubicándose por debajo de la media, con tendencia hacia las alternativas bajas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 4; la desviación estándar de 1.61, señalando una alta dispersión de las respuestas, revelando que la actividad tiene alta confiabilidad de las políticas de refinanciación.

Al respecto, el Icetex (2017) establece que la refinanciación es el mecanismo de normalización mediante el cual modifica el plazo el valor de la cuota inicialmente pactados, a las obligaciones presenten vencimiento menor o igual a 90 días en época final de pago, con el fin de normalizarlas, buscando reducir el valor de las cuotas aumentando el plazo de pago.

## 4.2. LÍNEAS DE CRÉDITO

De acuerdo con la tabla 9 relativa a los indicadores de líneas de créditos, puede observarse el 50,27% de los estudiantes siempre ha hecho uso de los **créditos directos** para financiar sus estudios; el 33,51% lo realiza casi siempre, seguido del 7,49% que nunca lo ha solicitado, mientras el 6,06%, algunas veces, y un menor porcentaje, 2,67% casi nunca.

**Tabla 9. Indicadores de líneas de créditos**

| Alternativas | Créditos directo | | Crédito por descuento de nomina | | Convenio Icetex | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| S | 282 | 50,27 | 74 | 39,57 | | 43,05 |
| CS | 188 | 33,51 | 81 | 43,32 | | 32,35 |
| AV | 34 | 6,06 | 24 | 12,83 | | 12,83 |
| CN | 15 | 2,67 | 2 | 1,07 | | 6,42 |
| N | 42 | 7,49 | 6 | 3,21 | | 5,35 |
| Suma | 561 | 100 | 187 | 100 | | 100 |
| Media | 4,16 | | 4,15 | | 4,01 | |
| Mediana | 5 | | 4 | | 4 | |
| Moda | 5 | | 4 | | 5 | |
| Estándar | 1,15 | | 0,92 | | 1,14 | |

Fuente: Elaboración propia (2019)

Por otra parte, la media indica que el promedio de las alternativas de respuestas sobre el indicador es del 4.16, ubicándola en la categoría alta e indicando que la línea de créditos directos se ubica en una frecuencia alta; la mediana indica el 50,27% es igual 5.00, situándose por encima de la media,

evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 5; la desviación estándar de 1.15, señalando moderada dispersión de las respuestas, evidenciándose que existe moderada confiabilidad de las líneas de créditos.

Este resultado está de acuerdo con lo planteado en la Resolución 2226 de 2015, el cual formula que los créditos directos a estudiantes de pregrado, postgrado generarán un interés corriente del 0,8%, a cancelar durante el semestre en el cual es otorgado el crédito, en caso de no cancelar en el periodo estipulado le aplicará lo dispuesto en el Parágrafo del Artículo 8 de la Resolución 2226 de 2015.

Para el indicador **crédito por descuento de nómina**, se tiene que el 43,32% casi siempre ha sido beneficiado por ser funcionarios para financiar sus estudios; mientras, el 39,57% expresa que siempre; en este caso, la Universidad le descuenta por cuotas a los docentes y empleados la matricula correspondiente, el 12,83% algunas veces lo hacen, el 3,21% nunca es así, el 1,07% casi nunca.

Ahora bien, los resultados obtenidos, arrojaron un valor de la media de 4,15 correspondiente a la categoría muy alta según la matriz de categorización de la media; por su parte, la mediana evidencia que el 43,32% es igual o mayor a 4.00, ubicándose por debajo de la media. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 4, parcialmente de acuerdo; la desviación estándar de 0,92, señalando una alta confiabilidad al crédito por descuento de nómina.

El resultado refleja concordancia con señalado en la Resolución 2226 de 2015 de la Universidad de La Guajira, en el artículo sexto: los créditos otorgados a los funcionarios, docentes de planta, ocasionales y catedráticos, se autorizarán únicamente por concepto de salarios, excluyendo prestaciones sociales, bonificaciones y otros conceptos.

Para el indicador **convenio con el Icetex** el 43,05% siempre han tenido conocimiento sobre esta forma de financiamiento; el 32,35% casi siempre lo tiene; no obstante, el 12,83% algunas veces han hecho uso de estos créditos con la finalidad de financiar sus estudios, el 6,42% casi nunca lo hacen y, finalmente, el 5,35%, nunca.

Por otro lado, la media revela que el promedio de respuestas es del 4.01, ubicándola en la categoría moderada e indicando que este tipo de financiación tiene una frecuencia alta; la mediana denota que el 43,05% de las respuestas es igual o mayor a 4.00, ubicándose por encima de la media e insinuando una tendencia hacia las respuestas altas de opinión. La moda muestra la respuesta con más frecuencia es 5; la desviación estándar de 1.14, señalando una moderada dispersión y confiabilidad a los Convenios con el Icetex.

Al respecto, la Ordenanza 232 de 2008, artículo segundo Parágrafo 2º: expresa: los estudiantes guajiros que cursen estudios superiores en otras ciudades del país, así como en universidades privadas con sedes establecidas en el territorio del Departamento de la Guajira, podrán hacer uso de los fondos determinados en el o los convenios celebre el Departamento de la Guajira con el Instituto Colombiano de Crédito y Estudios Técnicos en el Exterior, (Icetex).

### 4.3. CUENTAS POR COBRAR

Se observan, en la tabla 10, los resultados correspondientes a las cuentas por cobrar de manera general desde el año 2012 hasta diciembre de 2018. Donde se tiene 1.740 estudiantes de pregrado para el cierre del 2018 con cuentas por pagar a la Universidad de La Guajira por un monto de 1.951.258.715,61 pesos, mientras para posgrado son 548 estudiantes con una deuda que oscila a 1.391.937.159,65 pesos, para un total de 3.343.195.875,26 Donde se detallan por cada año, la cantidad de estudiantes morosos en cada periodo, así como el porcentaje que representa.

**Tabla 10. Cuentas por cobrar por edades pregrado**

| Años | Monto en pesos | % | Nro. de estudiantes morosos |
|---|---|---|---|
| 2012 | 184.444.841,14 | 9,45 | 145 |
| 2013 | 151.448.893,87 | 7,76 | 180 |
| 2014 | 308.573.047,87 | 15,81 | 219 |
| 2015 | 272.117.469,02 | 13,95 | 240 |
| 2016 | 298.062.600,83 | 15,28 | 255 |
| 2017 | 293.052.236,16 | 15,02 | 275 |
| 2018 | 443.559.626,72 | 22,73 | 426 |
| **Totales** | **1.951.258.715,61** | **100,00** | **1740** |

Fuente: Archivos de la oficina de créditos y cobranza (2018)

Se muestra la tabla 10, para el año 2012 adeudan 184.444.841,14 pesos, representado en 145 estudiantes morosos para un 9,45% de la deuda; seguidamente, para el año 2013 el monto por cuentas por cobrar son 151.448.893,87 pesos, siendo 180 estudiantes los deudores para ese año para un 7,76%; para el año 2014 sigue el incremento ubicándose en 308.573.047,87 pesos y llega a 219 estudiantes, correspondiente al 15,81% del total.

Para el año 2015 adeudan 272.117.469,02 pesos, representado en 240 estudiantes morosos para un 13,95% de la deuda; para el año 2016 el monto por cuentas por cobrar son 298.062.600,83 pesos, siendo 255 estudiantes los deudores para un 15,28%; para el año 2017 la deuda fue de 293.052.236,16 pesos y llega a 275 estudiantes, correspondiente al 15,02% del total, finalmente llegando en el 2018 la deuda para ese año fue de 443.559.626,72 encontrándose a 426 estudiantes, lo que representa un 22,73%.

**Tabla 11. Cuentas por cobrar por programas pregrado por años 2012-2018**

| Estudiantes con crédito | Programa | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Acuicultura | 1.252.363,70 | 1.751.028,41 | 729.218,40 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Admón. Publica | 0 | 0 | 0 | 1.808.541,37 | 2.131.541,14 | 2.425.606,02 | 1.286.141,57 |
| 110 | Admón. Empresas | 13.210.799,25 | 19.148.005,86 | 24.021.159,22 | 28.836.402,89 | 25.324.611,10 | 27.699.385,80 | 36.111.559,27 |
| 70 | Admón. Turística y Hotelera | 8.884.360,00 | 3.894.163,67 | 7.542.719,13 | 14.714.232,97 | 5.727.399,52 | 5.648.195,48 | 5.998.949,83 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 85 | Biología | 6.961.485,00 | 11.399.263,10 | 8.998.492,40 | 7.847.061,15 | 9.218.867,70 | 11.674.953,43 | 10.988.730,03 |
| 235 | Contaduría | 17.105.798,47 | 16.092.050,03 | 101.328.476,93 | 34.558.107,12 | 27.368.650,09 | 32.246.735,94 | 41.150.197,37 |
| 50 | Derecho | 0 | 0 | 0 | 7.214.734,41 | 6.722.105,23 | 9.923.075,15 | 16.673.764,25 |
| 26 | Economía | 0 | 0 | 0 | 0 | 683.932,73 | 3.817.324,83 | 7.695.881,00 |
| 79 | Educación Física | 4.056.470,70 | 4.520.645,70 | 3.720.667,33 | 14.558.251,33 | 14.398.620,81 | 10.395.224,94 | 17.693.656,05 |
| 8 | Educación Infantil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5.832.869,02 |
| 78 | Etnoeducación | 2.566.143,42 | 4.871.223,82 | 4.166.177,56 | 7.169.098,10 | 10.424.135,06 | 8.223.216,36 | 27.022.694,33 |
| 80 | Ing. Ambiental | 13.017.413,00 | 918.609,00 | 16.113.013,27 | 12.510.160,53 | 19.501.485,84 | 22.310.926,49 | 34.934.365,53 |
| 210 | Ing. Civil | 18.562.267,00 | 20.155.751,87 | 23.928.695,93 | 28.981.746,23 | 40.795.973,53 | 34.496.656,41 | 56.476.971,09 |
| 84 | Ing. Industrial | 17.235.989,00 | 7.209.260,22 | 19.170.787,43 | 22.655.558,00 | 19.727.688,97 | 30.161.075,62 | 36.584.815,99 |
| 82 | Ing. Mecánica | 8.834.502,00 | 7.664.967,00 | 17.269.468,27 | 9.545.280,97 | 12.618.569,09 | 20.728.813,25 | 25.516.600,72 |
| 81 | Ing. Sistemas | 14.837.796,72 | 10.286.835,00 | 6.414.898,01 | 12.649.079,46 | 12.759.320,95 | 11.176.505,14 | 16.717.578,16 |
| 6 | Música | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.708.496,70 | 2.470.268,29 |
| 89 | Negocios Internacionales | 16.672.960,58 | 13.282.979,00 | 25.246.995,53 | 23.839.379,27 | 45.376.443,03 | 14.966.659,92 | 26.749.706,80 |
| 71 | Pedagogía | 5.637.442,00 | 6.478.491,00 | 11.500.417,70 | 9.901.291,08 | 9.637.125,80 | 3.954.949,72 | 8.853.833,77 |
| 22 | Psicología | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.843.393,03 | 15.357.259,16 |
| 18 | Tec. Gestión Publica | 0 | 0 | 673.283,33 | 1.807.185,06 | 3.411.569,24 | 2.674.876,21 | 1.874.072,71 |
| 68 | Tec. Procesos Administrativos | 2.890.240,49 | 2.744.172,70 | 5.418.920,93 | 7.154.783,39 | 8.213.084,20 | 11.855.966,07 | 11.169.176,11 |
| 12 | Tec. Prof. Operaciones Portuaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.263.290,07 | 10.096.597,33 | 16.216.907,74 |
| 7 | Tec. Promoción Social | 0 | | 0 | 0 | 4.217.437,17 | 1.284.396,08 | 703.590,62 |
| 82 | Trabajo Social | 19.532.872,46 | 6.846.928,00 | 18.788.976,75 | 16.976.446,83 | 13.566.071,02 | 9.129.813,80 | 19.480.037,30 |
| 70 | Salud Ocupacional | 13.047.725,95 | 11.574.946,00 | 12.876.605,07 | 8.806.227,96 | 3.974.678,54 | 3.609.392,46 | 0,00 |
| 4 | Tec. Operación Turística | 138.211,40 | 2.609.573,50 | 664.074,67 | 583.900,90 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 1740 | **Totales** | 184.444.841,14 | 151.448.893,87 | 308.573.047,87 | 272.117.469,02 | 298.062.600,83 | 293.052.236,16 | 443.559.626,72 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Se observan, en la tabla 11, los resultados correspondientes a las cuentas por cobrar por programas en el pregrado, detallando cada uno de los programas con las deudas desde el año 2012 hasta diciembre de 2018. Donde se tiene 1.740 estudiantes para el cierre del 2018 con cuentas por pagar a la Universidad de La Guajira, por un monto de 1.951.258.715,61.

**Tabla 12. Cuentas por cobrar por programas pregrado, general**

| Estudiantes Con Créditos | Programa | Deuda | % |
|---|---|---|---|
| 235 | Contaduría | 269.850.015,94 | 13,83 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 210 | Ing. Civil | 223.398.062,05 | 11,45 |
| 115 | Admón. Empresas | 174.351.923,39 | 8,94 |
| 90 | Negocios Internacionales | 166.135.124,14 | 8,51 |
| 87 | Ing. Industrial | 152.745.175,23 | 7,83 |
| 85 | Ing. Ambiental | 119.305.973,65 | 6,11 |
| 82 | Trabajo Social | 104.321.146,17 | 5,35 |
| 82 | Ing. Mecánica | 102.178.201,29 | 5,24 |
| 81 | Ing. Sistemas | 84.842.013,46 | 4,35 |
| 79 | Educación Física | 69.343.536,86 | 3,55 |
| 78 | Biología | 67.088.852,81 | 3,44 |
| 77 | Etnoeducación | 64.442.688,64 | 3,30 |
| 72 | Pedagogía | 55.963.551,07 | 2,87 |
| 71 | Salud Ocupacional | 53.889.575,98 | 2,76 |
| 70 | Admón. Turística Y Hotelera | 52.410.020,61 | 2,69 |
| 68 | Tec. Procesos Administrativos | 49.446.343,89 | 2,53 |
| 51 | Derecho | 40.533.679,05 | 2,08 |
| 23 | Tec. Profesional En Operaciones Portuaria | 28.576.795,14 | 1,46 |
| 16 | Psicología | 18.200.652,19 | 0,93 |
| 15 | Economía | 12.197.138,56 | 0,63 |
| 12 | Tec. Gestión Publica | 10.440.986,56 | 0,54 |
| 10 | Admon Publica | 7.651.830,09 | 0,39 |
| 9 | Tec. Promoción Social | 6.205.423,86 | 0,32 |
| 8 | Educacion Infantil | 5.832.869,02 | 0,30 |
| 6 | Musica | 4.178.764,99 | 0,21 |
| 5 | Tec. Operación Turística | 3.995.760,47 | 0,20 |
| 4 | Acuicultura | 3.732.610,50 | 0,19 |
| 1740 | **Totales** | 1.951.258.715,61 | 100 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

En la tabla 12, puede notarse que el programa de Contaduría Pública tiene la mayor deuda con 269.850.015,94 pesos con un (13,83%), equivalente a 235 estudiantes, seguido del programa de Ingeniería Civil con 223.398.062,05 pesos (11,45%) con 210 estudiantes por pagar, para Administración de Empresas la deuda asciende a 174.351.923,39 pesos para un (8,94%) teniendo 115 estudiantes, seguidamente negocios internacionales 166.135.124,14 pesos, equivalente al

(8,51%) para 90 estudiantes, para el programa de Ingeniería Industrial la deuda es de 152.745.175,23 pesos (7,83%) ubicándose 87 estudiantes morosos; en Ingeniería Ambiental 119.305.973,65 pesos (6,11%) representado en 85 estudiantes. Estos seis programas en conjunto suman el 56,67% de las cuentas por cobrar.

Seguidamente, para el programa Trabajo Social el monto adeudado es de 104.321.146,17 pesos (5,35%) ubicándose en 82 estudiantes morosos; en Ingeniería Mecánica la deuda oscila en 102.178.201,29 pesos para un (5,24%) de la deuda total, representado por 81 estudiantes; para Ingeniería de Sistemas 84.842.013,46 pesos (4,35%) con 80 estudiantes. Continuando con el programa de Educación Física un monto de 69.343.536,86 pesos (3,55%) 79 estudiantes; mientras en Biología la deuda es de 67.088.852,81 pesos (3,44%) con 78 estudiantes deudores; en Etnoeducación se ubica en 64.442.688,64 pesos, (3,30%) con 77 estudiantes, en el programa de Pedagogía la cifra es 55.963.551,07 pesos (2,87%), 72 estudiantes.

Continuando en el programa Salud Ocupacional la deuda es de 53.889.575,98 pesos, (2,76%) representada en 71 estudiantes; mientras para Administración Turística y Hotelera el monto adeudado es de 52.410.020,61 pesos (2,69%) ubicándose en 70 estudiantes morosos; en Técnico en Procesos Administrativos la deuda oscila en 49.446.343,89 pesos para un (2,53%) de la deuda total, representado por 68 estudiantes; para Derecho 40.533.679,05 pesos (2,08%) con 51 estudiantes. Para con el programa de Técnico Profesional en Operaciones Portuaria un monto de 28.576.795,14 pesos (1,46%) 23 estudiantes; mientras en Psicología la deuda es de 18.200.652,19 pesos (0,93%) con 16 estudiantes deudores; seguidamente Economía se ubica en 12.197.138,56 pesos, (0,63%) con 15 estudiantes.

Los programas con la menor cantidad de deudores morosos son Técnico en Gestión pública por un monto de 10.440.986,56 pesos (0,54%) con 12 estudiantes,

seguido Administración Pública 7.651.830,09 pesos (0,39%) 10 estudiantes morosos, Técnico en Promoción Social tiene un monto 6.205.423,86 pesos (0,32%) 9 estudiantes; para Educación Infantil 5.832.869,02 pesos (0,30%) con 8 estudiantes, Música 4.178.764,99 pesos (0,21%) 6 estudiantes morosos; Educación Infantil 5.832.869,02 pesos (0,30%) con 8 estudiantes, música 4.178.764,99 pesos (0,21%) 6 estudiantes morosos, mientras el programa Tecnico en Operación Turística 3.995.760,47 pesos, (0,20%), 5 estudiantes y finalmente Acuicultura registra un monto de 3.732.610,50 pesos representando el (0,19%) con 4 estudiantes morosos.

**Tabla 13. Cuentas por cobrar por programas postgrado, general**

| Estudiantes con Créditos | Facultades | Programas adscritos de postgrados. | Deuda | % |
|---|---|---|---|---|
| 15 | Facultad de Ingeniería | Maestría en Gestión de la Tecnología y la Innovación | 49.685.681,65 | 3,57 |
| 34 | Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. | Especialización en Gerencia en Construcciones | 80.785.696,04 | 5,80 |
| 65 | | Especialización en Gerencia en Finanzas | 134.229.020,63 | 9,64 |
| 43 | | Especialización en Gerencia de Servicios de Salud | 55.329.858,87 | 3,97 |
| 132 | | Maestría en Finanzas | 331.444.279,32 | 23,81 |
| 42 | | Maestría en Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible | 140.605.356,51 | 10,10 |
| 43 | | Maestría en Administración de Empresas | 141.977.142,46 | 10,20 |
| 35 | | Maestría en Pedagogía De Las Tecnologías de La Información y la Comunicación | 122.149.454,72 | 8,77 |
| 48 | Facultad de Ciencias Sociales y Humanas | Especialización en Resolución de Conflictos | 86.938.661,07 | 6,24 |
| 23 | | Maestría en Familia e Intervención Familiar | 61.223.469,33 | 4,40 |
| 13 | | Maestría en Ciencias Sociales | 48.450.941,45 | 3,48 |
| 49 | Facultad de Educación | Maestría en Gestión y Gerencia Educativa | 126.608.844,89 | 9,09 |
| 6 | | Maestría en Desarrollo de Procesos Comunicativos en Educación: Lecto-Escritura | 12.508.752,73 | 0,90 |
| 548 | Totales: | | 1.391.937.159,65 | 100,00 |

Fuente: Elaboración propia (2019)

Puede observarse en la tabla 13 los resultados correspondientes a las cuentas por cobrar en los programas de postgrado por un total de 1.3.91.937.159,65 pesos representados en 548 estudiantes morosos de Maestrías y especialización. Haciendo el análisis por programas, se encuentra que el mayor número de deudores lo tiene la Maestría en Finanzas con una deuda de 331.444.279,32 pesos (132 estudiantes), equivalente al 23,81%, seguido de la maestría de Administración con 141.977.142,46 pesos (43 estudiantes) siendo el 10,19%, asimismo la maestría de Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible con 140.605.356,51 pesos (42 estudiantes), (10,10%). le sigue la Especialización en Finanzas 134.229.020,63 (65 estudiantes), equivalente 9,64%. Teniendo estas el 53,74% del total de la deuda.

En la Maestría en Gestión Educativa el monto de las cuentas por cobrar es de 126.608.844,89 pesos (49 estudiantes), equivalente al 9,09%, seguido de la maestría en Tic con 122.149.454,72 pesos (35 estudiantes) siendo el 8,77%, asimismo la Especialización en resolución de conflictos con 86.938.661,07 pesos (48 estudiantes) (6,24%), le sigue la Especialización en gerencia en construcciones 80.785.696,04 (34 estudiantes), equivalente 5,80%. Continuando con Maestría en Familia e Intervención Familiar con una deuda de 61.223.469,33 pesos representado en (23 estudiantes) para el 4,39%; para la Especialización en gerencia de servicios de salud 55.329.858,87 pesos (43 estudiantes) siendo el 3,97%.

Seguidamente se presenta la Maestría en Gestión de La Tecnología y La Innovación teniendo pendiente por cobrar 49.685.681,65 pesos (15 estudiantes), equivalente al 3,56%, seguido de la maestría en Ciencias Sociales con 48.450.941,45 pesos (13 estudiantes) siendo el 3,48%, asimismo la Maestría en Desarrollo de Procesos Comunicativos en Educación: lecto-Escritura con 12.508.752,73 pesos (6 estudiantes) (0,89%), siendo los programas con menor montos en cuentas por cobrar.

Este resultado se encuentra en de acuerdo con la teoría planteada por Ortiz & Pillco (2016) quien afirma que la cartera vencida aquella donde los créditos no han

sido cancelados en el tiempo acordado, por parte de los clientes. La misma registra el valor de toda clase de créditos la cual lleve más de cinco días esta deja de percibir intereses o ingresos.

Esta situación es consecuencia de que no se estén realizando los cobros de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira de manera oportuna, lo que está de acuerdo con la teoría planteada por Rodríguez (2011), quien refiere que indiscutiblemente no todas las personas son iguales, por lo cual cada uno tiene características diferentes, llevando a algunos a incursionar en mora. Para ello, una óptima segmentación resulta fundamental, para la identificación del motivo del incumplimiento, la clasificación del cliente basado en actitud, capacidad de pago, solvencia y ubicación.

Considerando las tablas anteriores se evidencia que un número importante de estudiantes tienen deudas por concepto de créditos en la Universidad de La Guajira, originado principalmente por la falta de implementación de las políticas de cobro. Al respecto, la teoría planteada por Fernández Russo (2014), señala que debe segmentarse la cartera de cobranza en relación a los atributos cada cliente tiene por ejemplo instituciones públicas, instituciones privadas, personas naturales, o las cuentas, en cuanto a la antigüedad, monto, producto, geografía perfil del cliente o cualquier dato del cliente o la deuda contraída.

### 4.4. GESTIÓN DE COBRO

De acuerdo con la tabla 14, relativa a los indicadores de gestión de cobro, puede evidenciarse que el 40,64% de los encuestados revela que el **correo institucional** es usado algunas veces, para recuperar las cuentas por cobrar; para ello, envían un correo en buenos términos, recordándole al estudiante su obligación de pago; el 18,72% comenta que casi siempre realizan la gestión de cobro a través del envío de correo electrónico a los estudiantes con deuda; mientras, apenas el 15,51% menciona que lo hacen siempre; el 14,44, casi nunca lo hacen y el 10,70%, nunca.

**Tabla 14. Indicadores gestión de cobro**

| | Correo institucional | | Llamadas telefónicas | | Oficios cobro persuasivo | | Oficios cobro coactivo | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| S | 29 | 15,51 | 49 | 26,20 | 69 | 18,45 | 27 | 14,44 |
| CS | 35 | 18,72 | 23 | 12,30 | 40 | 10,70 | 28 | 14,97 |
| AV | 76 | 40,64 | 66 | 35,29 | 148 | 39,57 | 89 | 47,59 |
| CN | 27 | 14,44 | 29 | 15,51 | 79 | 21,12 | 31 | 16,58 |
| N | 20 | 10,70 | 20 | 10,70 | 38 | 10,16 | 12 | 6,42 |
| Suma | 187 | 100 | 187 | 100 | 374 | 100 | 187 | 100 |
| Media | 3,14 | | 3,28 | | 3,06 | | 3,14 | |
| Mediana | 3,00 | | 3,00 | | 3,00 | | 3,00 | |
| Moda | 3,00 | | 3,00 | | 3,00 | | 3,00 | |
| Estándar | 1,17 | | 1,30 | | 1,21 | | 1,19 | |

Fuente: Elaboración propia (2019)

Por otro lado, la media indica que el promedio de respuestas es del 3,14, ubicándola en la categoría moderada, e indicando que el uso del correo institucional es de frecuencia media; la mediana indica que el 40,64% es igual o mayor a 3.00, ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las respuestas de alternativas bajas. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 3; la desviación estándar es 1,16, señalando una moderada dispersión y confiabilidad en el correo institucional como estrategia para la gestión de cobro.

Este resultado está en desacuerdo con lo planteado por Gómez (2016), quien recomienda que después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa debe enviar una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no es cobrada dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, es enviada una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

Respecto a las **llamadas telefónicas**, se tiene que el 35,29% que algunas veces la Universidad las efectúa a los beneficiados del crédito estudiantil, cuando están atrasados en los pagos; mientras, el 26,20% manifiesta que siempre lo hacen;

el 15,51%, que casi nunca; el 12,30%, casi siempre, y 10,70% nunca ha recibido llamadas de cobro por parte de la Universidad.

Ahora bien, los resultados obtenidos arrojaron un valor de media de 3.28 correspondiente a la categoría moderada e indicando que la estrategia de las llamadas telefónicas para la gestión del crédito se encuentra en una frecuencia media; por su parte, la mediana evidencia que el 35,29% de las respuestas de los encuestados es igual o mayor a 3.00. La moda muestra que la respuesta con más se repite es 3, parcialmente de acuerdo; la desviación estándar de 1.30, señalando una alta dispersión, lo que redunda en una baja confiabilidad en el uso de las llamadas telefónicas.

El resultado refleja discordancia con la teoría de Rodríguez (2011), quien asegura que por su facilidad, rapidez y conveniencia existe la posibilidad de usar la llamada telefónica en la gestión de cobro. Es un método rápido, flexible, menos costoso, en la medida usado con eficiencia, discreción. Es recomendable que este método sea utilizado por el jefe de crédito y cobranza, por un alto ejecutivo o una persona bien capacitada.

Para el indicador **oficios de cobro persuasivo**, el 39,57% menciona que algunas veces la universidad envía oficios de cobros persuasivos a los estudiantes beneficiados con los créditos; el 21,12% expresa que casi nunca lo hacen; el 18,45% dice que siempre, el 10,70%, casi siempre, y el 10,16% nunca ha recibido oficios de cobro persuasivo.

Por otro lado, la media indica el promedio de respuestas sobre el indicador es del 3.06, ubicándola en la categoría moderada e indicando una frecuencia media; la mediana indica que el 39,57% de las respuestas es igual o mayor a 3.00. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 3; la desviación estándar es 1.21, señalando una alta dispersión, lo que influye en una baja confiabilidad en los oficios de cobro persuasivo.

Al respecto, Alzate & Moreno (2016) mencionan que el uso de oficios forma parte del cobro persuasivo en la etapa del procedimiento administrativo, pero, en algunos casos no tiene el carácter obligatorio; y consiste básicamente en reconvenir a los deudores sobre el cumplimiento de sus obligaciones de manera voluntaria, para evitar el inicio de un proceso administrativo de cobro coactivo.

Para el indicador **oficios de cobro coactivo**, el 47,59% respondió que algunas veces la Universidad envía oficios de cobro coactivo para recuperar los dineros de los créditos otorgados; el 16,58% manifiesta que casi nunca lo hace; el 14,97%, casi siempre, el 14,44%, siempre y, finalmente, el 6,42% nunca recibe oficios de cobro coactivo.

Por otro lado, la media indica el promedio de respuestas positivas sobre el cobro coactivo es del 3.14, ubicándola en la categoría moderada; la mediana indica (47,59%) de las respuestas es igual a 3.00, ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas moderadas de opinión. La moda muestra la respuesta con más frecuencia es 3; la desviación estándar de 1.19, señalando que los oficios de cobro coactivo tienen moderada confiabilidad.

En este sentido, Flores (2014) señala que el oficio como cobro coactivo es una jurisdicción, la cual consiste en hacer efectivo, el pago de lo que le debe al Estado u otra institución, así como a las demás instituciones del sector privado.

**Tabla 15. Variable gestión de crédito**

| | Políticas de crédito | | Líneas de crédito | | Gestión de cobro | | Variable Gestión de Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR |
| S | 643 | 55,97 | 517 | 44,30 | 174 | 18,65 | 445 | 39,64 |
| CS | 248 | 22,79 | 390 | 36,39 | 126 | 14,17 | 255 | 24,45 |
| AV | 108 | 9,86 | 106 | 10,58 | 379 | 40,78 | 198 | 20,41 |
| CN | 10 | 1,16 | 41 | 3,39 | 166 | 16,91 | 72 | 7,15 |
| N | 113 | 10,22 | 68 | 5,35 | 90 | 9,49 | 90 | 8,35 |
| Suma | 1122 | 100 | 1122 | 100 | 935 | 100 | 1060 | 100 |
| Media | 4,13 | | 4,11 | | 3,16 | | 3,80 | |
| Mediana | 4,67 | | 4,33 | | 3,00 | | 4,00 | |
| Moda | 4,67 | | 4,67 | | 3,00 | | 4,11 | |
| Estándar | 1,04 | | 1,07 | | 1,19 | | 1,10 | |

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la tabla 15 observan los resultados de la variable en estudio gestión de créditos, la cual obtuvo la media aritmética promedio de todas las dimensiones de 3,80 correspondiente a la categoría moderadamente presente de acuerdo conl baremo de medición la interpretación la media, el cual está ubicada en el rango 4 del intervalo va de 3.41 –4.20. Lo cual está de acuerdo con Gitman & Zutter (2012) quien define la gestión de créditos, el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo, alude es el periodo promedio de cobro. Donde el periodo promedio de cobro consta de dos partes. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible los clientes de la empresa, la segunda parte implica cobrar, procesar los pagos.

De igual manera, tiene concordancia con la investigación realizada por López (2018) titulada: “Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital de Chancay y SBS 2016”. Concluyendo el inadecuado manejo de la gestión de créditos por parte de la alta gerencia maneja el Hospital de Chancay y SBS, en cuanto a la administración de las cuentas por cobrar incide sobre la liquidez posee la misma, esto tiene relación directa en la toma de decisiones es parte de las responsabilidades de la gerente.

## 4.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Según Manucci (2006), la formulación de lineamientos consiste en el establecimiento de actividades, permitiendo cumplir con los objetivos que determinan el conjunto de acciones a seguir. En la presente investigación estos se formularon considerándose, los indicadores de las dimensiones que presentaron categorías menores a las esperadas; en los mismos establecieron: estrategias, actividades, recursos al cumplimiento de los mismos.

En la oficina de crédito y cobranzas de la Universidad de La Guajira es necesario fomentar acciones y mejorar los procedimientos llevados a cabo para la recuperación de los créditos otorgados a los estudiantes, por tal razón es imprescindible proponer los lineamientos estratégicos orientados al mejoramiento

de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

### 4.5.1. Justificación

La gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, Colombia, requieren de una política de crédito para el logro los objetivos propuestos; no obstante, los mismos requieren de líneas de créditos las cuales estén contempladas en los requisitos y beneficios que cada una ofrece. Las cuentas por cobrar demandadas para recuperar los recursos utilizados por los estudiantes por facultad y programas dentro de la institución, a quienes les otorgó el crédito, de esta manera evitar fallas por no llevar a cabo una gestión de cobro eficaz, mediante la notificación por correo, llamadas telefónicas, cobro persuasivo, cobro coactivo. Convirtiéndose en una herramienta de compromiso para potenciar la gestión de créditos en la Universidad de La Guajira.

En la actualidad, en la Universidad de La Guajira viven constantes cambios debido a la inestabilidad de los estudiantes, esto afecta directamente la gestión de crédito otorgado a los estudiantes, una mala gestión pone en peligro la estabilidad financiera de la institución; en tal sentido, debe recurrir a medidas encaminadas a comprobar los procesos de otorgamientos de los créditos a sus estudiantes, de este modo se calcula el riesgo que puede incurrir o presentarse, regirse por la normatividad y políticas existentes que regulan dichos procesos, así como prevenir eventos que sean desencadenantes de una perdida para la institución.

### 4.5.2. Objetivo

Establecer los lineamientos estratégicos orientados al mejoramiento de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, Colombia.

### 4.5.3. Alcance

Los lineamientos estratégicos propuestos en la presente investigación fueron fundados con la finalidad de que las máximas autoridades logren implementarlos en la Universidad de La Guajira, con el objetivo de fijar el establecimiento de criterios a favor de la gestión de créditos de esta institución.

En este orden de ideas, estos lineamientos pueden ser utilizados en diferentes instituciones, con características similares a la Universidad, siempre y cuando establezcan medidas previas para su aplicación, principalmente en el área donde labora el personal administrativo en la oficina de créditos y cobranzas, así las estrategias a proponer refieren a las debilidades detectadas en la presente investigación en cuanto a los indicadores de las dimensiones políticas de créditos, líneas de crédito, cuentas por cobrar y gestión de cobros.

### 4.5.4. Estructura de los lineamientos

Los lineamientos formulados planteados para el mejoramiento de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, son establecidos en función de los resultados obtenidos en la presente investigación, partiendo de los postulados de autores: Morales y Morales (2014); Gitman & Zutter, (2012), Icetex (2015), Resolución 2226 de 2015) de la Universidad de La Guajira, Ordenanzas 214 de 2007, entre otros.

De acuerdo con la estructuración de los lineamientos una vez analizados los resultados tomando en cuenta aquellas dimensiones e indicadores donde presentó un menor porcentaje, donde detectaron debilidades, es decir, donde en los resultados no evidenció la presencia del atributo de aplicación promedio la variable gestión de créditos considerando aquellas encontraron por igual o por debajo de 3.80 de acuerdo con su media aritmética.

1) Dimensión: políticas de crédito.

    1.1) indicador: políticas de refinanciación (3.29).

2) dimensión: gestión de cobro.

2.1) indicador: oficios cobro persuasivo (3.06).

2.2) indicador: correo electrónico (3.14).

A continuación, los lineamientos estratégicos de la presente investigación.

### 4.5.5. Lineamientos estratégicos

Seguidamente elaboran los lineamientos estratégicos los cuales beneficiarán la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, las mismas utilizarán una herramienta gerencial con la finalidad de fortalecer las políticas de créditos, líneas de crédito, cuentas por cobrar, gestión de cobros.

## Tabla 16. Lineamientos estratégicos

| Lineamientos estratégicos | Acciones | Requerimientos | Tiempo requerido | Responsables |
|---|---|---|---|---|
| Establecer políticas de estricto acatamiento con la finalidad de mejorar el desempeño de las actividades en el proceso de refinanciación de los créditos otorgados a los estudiantes. | Identificar los créditos los cuales puedan considerarse refinanciarlos de acuerdo con las obligaciones, esté por cumplir su vencimiento o haya pagado más del 50% de la deuda.<br>Realizar análisis FODA donde pueda visualizarse las debilidades, amenazas con la finalidad de orientar las políticas conduzcan a mejorar la gestión de cobro<br>Publicar las políticas establecidas en la oficina de créditos y cobranzas, de igual manera realizar reuniones periódicas con los miembros quienes la conforman. | a) Talento humano.<br>b) Información técnica, teórica de la Universidad de La Guajira, específicamente de la oficina de créditos y cobranzas.<br>c) Folletos, pancartas.<br>d) Software. | Mensualmente | Director de Talento Humano,<br><br>Coordinador de Oficina de Créditos y Cobranzas. |
| Definir los programas en la realización de las actividades específicas en la oficina de créditos y cobranzas, en relación a la gestión de cobro. | Realizar un diagnóstico de las falencias en la ejecución de un programa eficaz.<br>Identificar, determinar las actividades comprendidas dentro del área de crédito y cobranza.<br>Designar un responsable en la ejecución de cada actividad, estableciendo el tiempo de duración, los recursos humanos necesarios.<br>Elaborar de forma cronológica los pasos a seguir en la realización de las actividades.<br>Implantar programas de adiestramiento permitiendo la formación de los profesionales capacitados de tal forma perciban la posibilidad de lograr una carrera exitosa dentro de la Universidad. | a) Talento humano.<br><br>b) Información técnica, teórica de la oficina de créditos y cobranzas.<br><br>c) Material de papelería papel, impresora. | 2 meses | Director de Talento Humano,<br><br>Coordinador de Oficina de Créditos y Cobranzas. |
| Diseñar un Manual de procedimientos donde describan las actividades inherentes en la gestión de cobro. | Reunirse los directores de Talento Humano de Créditos y Cobranzas con el personal especializado elaborar el manual de procedimientos de la gestión de cobro.<br>Dar a conocer a todos los empleados de la oficina de Créditos y Cobranzas el manual de procedimientos, con la finalidad de conocer la manera de | a) Información técnica y teórica, además de normas, procedimientos, internos de la organización, entre otros.<br><br>b) Talento Humano. | 3 meses | Director de Talento Humano,<br><br>Coordinador de Oficina de Créditos y Cobranzas. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | realizar el proceso de gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes. | | | |
| | Elaborar de forma cronológica los pasos a seguir la realización de las actividades. | | | |
| | Supervisar periódicamente al personal con la finalidad de verificar si están cumpliendo a cabalidad con las actividades descritas en el manual de procedimiento. | | | |
| Diseñar un manual de cargos donde establezcan los requisitos debe cumplir el personal en la realización de las labores según la división de trabajo. | a) Establecer la distribución formal deben coordinar las actividades a través de las personas encargadas de cada una de las funciones las cuales le competen. | a) Talento humano.<br>b) Información técnica de la oficina de créditos y cobranzas.<br>c) Material de papelería papel, impresora. | 3 meses | Director de Talento Humano,<br><br>Coordinador de Oficina de Créditos y Cobranzas. |
| | b) Tomar en cuenta la preparación de las personas de la oficina de créditos y cobranzas en función a la gestión de cobro. | | | |
| | c) Determinar las habilidades tienen los miembros dentro de la oficina de créditos y cobranzas. | | | |
| | d) Evaluación de desempeño de los empleados involucrados con el proceso de la gestión de cobro. | | | |
| Elaborar programas dirigidos a las áreas encargadas en la formación del personal recurriendo al cobro persuasivo. | Realizar contactos con los estudiantes deudores con la intención de llegar a un acuerdo de pago. | a) Talento humano.<br>b) Información técnica de la oficina de créditos y cobranzas.<br>c) Material de papelería papel, impresora. | Cada 2 meses | Director de Talento Humano,<br><br>Coordinador de Oficina de Créditos y Cobranzas. |
| | Realizar cursos en materia de análisis de crédito. | | | |
| | -Explicarle a los estudiantes las ventajas derivabas al ponerse al día en el pago del crédito. | | | |
| Elaborar programas de cobranza preventiva evitar el atraso a su fecha de vencimiento, enfocándose en envio de correos electrónicos corporativos. | -Realizar operativos de correos electrónicos, llamadas preventivas. | a) Talento humano.<br>b) Información técnica de la oficina de créditos y cobranzas. | Mensualmente | Director de Talento Humano,<br><br>Coordinador de Oficina de Créditos y Cobranzas |
| | -Realizar operativos de Actualización de datos de los estudiantes con deudas | | | |

Fuente: elaboración propia (2020)

## CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones surgen de las evidencias encontradas en el proceso de los resultados obtenidos, con la finalidad de analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, las mismas son presentadas por cada uno de los objetivos propuestos en la investigación.

Para el primer objetivo alusivo a identificar las políticas de créditos otorgados a los estudiantes, se concluye que la Universidad tiene definidas políticas de crédito, políticas de cartera y políticas de refinanciación; para las primeras, las solicitudes de créditos y las políticas de cartera, estas se llevan a cabo de forma eficiente, de conformidad con las directrices establecidas por la institución; sin embargo, se observa debilidad con las políticas de refinanciación de los créditos, ya que han hecho solicitudes y son pocos los beneficiados con ésta.

Seguidamente, el segundo objetivo específico relacionado con describir las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, se concluye que tiene tres líneas de crédito: el crédito directo, por descuento de nómina y por el convenio Icetex, con una mayor demanda por los créditos directos y los convenios con el Icetex, la menor proporción se da con los descuentos por nómina. Al examinar la demanda por niveles de formación, entre los estudiantes de pregrado hay una inclinación por los créditos directos, principalmente, mientras, los de posgrado tienen predilección por los créditos directos y los descuento por nómina. Es de tener en cuenta que estos fueron diseñados como un mecanismo ágil, para darle respuesta oportuna a las solicitudes de los estudiantes, una vez estuvieran enterados de los requisitos y condiciones de los mismos.

Para el objetivo específico tres, determinar la magnitud de las cuentas por cobrar derivadas de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, concluyendo que las cuentas por cobrar por edades, cuentas por cobrar por Facultad, cuentas por cobrar por programas teniendo un pendiente de cobro desde el año 2012 a diciembre de 2018 el cual oscila en más de $3.343.195.875,26, siendo este un monto muy elevado, trayendo como consecuencia que la Universidad no tenga la liquidez suficiente para otorgar mayores beneficios y oportunidades a los estudiantes, debido que no se ha logrado recuperar el préstamo otorgado a los estudiantes en el periodo contemplado ocasionando la disminución de ingresos a Uniguajira.

Con respecto al objetivo número cuatro relativo a describir la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, concluyendo que se encuentran: correo electrónico, llamadas telefónicas, oficios por cobro persuasivo y coactivo, presentando cierta debilidad con respecto a los mecanismos de cobros, ocasionalmente envían recordatorios a los deudores vía correo electrónico para notificar que deben pagar la deuda, utilizan las llamadas telefónicas para comunicarse con los estudiantes invitándolos a ponerse al día con el crédito otorgado, con respecto al cobro persuasivo muestra debilidades ya no realizan de manera contundente, esto hace que no envíen regularmente oficios de cobro coactivo.

Finalmente, el objetivo general analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, se pudo evidenciar que el otorgamiento de créditos para los estudiantes está presente, destacando las fortalezas en las políticas de crédito observándose la consecución de las mismas, así las líneas de créditos ofrecidas por la Universidad son las adecuadas en este tipo de proceso.

No obstante, existe debilidad en la gestión de cobro, esto motivado al poco personal laborando en el proceso de cobranza de las deudas pendientes por cancelar por parte de los estudiantes, lo cual impide poder refinanciar con frecuencia

este tipo de créditos, trayendo como consecuencia las limitaciones por parte de la Universidad de La Guajira en cuanto a la liquidez financiera en relación a este beneficio.

## RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones planteadas las cuales están basadas en los resultados arrojados, se procede a proponer las siguientes recomendaciones, enfatizando la necesidad de tomar en cuenta las sugerencias, pudiendo hacerse con la intención de cumplir con los objetivos en la investigación, en relación a los procedimientos realizados en la gestión de crédito otorgados a los estudiantes de la institución.

Para el primer objetivo referido a identificar las políticas de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, es recomendado seguir aplicando las políticas, normatividad establecidas e implementadas. Se sugiere gestionar de manera eficaz, eficiente los cobros de los créditos, de esta manera poder realizar refinanciación de los créditos a nuevas solicitudes.

Para el segundo objetivo específico describir las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, recomendando seguir llevando a cabo tres tipos de líneas de crédito en beneficio de los estudiantes de La Guajira, así mismo orientarlos cuales son las modalidades, sus formas de pago con la finalidad de realizarse de manera oportuna, eficaz. Asimismo, se recomienda ofrecer a los empleados la modalidad descuentos por nómina, para que estos sean beneficiados con esta línea de crédito, teniendo una gran ventaja toda vez que sería descontado por nómina en cuotas para los estudiantes que deseen cursar estudios en cualquiera de sus modalidades, puedan hacerlo.

Para el objetivo específico tres, determinar la magnitud de las cuentas por cobrar derivadas de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, recomendando actualizar periódicamente las cuentas por cobrar por edades, cobrar por Facultad, cuentas por cobrar por programas con la intención de

poder minimizar los montos de las deudas por los indicadores mencionados, lo cual repercute en la liquidez de la institución.

Finalmente, el objetivo número cuatro relativo a describir la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, recomendando a la institución considere incluir personal con la finalidad de poder gestionar de manera efectiva los cobros vía correo electrónico, de igual manera tenga otro personal realizando las llamadas telefónicas, también ser más severos con cobro persuasivo, de esta manera actuar de acuerdo con el cobro coactivo cuando hayan acabado todas las vías de cobro del crédito a los estudiantes deudores.

En relación al objetivo general analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira, recomendando seguir llevando a cabo las políticas establecidas dentro de la institución, así las líneas de créditos existentes. En relación a la gestión de cobro, contratar personal idóneo, especializado en la materia de esta manera poder lograr los créditos sean pagados en su totalidad, logrando de esta manera poder refinanciar este tipo de créditos a todos los estudiantes interesados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Actualicese. (2020). *Autorización de descuentos sobre salarios por préstamos al trabajador*. Recuperado el 2020 de enero de 2020, de Actualicese: https://n9.cl/9v0x

Aguilar PInedo, V. (2012). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC (Tesis de pregrado).* Lima, Perú: Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Universidad San Martín de Porres.

Albornoz, J., & All, P. (2002). *Crédito documentario.* Mendoza, Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.

Älvarez Paniagua, J. (2013). *Evaluación del impacto del microcrédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Colanta (Tésis de Maestría).* Medellín, Colombia.: Programa de Maestría en Ingeniería Administrativa, Facultad de Minas, Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín.

Alzate, L., & Moreno, J. (2016). *Los privilegios que obtiene el estado con el cobro coactivo (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Universidad Autónoma Latinoamericana: https://cutt.ly/ng2Qghs

Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica.* Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

Asobancaria. (2012). *El abc de la libranza.* Bogotá: Asobancaria.

Avalos Espinoza, J. (2014). *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador (Tesis de maestría).* Quito, Ecuador: Maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Baldrich Rojo, M. (2015). *Aplicación del producto libranza a la empresa giros y finanzas S.A C.F.A. en la regional Medellín (Tesis de maestría).* Maestría en Mercadeo, Universidad de Medellín.

Barriga Toscano, G. (2017). *Gestión de cartera y liquidez de la empresa textil el Peral Cia. Ltda (Tesis de maestría).* Ambato, Ecuador: Facultad de Contabilidad y Auditoria, Dirección de Posgrado.

Beaufond, R. (2010). *Fundamentos de gerencia de riesgo.* Venezuela: CONDILCA.

Beleño, W. (2014). *Riesgo de crédito y gestión de cobranzas de los créditos al consumo de la banca universal venezolana (Tesis de Maestría).* Maracaibo, Venezuela: Decanato de Investigación y Posgrado, Maestría en Gerencia Empresarial, Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.

Beltran, A., Castro, J., & Yamada, G. (2013). *La viabilidad de un sistema de crédito educativo en el Perú.* Lima, Perú: Pronabec / Universidad del Pacífico.

Besley, S., & Brigham, E. (2016). *Fundamentos de adminsitración financiera.* Ciudad de México, México: Cengage Learning Editores.

Bonilla Blanchar, E. (2011). *Metodologia de la investigacion: un enfoque práctico.* Riohacha: Editorial Uniguajira.

Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro: claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos.* Barcelona, España: Profit Editorial.

Carriel Miño, M. (2019). *uditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil, Ecuador: Maestría en Contaduría y Auditoría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Castellanos, Z., Estrada, J., & Tavera, R. (2013). *Investigación de mercados para conocer la situación de los créditos por libranza en el segmento de los profesores de planteles educativos de San Gil, Santander (Tesis de*

*pregrado).* Bucaramanga, Santander: Maestría en Gerencia Estrategica, Universidad de La Sabana. Obtenido de https://cutt.ly/pg1baI2

Castillo, A. (2010). *Gestión financiera en las empresas de transporte público del Distrito de Santa Marta (Tesis de Maestría).* Maracaibo, Venezuela: Decanato de Posgrado, Programa de Maestría en Gerencia Empresarial, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

Castro Miranda, J. (2015). *Política de cobranzas y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la Norma Internacional de Contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito SAC (Tesis de pregrado).* Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas.

Castro, K., Delgado, C., & Rodríguez, J. (2014). Uso y manejo del crédito en estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Administración y Finanzas, Vol. 7*(No. 5), pp. 51- 60.

Chávez Alizo, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa.* Editorial Gráfica González: Maracaibo, Venezuela.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos.* México D.F., México: Editorial McGraw Hill.

Colombia, Congreso de la República. (1992). *Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la educación superior.* Bogotá, Colombia: Diario Oficial 40.700 de diciembre 29 de 1992.

Colombia, Congreso de la República. (2005). *Ley 1002 de 2005, por la cual se transforma el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez, Icetex, en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones.* Bogotá: Diario Oficial No. 46.137 de 30 de diciembre de 2005.

Colombia, Congreso de la República. (2006). *Ley 1066 de 2006, por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.* Bogotá: Diario Oficial No. 46.344 de 29 de julio de 2006.

Colombia, Congreso de la República. (2012). *Ley 1527 de 2012, por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones.* Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 48.414 de 27 de abril de 2012.

Colombia, Congreso de la República. (2018). *Ley 1902 de 2018, por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones.* Bogotá: Diario Oficial No. 50.632, 22 de junio de 2018.

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gerencia Financiera.* Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.

Departamento de La Guajira, Asamblea Departamental. (2008). *Ordenanza 232 de 2008, por medio de la cual se modifica la Ordenanza 214 de 2007 y se dictan otras disposiciones.* Riohacha, La Guajira: Asamblea Departmental de La Guajira.

Ecuador. (2005). *Código Tributario de Ecuadro.* Quito, Ecuador: Registro Oficial No. 38 de 14 de junio de 2005.

Escalante Núñez, M. (2015). *El procedimiento administrativo de cobro coactivo en Colombia (Tesis de maestría).* Bogotá, Colombia: Dirección de Investigaciones, Vicerrectoría Académica, Universidad La Gran Colombia.

Fedusab. (2004). *Reglamento convenio de administración crédito educativo.* Medellín, Colombia: Fondo de Empleados de la Universidad de San Buenaventura.

Fedusab. (2017). *Estatutos y reglamentos*. Recuperado el 12 de mayo de 2020, de Fedusab: https://cutt.ly/kg2cd28

Fernández Russo, O. (2014). *Cartas de credito y otros medios de pago en comercio internacional .* Caracas, Venezuela: Editores Milleniun.

Fiorillo, C., Goslin, D., & Chamasrour, V. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera a partir de la crisis financiera.* Ciudad de México, México: Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

Flores Flores, M. (2014). *Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca, estado de México 2012 (Tesis de pregrado).* Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración.

Franco Laverde, J. (2014). *Imprescriptibilidad del cobro coactivo (Tesis de maestría).* Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Derecho. Obtenido de https://cutt.ly/Lg2E4bj

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera.* Ciudad de México, México.: Editorial Pearson Educación.

Gómez González, C. (2015). *Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí (Tesis de maestría).* Universidad Autónoma de San Luis Potosí: San Luis de Potosí, México.

Gómez, G. (2016). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Recuperado el 9 de mayo de 2020, de Gestiópolis: https://cutt.ly/lg2mJcs

Gómez, M. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion.* Colombia: McGraw Hill Interamericana.

Hurtado, J. (2007). *Metodología de la investigación holística.* Anzoátegui, Venezuela: IUTC/SYPAL.

Icetex. (2015). *Guía de servicios*. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de Icetex: https://cutt.ly/2g1cAq5

Icetex. (2017). *Crédito educativo: más colombianos que nunca*. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de Icetex: https://portal.icetex.gov.co/mascolombianoquenunca/

Idear. (2020). *Normalización de cartera*. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de Idear: https://cutt.ly/Og2cU60

Koontz, H., & Welhrich, H. (2013). *Elementos de administración de empresas: un enfoque internacional y de innovación.* Madrid, España: Editorial McGraw-Hill Interamericana de España.

Koontz, H., Weirich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial.* México, México: McGraw Hill Interamericana Editores.

Lakhani, D. (2015). *Persuasión: el arte de influir y obtener lo que sea.* Barcelona, España: Alfaomega / Profit Editorial.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación.* Caracas, Venezuela: Editorial Alfa.

López Huamán, E. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y servicios básicos de salud (Tesis de maestría).* Trujillo, Perú: Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo.

López, A. (2006). *Empresarios, instituciones y desarrollo económico: el caso de Argentina.* Buenos Aires, Argentina: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

López, M., & Marín, S. (2010). Sistemas de contabilidad de costos en la pyme mexicana (Tesis de pregrado). *Investigación y Ciencia, Vol. 18*(No. 47), Págs, 48-56.

Madroño, M. (2010). *Administración financiera del circulante.* Ciudad de México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Manucci, M. (2006). Herramientas de comunicación para producir resultados. Quito, Ecuador: Quipus.

Marquez, A. (2012). El costo de estudiar en México. *Perfiles educativos, Vol. 34*(núm. 136), 186-209.

Martínez Miguélez, M. (2009). *Ciencia y arte en la investigación cualitativa.* Ciudad de México: Editorial Trillas.

Melendro Estefanía, M. (2009). La globalización de la educación. *Teoría de la Educación. Revista interuniversitaria, Volumen*. Recuperado el noviembre de 2019, de https://bit.ly/3d7zZcK

Mendez Alvarez, C. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.* Ciudad de México, México: Editorial Limusa.

Méndez, A. (2014). *Metodología y técnica de investigación aplicadas a la comunicación.* Maracaibo, venezuela: Editorial LUZ.

Montaño, A. (2013). *Adninistración de la cobranza: programación y control.* México Distrito Federal, México: Trillas Editorial.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza.* Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.

Morales, A., Morales, J., & Alcocer, F. (2014). *Administración Financiera. México: Grupo editorial patria.* Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.

Moyer, C., McGuigan, J., & Kretlow, W. (2004). *Administración financiera contemporánea. 9ª ed. México: International Thomson Editores.* Ciudad de México, ;México: Internacional Thomson Editores.

Munch, L., & García, J. (2015). *Fundamentos de administración.* Ciudad de México, México: Editorial Trillas.

Navarro Chávez, L. (2014). *Epistemología y metodologia.* Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.

OEI. (2019). *Financiamiento de la educación peruana.* Lima, Perú: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Ortiz Gómez, A. (2015). *Gerencia financiera y diagnóstico estratégico.* Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Ortiz, F., & García, M. (2013). *Fundamentos de metodología de la investigación.* Ciudad de México, México: Editorial Limusa.

Ortiz, T., & Pillco, L. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios (Tesis de pregrado).* Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca; Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Padrón, J. (2017). La estructura de los procesos de investigación. *Revista Educación y Ciencias Humanas*, pág. 33-48.

Palella, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación cuantitativa.* Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador: Caracaas, Venezuela.

Pérez Coronel, J. (2014). *Influencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, durante el período 2010-2012 (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Universidad Francisco de Paula Santander: https://cutt.ly/1g2QBBG

Quintero Chinchilla, L. (2015). *La aplicación de los principios de Celeridad y Debido Proceso en los Procesos de Cobro Coactivo en Colombia. Un análisis desde su naturaleza y la normatividad vigente. 2006-2015 (Tesis de maestría).* Bogotá: Facultad de Jurisprudencia, Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

Rodríguez, C. (2011). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza.* Ciudad de México, México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Salazar, N., Mesa, C., & Correa, C. (2016). *Financiación de la educación superiór a través del ICETEX: estimación de necesidades de recursos a futuro y propuestas de mecanismos de fondeo.* Bogotá: Fedesarrollo: Centro de Investigaciones Económica y Social.

Samaniego Medina, R. (2009). *El riesgo de crédito en el marco del Acuerdo Basilea II.* Madrid, España: Delta Publicaciones.

Santandreu Martínez, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes: guía práctica de credit management.* Barcelona, España: Ediciones Deusto.

Sierra bravo, R. (2007). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios.* Madrid, España: Editorial Paraninfo.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilberth, D. (1996). *Administración.* Ciudad de México, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.

Studentaid. (2019). *An official website of the United States government.* Recuperado el noviembre de 2019, de Solicitud Gratuita de Ayuda Federal para Estudiantes (FAFSA) : https://studentaid.gov/h/apply-for-aid/fafsa

Superfinanciera. (2017). *El ABC de las libranzas en Colombia.* Bogotá: Procuraduria General de la Nación / Superintendencia Financiera de Colombia.

Tamayo y Tamayo, M. (2014). *Metodología formal de la investigación científica.* Ciudad de México, México: Editorial Limusa, Grupo Noriega Editores.

UNIDEG. (2013). *Introducción a la economía .* Guanajato, México: Universidad Interactiva y a Distancia.

Universidad de La Guajira, Consejo Superior. (2015). *Resolución 2226 de 2015. Por medio de la cual se establecen las políticas sobre el otorgamiento de créditos de pregrado y postgrado en la universidad de La Guajira, y se dictan otras disposiciones.* Riohacha, La Guajira: Universidad de La Guajira.

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera.* Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Vargas, I. (2017). *Los créditos educativos, subutilizados en México*. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de Expansión : https://n9.cl/4j4u

Villaseñor Fuentes, E. (2009). *Elementos de administracion de credito y cobranza.* Ciudad de México, México: Editorial Trillas.

Virreira Centellas, R. (2010). *Introducción a las microfinanzas.* Buenos Aires, Argentina: Centro Inrernacional de Apoyo a las Innovaciones Financieras.

## Anexo A. Instrumento de validación del instrumento

# ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

**MARIA EUGENIA RODRIGUEZ RIVERA**

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**
**PROGRAMA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**
**RIOHACHA, LA GUAJIRA**
**2018**

Riohacha, 27 de noviembre de 2018

Señor

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para la revisión del instrumento de recolección de información, que forma parte del trabajo de grado titulado: ANALISIS DE LA GESTION DE CREDITOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA, exigido como requisito para optar el título de Magister en Administración de Empresas.

Por lo cual se requiere que usted analice cada uno de los ítems, tomando en consideración su pertinencia con la variable, objetivos, dimensiones e indicadores, así como la redacción y facilidad de comprensión. Las sugerencias que considere pertinentes serán de gran ayuda para su diseño y validación.

Agradeciéndole la atención prestada a la presente.

Atentamente,

**MARIA EUGENIA RODRIGUEZ RIVERA**

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos: _____

Institución donde labora: _____

Cargo: _____

Título de pregrado: _____

Título de maestría: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

Título de doctorado: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

## 2. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira**.**

## 3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Objetivo general

Analizar la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

### 3.2 Objetivos específicos

- Identificar las políticas de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.
- Describir las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.
- Cuantificar los valores de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados a los estudiantes la Universidad de La Guajira.

- Describir la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes en la Universidad de La Guajira.
- Proponer lineamientos estratégicos para la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira.

## 4.1. Enfoque investigativo

La investigación se encuentra bajo el enfoque cuantitativo

## 4.2. Tipo de investigación

El tipo de estudio de acuerdo con su objeto de investigación, la cual es aplicada, por la categorización del conocimiento: descriptiva, de acuerdo con su alcance temporal: transversal.

## 4.3. Diseño investigativo

De conformidad con lo anterior la presente investigación es tipificada, por su diseño, como no experimental y de campo..

## 4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

En este caso, la población está representada por los estudiantes beneficiados por los créditos de la Universidad de La Guajira, la cual será abordada a través de un censo poblacional, representando las unidades de análisis en el cuadro

**Cuadro 2. Distribución poblacional**

| Nro. | Facultad | Cantidad Estudiantes (con deudas) | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Pregrado | Postgrado | Total |
| 1 | Facultad de: Ingeniería | 1.313 | 15 | 1.328 |
| 2 | Ciencias Económicas y Administrativas | 1.114 | 394 | 1.508 |
| 3 | Ciencias de la Educación | 421 | 55 | 476 |
| 4 | Ciencias Sociales y Humanas | 280 | 84 | 364 |
| 5 | Ciencias Básicas | 205 | | 205 |
| 6 | Instituto Tecnológico | 336 | | 336 |
| | **TOTALES** | **3.669** | **548** | **4.217** |

**Fuente:** Oficina de Créditos y Cobranzas (2018).

### 4.5.1. Muestra

En función de lo anteriormente expresado, para obtener el tamaño de la muestra, se ha estimado a partir de las bases de datos en la cual están inscritos los estudiantes con deudas, siendo estos suministrados por el departamento de créditos y cobranza de la Universidad de La Guajira, utilizando la fórmula expuesta por Bonilla (2011), para universos finitos, garantizando que la probabilidad de elección de cualquier elemento de la población para conformar la muestra, es de 187 elementos estudiantes con créditos.

## 5. SISTEMA DE VARIABLE

### 5.1 Definición conceptual

Según Gitman & Zutter (2012), la gestión de créditos, es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo, alude que es el periodo promedio de cobro. Donde el periodo promedio de cobro consta de dos partes. Manifiesta el autor que la primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos.

### 5.2 Definición operacional

Operacionalmente la gestión de crédito se medirá a través de las siguientes dimensiones: políticas de crédito, líneas de crédito, cuentas por cobrar y la gestión de cobro de acuerdo con los indicadores que la sustentan. Donde se analizará la gestión de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira para identificar los posibles beneficios que han generado.

**Tabla de operacionalización de variables**

| **Objetivo General: Analizar** la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de la Guajira**.** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivos** | **Variable** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Fuente** | **Items** |
| Identificar las políticas de los créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | **Gestión de crédito** | Políticas de Crédito<br>José A. Morales 2014<br>Stanley B. Block 2013 | Solicitud de créditos | Estudiantes<br>Arhivos de la oficina de Credito y Cartera | **1-3** |
| | | | Políticas de cobranza | | 4 |
| | | | Políticas de refinanciación | | **5** |
| Describir las líneas de créditos educativos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | | Líneas de crédito<br>Ley 30 - 1992<br>Ordenanza Dptal 232 - 2008<br>Resol. 2226 - 2015<br>Icetex 2015 | Crédito directo | Estudiantes<br>Arhivos de la oficina de Credito y Cartera | 7-9 |
| | | | Crédito por descuento de nomina | | 10 |
| | | | Convenios con Icetex | | 12 |
| Cuantificar los valores de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados a los estudiantes la Universidad de La Guajira. | | Cuentas por cobrar | Cuentas por cobrar por edades | Arhivos de la oficina de Credito y Cartera | |
| | | | Cuentas por cobrar por Facultad | | |
| | | | Cuentas por cobrar por programas | | |
| | | | Probabilidad de incumplimiento | | |
| Describir la gestión de cobro de los créditos otorgados a los estudiantes en la Universidad de La Guajira. | | Gestión de cobro<br>Morales y Morales 2014<br>Brighman y Houston 2009 | Correos institucionales | | 13 |
| | | | Llamadas telefónicas | | 14 |
| | | | Oficios de cobro persuasivo | | 15-17 |
| | | | Oficios de cobro coactivo | | 18 |
| Proponer lineamientos estratégicos para la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira. | | | Este objetivo se logrará con el resultado de los objetivos anteriores | | |

Fuente: Rodríguez (2018)

## Tabla de validación del cuestionario

| Indicadores | Afirmaciones | Objetivo | | Variable | | Dimensión | | Indicadores | | Redacción | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | P | NP | P | NP | P | NP | P | NP | A | I |
| **Objetivo específico 1** | | | | | | | | | | | |
| **Dimensión** | | | | | | | | | | | |
| **Solicitud de créditos.** Para Morales y Morales (2014) todas las empresas deben definir sus reglas para administrar los créditos otorgados a clientes. En el otorgamiento de créditos se especifican las pautas para la investigación del cliente, se establecen normar para definir los límites de crédito, esto a través de cupos o montos máximos, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso. | 1. La Universidad proporciona unas reglas para otorgar los créditos a los estudiantes | | | | | | | | | | |
| | 2. Los estudiantes diligencian un formato de solicitud del crédito. | | | | | | | | | | |
| | 3. La Universidad requiere del estudiante copia del documento del codeudor como garantía del pago del crédito. | | | | | | | | | | |
| Políticas de cobranza: Según Besley & Brigham (2016)), la política de cobranza son los procedimientos que se siguen para recaudar las cuentas por cobrar ya vencidas. Ejemplo, se podría enviar una carta a los clientes cuando una factura tenga 10 días de vencimiento; una llamada telefónica si el pago no se recibe en 30 días; al cabo de 90 días la cuenta se entregará a una agencia | 4. La Universidad utilizó algún procedimiento para recordar las cuentas por cobrar del estudiante. | | | | | | | | | | |
| .**Políticas de refinanciación:** De acuerdo con el Icetex (2017) la refinanciación es el mecanismo de normalización mediante el cual se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactados, a las obligaciones que presenten vencimiento menor o igual a 90 días en época final de pago, con el fin de normalizarlas, buscando reducir el valor de las cuotas aumentando el plazo de pago. | 5. La Universidad le hizo alguna refinanciación del crédito estudiantil. | | | | | | | | | | |
| | 6. En la refinanciación se le redujo el valor de las cuotas y aumentó el plazo de pago. | | | | | | | | | | |
| **Crédito Directo** | 7. Los estudiantes conocen de la existencia de los créditos directos. | | | | | | | | | | |

| Indicadores | Afirmaciones | Objetivo | | Variable | | Dimensión | | Indicadores | | Redacción | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | P | NP | P | NP | P | NP | P | NP | A | I |
| Según la Resolución 2226 (2015), se formula que los créditos directos a estudiantes de pregrado y postgrado generaran un interés corriente del 0,8%, y se cancelaran durante el semestre para el cual se le otorga el crédito, en caso de no cancelar en el periodo estipulado se le aplicará lo dispuesto en el Parágrafo del Artículo 8 de la Resolución 2226 (2015). | 8. Los estudiantes han hecho uso de los créditos directos para financiar sus estudios. | | | | | | | | | | |
| | 9. Los estudiantes conocen el financiamiento de estudios a través de descuentos por nomina a funcionarios y docentes | | | | | | | | | | |
| **Crédito por descuento de nómina.** Es aquel crédito, que es otorgado a los funcionarios de planta, docentes ocasionales y docentes catedráticos para descontar matriculas o deudas de matrículas de los estudiantes de Uniguajira | 10. Los estudiantes han hecho uso del descuento por nomina a funcionarios y docentes para financiar sus estudios. | | | | | | | | | | |
| **Créditos a través del Icetex** La Ordenanza 232 DE 2008, artículo segundo Parágrafo 2º: expresa que: Los estudiantes Guajiros que cursen estudios superiores en otras ciudades del país, | 11. Los estudiantes conocen del financiamiento de sus estudios a través del crédito de Icetex.. | | | | | | | | | | |
| | 12. Los estudiantes han hecho uso de los créditos de icetex para financiar sus estudios | | | | | | | | | | |
| **Correos institucionales** De acuerdo con Gómez (2016) después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. | 13. La Universidad envía un correo en buenos términos, recordándole al estudiante su obligación de pago. | | | | | | | | | | |
| Llamadas telefónicas Para Rodríguez (2011), por su facilidad, rapidez y conveniencia existe la posibilidad de usar la llamada telefónica para la gestión de cobro. ,. | 14. La Universidad efectúa llamadas telefónicas a los beneficiados del crédito estudiantil, cuando están atrasados en los pagos. | | | | | | | | | | |

| Indicadores | Afirmaciones | Objetivo | | Variable | | Dimensión | | Indicadores | | Redacción | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | P | NP | P | NP | P | NP | P | NP | A | I |
| persuasivo<br>De acuerdo con el artículo 10 del Código Tributario de Ecuador, la gestión de cobro persuasivo se cumpla para que el municipio pueda tener éxito en la recuperación de cartera vencida existen mecanismo para que los contribuyentes en primer lugar paguen sus tributos de forma amigable antes de pasar los complejos procesos coactivos, , | 15. La Universidad envía oficios de cobros persuasivos a los estudiantes beneficiados con los créditos. | | | | | | | | | | |
| | 16. El estudiante responde positivamente a los requerimientos por oficio de cobro persuasivo. | | | | | | | | | | |
| Oficio de cobro coactivo<br>Según Franco (2014), el cobro coactivo refiere una prerrogativa particular, en donde una orden jurídica concede a la administración, llevar por sí misma las acciones correspondientes, obteniendo la satisfacción de los deberes originados de sus actos administrativos ejecutoriados. De igual manera, el proceso de cobro coactivo, se analiza en dos momentos, de acuerdo con lo determinado en los procesos iniciados con anterioridad a la Ley 1066 de 2006. | 17. La Universidad realiza con frecuencia oficios de cobro recuperar los dineros de los créditos otorgados | | | | | | | | | | |

Leyenda: P: pertinente, NP: no pertinente, A: adecuada, I: inadecuada

## 6. JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

6.1. Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide los indicadores de manera:

Suficiente ------ Moderadamente suficiente ----- Insuficiente -----

Observaciones:

_____

_____

6.2. Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las dimensiones de manera:

Suficiente ----- Moderadamente suficiente ----- Insuficiente -----

Observaciones:

_____

_____

6.3 Considera usted que los elementos que comprenden el cuestionario mide las variables de manera:

Suficiente ----- Moderadamente suficiente ----- Insuficiente -----

Observaciones:

_____

_____

6.4 Según su opinión, como experto en el área, el instrumento diseñado es:

Válido ----- No Válido -----

**CONSTANCIA**

Yo, _____, portador de la cédula de ciudadanía No. _____ por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información que presenta(n)

_____

_____

_____, cursante de

_____

en la Universidad de _____, en la presentación de su trabajo de_____

titulado

_____

_____

_____, ha sido aprobado y avalado por mí.

Riohacha, La Guajira a los _____ días del mes de _____ del año de.

---

Firma

## Anexo B. Matriz de validación del instrumento

| VALIDADORES | VALIDO: SI/NO | CORRECCIONES |
|---|---|---|
| Validador 1: Edwin Cardeño Portela | SI | Ninguna |
| Validador 2: Isidro Bueno Giraldo | SI | Ninguna |
| Validador 3: Casta Peñalver Vanegas | SI | Mejorar redacción 2 y 3 |

Fuente: Rodríguez (2019)

**Anexo C. Cuestionario para la recolección de datos**

# ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

## CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

**MARIA EUGENIA RODRIGUEZ RIVERA**

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**
**PROGRAMA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**
**RIOHACHA, LA GUAJIRA**
**2019**

A continuación, se le presenta a usted un conjunto de preguntas orientadas a recolectar información para conocer algunos aspectos sobre el Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de la Guajira.

Su labor consistirá en responder a cada pregunta de la manera más sincera posible, ya que los resultados de este cuestionario contribuirán de manera clave en el cumplimiento de los objetivos propuesto.

Para responder marque sobre el espacio que mejor se identifique con su punto de vista o apreciación, asegurándose de responder todas las preguntas planteadas.

**Gracias por su valiosa colaboración**

**Instrucciones**

1. Lea detenidamente y cuidadosamente antes de responder las preguntas.
2. El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas cerradas Indique según su opinión con una equis (X), la opción que considere correcta según su juicio y conocimiento en el referido tema
3. Si tiene alguna duda con respecto a la interpretación de algún ítem, se le agradece indicarlo.

Nivel de la escala:

| Criterios | Nivel |
|---|---|
| Siempre | S |
| Casi-Siempre | CS |
| Algunas Veces | AV |
| Casi-Nunca | CN |
| Nunca | N |

Fuente: Rodríguez (2018)

## Anexo D, Calculo del Alfa de Conbrach

### Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Casos | Válido | 187 | 100,0 |
| | Excluido[a] | 0 | ,0 |
| | Total | 187 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---|---|---|
| ,890 | ,882 | 17 |

# Anexo E, Cálculos estadísticos

**PROCESAMIENTO DE DATOS**

| Variable | GESTION DE CREDITO | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dimension | Politicas de credito | | | | | | Lineas de credito | | | | | | Gestion de cobro | | | | |
| Indicador | Solicitud de creditos | | | Politicas de cobranza | Politicas de refinanciacion | | Credito directo | | | Credito descuentode nomina | Convenio Icetex | | Correo institucional | Llamadas telefonicas | Oficios cobro persuasivo | | Oficios cobro coactivo |
| **Items** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 67 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 83 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 84 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 88 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 89 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 94 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 101 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 113 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 114 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 115 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 116 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 125 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 127 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 134 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 135 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 136 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 137 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 138 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 142 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 143 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 144 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 146 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 147 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 149 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 |
| 150 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 151 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 153 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 154 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 155 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 156 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 157 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 163 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 164 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 165 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| 166 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 167 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 168 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 169 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 170 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 171 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 172 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 173 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 175 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 176 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 177 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 178 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 179 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 180 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 |
| 181 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 182 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 183 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 184 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 185 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 186 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 187 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |

| Frecuencia Absoluta | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| S (siempre) | 5 | 123 | 140 | 148 | 122 | 49 | 61 | 108 | 86 | 88 | 74 | 72 | 89 | 29 | 49 | 33 | 36 | 27 |
| CS | 4 | 38 | 30 | 26 | 39 | 66 | 49 | 35 | 80 | 73 | 81 | 74 | 47 | 35 | 23 | 23 | 17 | 28 |
| AV | 3 | 26 | 16 | 13 | 21 | 13 | 19 | 11 | 6 | 17 | 24 | 19 | 29 | 76 | 66 | 73 | 75 | 89 |
| CN | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 3 | 11 | 1 | 3 | 2 | 21 | 3 | 27 | 29 | 39 | 40 | 31 |
| N | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 55 | 55 | 22 | 14 | 6 | 6 | 1 | 19 | 20 | 20 | 19 | 19 | 12 |
| | Sumatoria | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 |

| Frecuencia Relativa | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5,00 | 65,78 | 74,87 | 79,14 | 65,24 | 26,20 | 32,62 | 57,75 | 45,99 | 47,06 | 39,57 | 38,50 | 47,59 | 15,51 | 26,20 | 17,65 | 19,25 | 14,44 |
| | 4,00 | 20,32 | 16,04 | 13,90 | 20,86 | 35,29 | 26,20 | 18,72 | 42,78 | 39,04 | 43,32 | 39,57 | 25,13 | 18,72 | 12,30 | 12,30 | 9,09 | 14,97 |
| | 3,00 | 13,90 | 8,56 | 6,95 | 11,23 | 6,95 | 10,16 | 5,88 | 3,21 | 9,09 | 12,83 | 10,16 | 15,51 | 40,64 | 35,29 | 39,04 | 40,11 | 47,59 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,60 | 2,14 | 1,60 | 5,88 | 0,53 | 1,60 | 1,07 | 11,23 | 1,60 | 14,44 | 15,51 | 20,86 | 21,39 | 16,58 |
| 1,00 | 0,00 | 0,53 | 0,00 | 1,07 | 29,41 | 29,41 | 11,76 | 7,49 | 3,21 | 3,21 | 0,53 | 10,16 | 10,70 | 10,70 | 10,16 | 10,16 | 6,42 |
| Sumatoria | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MEDIA | 4,52 | 4,65 | 4,72 | 4,48 | 3,27 | 3,31 | 4,05 | 4,19 | 4,25 | 4,15 | 4,04 | 3,98 | 3,14 | 3,28 | 3,06 | 3,06 | 3,14 |
| MEDIANA | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| MODA | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| ESTANDAR | 0,73 | 0,68 | 0,58 | 0,84 | 1,59 | 1,64 | 1,39 | 1,08 | 0,93 | 0,92 | 0,99 | 1,27 | 1,17 | 1,30 | 1,20 | 1,22 | 1,07 |

| **Sumatoria de las frecuencias absolutas de los indicadores** | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Calificación | Solicitud de creditos | Politicas de cobranza | Politicas de refinanciacion | Credito directo | Credito descuentode nomina | Convenio Icetex | Correo institucional | Llamadas telefonicas | Oficios cobro persuasivo | Oficios cobro coactivo |
| 5 | 411 | 122 | 110 | 282 | 74 | 161 | 29 | 49 | 69 | 27 |
| 4 | 94 | 39 | 115 | 188 | 81 | 121 | 35 | 23 | 40 | 28 |
| 3 | 55 | 21 | 32 | 34 | 24 | 48 | 76 | 66 | 148 | 89 |
| 2 | 0 | 3 | 7 | 15 | 2 | 24 | 27 | 29 | 79 | 31 |
| 1 | 1 | 2 | 110 | 42 | 6 | 20 | 20 | 20 | 38 | 12 |
| **Sumatoria** | **561** | **187** | **374** | **561** | **187** | **374** | **187** | **187** | **374** | **187** |
| **Sumatoria de las frecuencias RELATIVAS de los indicadores** | | | | | | | | | | |
| 5 | 73,26 | 65,24 | 29,41 | 50,27 | 39,57 | 43,05 | 15,51 | 26,20 | 18,45 | 14,44 |
| 4 | 16,76 | 20,86 | 30,75 | 33,51 | 43,32 | 32,35 | 18,72 | 12,30 | 10,70 | 14,97 |
| 3 | 9,80 | 11,23 | 8,56 | 6,06 | 12,83 | 12,83 | 40,64 | 35,29 | 39,57 | 47,59 |
| 2 | 0,00 | 1,60 | 1,87 | 2,67 | 1,07 | 6,42 | 14,44 | 15,51 | 21,12 | 16,58 |
| 1 | 0,18 | 1,07 | 29,41 | 7,49 | 3,21 | 5,35 | 10,70 | 10,70 | 10,16 | 6,42 |
| **Sumatoria** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MEDIA | 4,63 | 4,48 | 3,29 | 4,16 | 4,15 | 4,01 | 3,14 | 3,28 | 3,06 | 3,14 |
| MEDIANA | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| MODA | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| ESTANDAR | 0,67 | 0,84 | 1,61 | 1,15 | 0,92 | 1,14 | 1,17 | 1,30 | 1,21 | 1,07 |

| **Sumatoria de las frecuencias absolutas de las Dimensiones** | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | 643 | 517 | 174 |
| 4 | 248 | 390 | 126 |
| 3 | 108 | 106 | 379 |
| 2 | 10 | 41 | 166 |
| 1 | 643 | 68 | 90 |
| **Sumatoria** | **1652** | **1122** | **935** |

| **Sumatoria de las frecuencias relativas de las Dimensiones** | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | 38,92 | 46,08 | 18,61 |
| 4 | 15,01 | 34,76 | 13,48 |
| 3 | 6,54 | 9,45 | 40,53 |
| 2 | 0,61 | 3,65 | 17,75 |
| 1 | 38,92 | 6,06 | 9,63 |
| **Sumatoria** | **100,00** | **100** | **100** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| MEDIA | 4,16 | 4,11 | 3,14 |
| MEDIANA | 5,00 | 4,00 | 3,00 |
| MODA | 5,00 | 5,00 | 3,00 |
| ESTANDAR | 1,26 | 1,11 | 1,19 |

Fuente: Rodríguez (2019)

| Variable | GESTION DE CREDITO | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dimension | Politicas de credito | | | | | | Lineas de credito | | | | | Gestion de cobro | | | | | |
| Indicador | Solicitud de créditos | | | Políticas de cobranza | Políticas de refinanciación | | Crédito directo | | | Crédito descuento de nomina | | Convenio Icetex | | Correo institucional | Llamadas telefonicas | Oficios cobro persuasivo | Of |
| **Ítems** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |