

**GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CREDITO**

LUIS ALBERTO PLATA JAIMES

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTTRATIVAS
MAESTRIA EN FINANZAS
RIOHACHA – LA GUAJIRA
2022**

**GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CREDITO**

LUIS ALBERTO PLATA JAIMES

Dr. RAUL MAYA PABON
Director

UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTTRATIVAS
MAESTRIA EN FINANZAS
RIOHACHA – LA GUAJIRA
2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Riohacha, noviembre de 2022.

DEDICATORIA

Dedico el fruto de este esfuerzo, a Dios, a mi esposa Nancy Cecilia Jiménez Mendoza y a mi hijo Emmanuel Alberto Plata Jiménez, por ser el pilar y más importante impulso en mi vida y porque gracias a sus designios y enseñanzas me permitieron ser quien hoy soy y por ser mi motor para alcanzar cada uno de los objetivos trazados.

Y por supuesto a mi madre Evelia Jaimes Contreras y mi padre Fernando Plata Díaz, este logro es de ustedes Por todo el apoyo que me han brindado y que con sus palabras me dieron el impulso para siempre seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

En el presente trabajo agradezco a Dios por ser nuestro guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito todas las metas propuestas.

A mis compañeros, por el apoyo y sobre todo a amistad brindada en este caminar juntos.

A todos los docentes y personal de la Universidad de La Guajira que, con su sabiduría, conocimiento y colaboración, motivaron el desarrollo como magister en esta, mi alma mater.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE ANEXOS	xi
CAPITULO I	12
1. problema de investigación.....	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1. Formulación del problema.....	25
1.1.2. Sistematización del problema.....	25
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.2.1. Objetivo general	25
1.2.2. Objetivos específicos.....	26
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	30
1.4.1. Delimitación Temática o teórica	30
1.4.2. Delimitación Espacial o geográfica.....	30
1.4.3. Delimitación Temporal o histórica.....	30

CAPITULO II.....	31
2. marco referencial	31
2.1. MARCO HISTÓRICO CONTEXTUAL	31
2.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	33
2.3 MARCO TEÓRICO	46
2.3.1 Gestión Financiera.....	46
2.3.2 Riesgo Crediticio.....	76
2.4. MARCO LEGAL	103
2.5. MARCO CONCEPTUAL	107
2.6. SISTEMA DE VARIABLE	108
2.6.1 Variable conceptual.....	108
Riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones (Superintendencia Bancaria, 2004). Es decir, riesgo es la posibilidad de ocurrencia de ciertas acciones como daño físico, retrasos, pérdida o ganancia que suceden en el transcurso o como consecuencia de unas actividades.....	109
2.6.2 Definición Operacional.....	109
CAPITULO III	111

3. MARCO METODOLÓGICO	111
3.1. Enfoque de la investigación.....	111
3.2. Tipo de investigación	112
3.3. Diseño de la investigación.....	113
3.4. Población y Muestra.....	114
3.4.1. Población.	114
3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	117
3.6 Validez y confiabilidad del instrumento.....	119
3.6.1 Validez.....	119
3.6.2 Confiabilidad.	120
CAPITULO IV	124
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	124
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	124
CAPITULO V	3
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	3
5.1 CONCLUSIONES.....	3
5.2 RECOMENDACIONES	7

Referentes bibliográficos..... 8

ANEXOS..... 14

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.	110
Tabla 2. Alternativas de respuesta.....	118
Tabla 3. Escala de interpretación para el coeficiente de Alpha Cronbach.	121
Tabla 4. Planificación financiera.....	125
Tabla 5. Gestión interna	128
Tabla 6. Medidas de nivel de riesgo.....	131
Tabla 7. Gestión del riesgo.....	134

LISTA DE ANEXOS

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se abordarán los elementos relacionados con las variables en estudio, teniendo en cuenta las causas y efectos de estas, mediante el abordaje de estudios previos que indiquen la incidencia de la primera variable con la segunda, con lo cual, desde una concepción global, se pasa a Latinoamérica, luego al orden nacional y departamental, se podrá entender la incidencia de la gestión financiera, teniendo en cuenta el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo moderno se ha enfrentado a muchas crisis monetarias que, de haber existido una adecuada gestión financiera hubiesen podido disminuir los riesgos económicos. Dentro de estas crisis se inicia con la debacle de 1873 y el estallido de la Primera Guerra Mundial en 1914, continúa con el período de entre guerras y los factores que gestaron la Gran Depresión del treinta y luego instala la discusión acerca de los motivos que ayudaron a evitar desplomes importantes después de la Segunda Guerra Mundial (Marichal, 2011). Es necesario destacar que estas crisis se deben a las distintas fases del capitalismo y a la falta de previsión en el otorgamiento de créditos y a la poca gestión financiera para recuperar la cartera morosa.

Las anteriores crisis, dice el autor, marcan cambios en la arquitectura financiera internacional. La primera gran crisis mundial de 1873 impulsó el establecimiento del patrón oro, esto tuvo efectos positivos. Después de la crisis de 1929 se abandonó el patrón oro, hubo una mayor rivalidad entre naciones y menor cooperación económica y monetaria internacional. Eso llevó a la inestabilidad de los años treinta, acentuada por las rivalidades militares. La Segunda Guerra Mundial tuvo las mismas consecuencias -o peores- que las de una crisis financiera. Al final de esta ofensiva, los países vencedores decidieron establecer un nuevo sistema que pudiera garantizar estabilidad. Así lograron plasmar una serie de acuerdos, bajo el diseño Bretton Woods, que facilitaron un crecimiento sostenido en los treinta años que siguieron a la Segunda Guerra, y pocas crisis.

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

Por ello, administrar recursos monetarios es el negocio cotidiano de las entidades financieras; entre ellas las cooperativas de ahorro y crédito, no obstante, la globalización financiera ha ocasionado drásticos incrementos de flujos de capital internacionales, lo cual ha aumentado la complejidad de la supervisión de las instituciones financieras y la seguridad del sistema financiero y ha repercutido de forma directa en la búsqueda de una adecuada

administración del riesgo en el interior de las propias instituciones financieras. Por esto, uno de los aspectos de mayor cuidado en las cooperativas es la Gestión financiera, la cual vela por el manejo recursos financieros de un ente, ya que mediante sus resultados se logra la toma de decisiones, logrando así un crecimiento sostenible y el control del riesgo financiero de las empresas (Múnera, 2016).

En este sentido es importante determinar el riesgo en los préstamos a realizar, ya que el dinero que se entrega a los asociados no es propiedad de la cooperativa, sino de sus asociados y en ese sentido Núñez (2016), considera que la recuperación de los créditos para las instituciones financieras garantizan la estabilidad de las operaciones y las nuevas colocaciones, por lo que recuperar la cartera colocada permitirá cumplir obligaciones con terceros, principalmente con los socios, para ello es importante evaluar constantemente el riesgo crediticio para evitar cartera vencida (Núñez, 2016). Esta es la esencia de la gestión financiera, sobre todo en el sector cooperativo.

Una muestra de lo anterior son las recomendaciones realizadas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, el cual reconoce que el método más concreto para una gestión de riesgos operativos que elija cada institución de sector financiero popular y solidario dependerá de una serie de factores, entre ellos: su tamaño, la sofisticación, su naturaleza, la complejidad de sus actividades. Pese a que, son muchos los elementos fundamentales para una gestión adecuada de los riesgos operativos y de control interno (Power Data, 2013).

El Comité citado previamente, de igual manera describe que la creación de instituciones del sector financiero popular y solidario a gran escala hace indispensable el mantenimiento continuo de los controles internos de alto nivel y también de sistemas de copias de seguridad. Para ello, las instituciones del sector popular y solidario pueden adaptar técnicas de cobertura de riesgo. El Comité reconoce también la gestión de los riesgos operativos concretos en las instituciones del sector financiero popular y solidario no es algo nuevo, salvo que siempre ha sido una parte considerable del esfuerzo de estas instituciones por evitar el fraude, conservar la integridad de los controles internos y disminuir los errores en las operaciones, etc. (Chávez, 2017).

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

Desde esta perspectiva, las instituciones financieras están encaminadas a la distribución adecuada de los bienes y servicios, son muchas las variables que en el comercio mundial se detallan en el comercio de un país, un ejemplo claro es el de Venezuela en el cual durante la década de los setenta, y en particular el sistema financiero venezolano vivieron un periodo

de estabilidad, producto de una inflación tendiente a cero, un signo monetario nacional sumamente estable y un sostenido crecimiento económico.

Pero esa estabilidad se vio afectada en términos macroeconómicos, donde los resultados muestran que los choques monetarios contractivos generan una disminución de la demanda agregada que se refleja en una reducción de la tasa de inflación, pero con escasos efectos reales. Por su parte, el choque petrolero genera una mengua de la oferta agregada que se expresa en una fuerte reducción de la actividad real y una elevación de la tasa de inflación. Tal como se esperaba, a nivel financiero, ambos choques exhiben reducción de los depósitos, elevación de las tasas de interés y desapalancamiento bancario, lo que determina la aparición de situaciones de estrés financiero (Barcenas, Chirinos, & Pagliacci, 2013).

Estas situaciones de estrés, que *ex-ante* podrían ser catalogadas como indistinguibles, tienen inmersas consecuencias y riesgos de diversa naturaleza, aunque según los mismos autores, el mundo ya conocía este tipo de riesgos. Lo que se observa y analiza es que no se previeron los riesgos financieros ni se tomaron las medidas conducentes a evitarlos por parte de las autoridades monetarias.

Analizando las consecuencias relacionadas en el párrafo anterior, Chirinos y Pagliacci (2014), indican que, en el choque monetario contractivo, el incremento de la desmonetización cambiaria genera una fuerte contracción en la liquidez bancaria y una elevación temporal de las tasas de interés, pero con un crecimiento del crédito destinado a las empresas. En este caso, pese al incremento de las tasas, el riesgo de cartera no se ve afectado significativamente. En términos del portafolio de los bancos, se produce una reasignación relativa de recursos en

contra de los hogares, pero sin efectos visibles sobre el consumo agregado. Siendo la reducción de los depósitos y elevación de las tasas de interés de carácter transitorio, el valor contable del capital que no se merma, ni cambia su valoración de mercado. Así, el desapalancamiento parece explicarse por una reducción temporal de los activos.

En el caso del choque petrolero contractivo, la reducción más pronunciada de los depósitos tiene un efecto mucho más definitivo sobre la elevación de las tasas de interés. Este incremento de las tasas activas, sumada la contracción de la actividad real detonan el incremento de la morosidad crediticia de forma prolongada, y por tanto del riesgo financiero. A nivel del portafolio de los bancos, se evidencia reducción del crédito total, y en particular el comercial, conjuntamente con una reducción aún mayor en la tenencia de títulos públicos (Chirinos & Pagliacci, 2014).

Los mismos autores expresan que las potenciales dificultades de endeudamiento fiscal interno que se asocian a una caída del precio de la deuda pública, aunado el deterioro que eventualmente opera en el balance fiscal, determinan muy probablemente un incremento de riesgo soberano con altísimos riesgos implícitos para el sistema financiero. Parte de esta transmisión de riesgo seguramente tiene su origen en los choques petroleros expansivos ocurridos a lo largo del período de estudio, los cuales incrementan las interconexiones entre el sector público y el sistema financiero, al aumentarse la exposición de los bancos a la deuda soberana.

De igual manera se indica que, a pesar de la gravedad de los episodios antes mencionados que produjeron la intervención de tres (3) bancos comerciales y seis (6)

sociedades financieras en el bienio 1983-1984; dado el peso marginal en términos de la cuota del mercado que estas instituciones poseían y un completo respaldo por parte del ejecutivo, no se ocasionó daños al normal funcionamiento del sistema de pagos ni a la actividad económica general del país. No obstante, este hecho introdujo un nuevo concepto dentro del sistema financiero venezolano como lo es el riesgo.

Dentro de este marco y animado por la bonanza petrolera, el gobierno de Chávez aprovechó la altísima disposición de los mercados financieros internacionales a prestar recursos en tiempos promisorios de elevados precios de los *commodities* y en escasamente seis años, entre 2006 y 2012, cuadruplicó la deuda pública externa del país, especialmente con China. La deuda con los bancos de desarrollo de China creció inmensamente, así como la deuda con la estatal petrolera Petróleos de Venezuela. En el caso de los préstamos recibidos de los bancos de desarrollo chinos, la mitad del endeudamiento se hizo a plazos cortísimos (de tres años) y con pagos en envíos de crudo petrolero (Vera, 2018). Lo que se detecta es que no se midió el riesgo financiero en este tipo de transacciones a nivel interno ni externo, trayendo como consecuencia una pauperización en la economía del país.

En ese contexto, el gobierno adopta una concepción diferente en la aplicación de políticas económicas, orientándose al crecimiento hacia afuera, y ejecutando una serie de reformas estructurales tendientes a corregir los desequilibrios macroeconómicos. Toda esta situación que atravesó la economía venezolana y las instituciones de crédito y ahorro, sirvió para que otras economías como la colombiana adaptaran estos aspectos y pudiera enfrentar los distintos retos que se le han presentado.

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

Ahora bien, para poder conocer sobre esta situación financiera, es importante el definir las cooperativas de ahorro y crédito: son entidades de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios (CMF Educa, s.f.). Se les denomina entidades sin ánimo de lucro ya que su beneficio es retornable a la misma institución financiera, pero en el campo de las finanzas tiene muchos problemas en la liquidez por lo tanto siempre tienen impases en cubrir sus obligaciones a corto plazo, estos son síntomas de la falta de gestión en una entidad cooperativa, de que sus activos corrientes estén siempre en apuros financieros. Estas entidades de economía solidaria adolecen de una buena gestión para que salga avante en el campo financiero.

La cooperativa de ahorro y crédito si tiene dificultades en pagar sus obligaciones a corto plazo, se nota que su salud financiera está en estado de cuidado intensivo, en camino de la liquidación o muerte financiera, la rentabilidad no se da en esta situación, de la desidia de sus asociados y terceros, estas instituciones van en camino de desaparecer. En el último tiempo, ha habido un desarrollo importante sobre el análisis de riesgos crediticios, principalmente en el ámbito internacional. Al principio los modelos se direccionaban a medir

el riesgo de mercado de los portafolios de inversión en las instituciones financieras, con el fin de reducir los requerimientos de capitalización que les impusieron las autoridades regulatorias de la administración de riesgos.

El riesgo tiene una connotación especial ya que destaca por excelencia en una utilidad financiera el objetivo de predecir el futuro y asumir el menor riesgo crediticio posible. “en las operaciones financieras y de inversión en el ámbito internacional, existen diversidad de factores y afecta la percepción de rentabilidad, liquidez y seguridad” de acuerdo con Paredes, (2014), estos componentes modifican el riesgo que puede asumir una cooperativa o entidad financiera, de esta forma el riesgo será una variable controlable dentro de los procesos financieros, donde la organización, el control y el seguimiento de los procesos será efectiva.

Según lo expresado por el autor anterior, el riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito está muy relacionado con la gestión financiera, es una de las herramientas fundamental en medir la situación económica de sus asociados y a terceros, por eso el riesgo está latente en todos los movimientos financieros en las cooperativas de crédito, los riesgos en estas instituciones son muy volátiles, muy frágil en como direccionar las potenciales pérdidas financieras por la falta de una gestión.

Los mercados financieros presentaron fuerte inestabilidad y los riesgos crediticios en grados inesperados. En este orden de ideas, las cooperativas de créditos no fueron ajenos a esta situación, algunas de ellas presentaron una agravada situación en mayor grado que la banca, en el área de las finanzas, por la forma como manejaron los riesgos en los préstamos a sus asociados y a terceros. (Figueroa. 2013: Pág. 23). En Colombia uno de los principales

problemas de estas instituciones, es la carencia de mecanismos financieros para avalar su solvencia.

Estos hechos que encuentran asidero en la poca claridad que existe respecto a su marco normativo, pueden generar una serie de problemáticas dentro de los procesos internos, donde los componentes financieros son los más afectados, es por ello que las cooperativas de ahorro y crédito colombianas, deben detallar los procesos de riesgo para fortalecerse. Los riesgos para los ahorristas son altos porque no hay un control financiero. Este riesgo de acuerdo con Paredes (2014) y citando a Manotas (2009), lo define como la “posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial la teoría de riesgos, lo considera como algo incierto, posible, fortuito, concreto, licito y con contenido económico” (Pág. 7).

Con respecto a las cooperativas de ahorro y crédito, hay muchas que no están bien establecidas en el mercado financiero por no tener una coherencia entre el riesgo crediticio por parte de los accionistas y personal, no se entregan créditos a tiempo, se generan cuellos de botellas en diferentes procesos e improvisación de créditos porque, en muchas de ellas no tienen bien clara la ejecución de una administración financiera, es por esta razón que algunas de estas cooperativas tienden a desaparecer, por la deficiencia de los procesos que se llevan al interior de ellas, en los cuales es necesario hacer un seguimiento y poder detectar estas falencias a tiempo.

Como consecuencia de los anterior la economía solidaria ha carecido de un buen manejo en el sector financiero; son síntomas muy comunes cuando no hay una coordinación en el manejo de las finanzas, debido a las entidades regulatorias, que ellas no han tenido la

disposición de poner en cintura estas instituciones de corte financiero, por ello estas cooperativas de crédito presentan muchas deficiencias. Esta situación negativa se presenta en algunos casos, pues existen instituciones financieras que tienen buenos respaldos y que mantienen sus operaciones con un seguimiento adecuado, lo cual les permite tener una garantía de los respaldos que ofrecen.

Pero no todo es color de rosas, pues instituciones financieras, banqueros, analistas y académicos, han advertido sobre el hecho de que desde finales de 2020 comenzó el deterioro de la cartera, a pesar de que el sistema financiero tiene buenos indicadores de solvencia (16,7%, es decir, 7,7 puntos por encima del mínimo requerido en Colombia, y 8,7 puntos sobre las recomendaciones de los acuerdos de Basilea) que pueden soportar el chaparrón (Rodríguez H. , 2021). Lo que se intuye en el citado anterior es que a raíz de la pandemia y otros factores de desaceleración de la economía hay aspectos regresivos que han encarecido el crédito y muchos deudores se han atrasado en sus compromisos económicos.

Agrega el mismo autor que las restricciones al crédito que podrían imponer las entidades, al revelarse un mayor riesgo de los deudores, estarían asociadas a negaciones o disminuciones de los montos en los préstamos ya aprobados e incluso se podrían ver desistimientos, y se estima que donde se tiende a restringir más el crédito es en consumo y microcrédito, pues allí se pueden haber endurecido más las condiciones. Precisamente este es el caso del sector cooperativo, donde los créditos monetarios es su principal actividad.

Puntualiza el autor que, con la incertidumbre, las empresas no invierten y los consumidores no toman créditos para consumo o para viajar, hecho que hace más lenta la

recuperación. Adicionalmente expone que hay más claridad sobre los sectores que tienen futuro y los que están más amenazados, y bancos y empresas ya han realizado los análisis en este sentido de acuerdo con lo que ellos creen que tienen más riesgo (Rodríguez H. , 2021).

En el mismo sentido precisa que como los bancos no tienen recursos ilimitados, verán los sectores que tienen estabilidad y los que van a tener dificultades. Por eso, serán muy selectivos y van a tener gran prudencia para asignar préstamos en función del mayor o menor riesgo futuro de las empresas y su industria, pues según la Asobancaria que el indicador de cubrimiento (provisiones/cartera vencida es del 144,7%. Esta cifra no es halagadora y exige el diseño de políticas y herramientas puntuales para realizar un análisis pormenorizado al momento de llevar a cabo el estudio de créditos y las reales garantías, buscando que la recuperación de los mismos se produzca sin contratiempos.

En concordancia con lo explicado en los anteriores párrafos, en el departamento de La Guajira, las cooperativas de ahorro y crédito tienen una deficiencia en cuanto a la atención de los riesgos crediticios presentes, todo esto debido a la mala gestión financiera que presentan algunas de ellas, pues el incurrir en riesgo crediticio es parte inherente de la intermediación financiera; sin embargo, el manejo efectivo del mismo por parte de esos intermediarios financieros es fundamental para la viabilidad institucional y su crecimiento sostenido. No controlar riesgos, y en especial el riesgo crediticio, puede llevar a la insolvencia, lo cual en todos los contextos es una situación negativa para la institución financiera.

En los actuales momentos se ha detectado a nivel del distrito de Riohacha, que los compromisos adquiridos por los socios de las cooperativas de ahorro y crédito se han visto afectados por la incidencia de la pandemia del covid 19 y con amplio impacto en la recesión económica, que no ha permitido la disponibilidad de recursos para asumir el pago oportuno de los créditos. Casos concretos es la serie de quejas de algunos asociados, quienes manifiestan que las llamadas, mensajes de textos, correos electrónicos son muy frecuentes por parte de la entidad cooperativa, recordándoles el pago de las cuotas atrasadas.

En conexión con la explicación precedente, es entendible la existencia de un alto riesgo crediticio que puede requerir de medidas conducentes a la búsqueda de soluciones coherentes con la problemática, pero esto debe ir en línea con el diseño de técnicas adecuadas de evaluación y manejo de riesgos, puesto que al no saber identificar las falencias presentes en los procesos de crédito, se puede complicar el equilibrio en los procesos financieros, esto a su vez dificulta la percepción del capital, lo cual es esencial en toda actividad comercial, de estas organizaciones cooperativas de carácter financiero en general; puesto que del pago oportuno de estos recursos depende su funcionamiento.

Este parece ser el caso del financiamiento de las cooperativas del departamento de La Guajira, en el cual no se presenta una adecuada gestión financiera, que le permita a estas cooperativas visionar o declarar lo que pretenden hacer a futuro, tomando en cuenta el crecimiento esperado. Se debe tener en cuenta que la administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo, en una

institución de servicios con cierto carácter social, la meta se constituye en lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo es la gestión financiera con relación al riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha?

1.1.2. Sistematización del problema

¿Cómo es la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha?

¿Cómo se da la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha?

¿Cómo confrontar los riesgos internos en cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha?

¿Cómo confrontar el riesgo externo en cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Analizar la gestión financiera con relación al riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Describir la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Determinar el riesgo crediticio interno en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Definir el riesgo crediticio externo en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Determinar la relación entre gestión financiera y al aprovechamiento del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Colombia es un país del tercer orden mundial, donde el campo financiero es inestable en comparación de otros países en la región; por lo tanto hay factores que inciden como la inflación, la corrupción, la devaluación ante el dólar y estos son factores que afectan directamente al sector financiero del país, estos y muchos otros factores limitan la economía, donde la diversidad de las afectaciones que surgen por efectos de mercados extranjeros,

modifican el desarrollo de muchas entidades financieras, las cuales no tienen las herramientas ideales para soportar estos cambios que son continuos y normales en un mundo globalizado.

Las cooperativas de ahorro y crédito se ven afectadas en lo concerniente a estas crisis monetarias. La situación relevante en el problema de estas instituciones financieras es la carencia de una administración financiera que sea acorde a los riesgos crediticios para que haya una solvencia verdadera para que su funcionamiento sea eficiente y eficaz, lo cual es una de las finalidades para las cuales fueron creadas, logrando de esta forma un equilibrio en los procesos internos que dan seguridad al funcionamiento de la empresa y al mismo tiempo garantías de los servicios o productos ofrecidos.

Esta es una de las formas en que se puede ayudar a solucionar esta situación en las cooperativas de créditos, ya que la superintendencia bancaria las está cerrando debido al manejo de las carteras vencidas de sus asociados y terceros. Esta problemática tiene su razón en la rotación de cartera, la cual ha sido muy deficiente, por lo que debe tomarse correctivo porque el futuro de la economía solidaria va a tocar fondo. Puesto que en la economía actual aquellas entidades que no gestionen sus recursos de la mejor forma, estarán destinadas a padecer crisis que al final dificultaran el funcionamiento y caducaran en algún momento de no ser bien gerenciadas.

Las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia deben adoptar las medidas a través de una gestión financiera y una dinámica verdadera en los microcréditos, ser vigiladas por las autoridades que les compete para que su objeto social sea el de servir las necesidades de sus socios y terceros. Por este motivo es relevante la realización de esta investigación., ya

que a partir de esta se generarán componentes teóricos y metodológicos que ayudarán a la comprensión de la gestión financiera y su incidencia en la adaptación y confrontación de los riesgos crediticios en las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito tiene un impacto en la sociedad porque dinamiza la economía colombiana en los estratos bajos, dándole la oportunidad a sus asociados y terceros para que desarrollen sus proyectos productivos y, la mano de obra calificada y no calificada, se desarrollen en un cien por ciento y la actividad comercial e industrial se dinamice, tenga fluidez financiera en la población, que estas instituciones financieras sean más asequibles que el sector de la banca porque sus tasas son razonables con respecto a un préstamo, lo cual garantiza un buen servicio.

El trabajo de investigación se basa en analizar cómo la gestión financiera evita el riesgo crediticio y se convierte en una herramienta muy eficaz para tomar las decisiones acertadas, como coadyuvante de la administración de los recursos. El riesgo, es lo opuesto a la inversión, el cual, al ser bien analizado y estructurado, se convierte en una herramienta trascendental para la gestión administrativa. En este sentido la efectividad de uno potencializa el funcionamiento del otro, donde un riesgo bien manejado puede generar eficiencia en la gestión financiera dentro de las cooperativas de ahorro y crédito.

Para conocer el aporte que puede dar la gestión financiera y el riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito, con estos dos ítems en forma sincronizada será siempre una herramienta eficiente en la toma de decisiones, y las políticas de las cooperativas de crédito, apuntarán a soluciones en los imprevisto futuros, ya que estas organizaciones son muy

volátiles, susceptibles a cambios insospechados, los cuales generan impactos directos en el funcionamiento de la misma, que si no son bien controlados pueden afectar el desarrollo de esta entidad de crédito y ahorro.

Por otra parte, la presente investigación tiene una relevancia teórica, ya que contara con los aportes de autores como Núñez (2016), Gonzales (2013), Ortiz y Sequeira (2014), entre otros tratadistas que sustentan teorías ligadas a las variables en estudio. En este sentido la presente investigación tiene una relevancia teórica ya que también generará nuevos contenidos temáticos acerca de la gestión financiera y el riesgo crediticio, lo cual podrá servir como referente teórico de otras investigaciones que estudien la misma temática o que estudien los aspectos relacionados con las cooperativas de crédito y ahorro, dentro de un marco teórico sólido.

En este trabajo de investigación su metodología, se dotará de información válida, para la formulación de diseños, dimensionamientos teóricos e indicadores cualitativos y cuantitativos para medir los riesgos crediticios, interpretado por una gestión sincronizada, que ayudará a describir y definir toda la dificultad que puede presentarse en cualquier momento en una institución financiera. Las herramientas estadísticas también se aplicarán en la información detectada en el proceso de la investigación y del desarrollo de los resultados propios del proceso investigativo, donde la efectividad del instrumento ayude al cumplimiento de los objetivos.

Socialmente, permitirá mostrar un trabajo investigativo, muy práctico que aporte conocimiento muy veraz y fácil comprensión acerca de las cooperativas de ahorro y crédito

para subsanar esas etapas financieras que están muy débiles en relación a la gestión financiera con respecto a los riesgos crediticio, muy útil para todos los programas del área de la administración, contable y también para los docentes en la Universidad de La Guajira que se encuentra en la región caribe. Del mismo modo, esta investigación es relevante socialmente ya que ayuda a la comprensión de un fenómeno que es poco conocido desde esta perspectiva.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Delimitación Temática o teórica

El eje central de la investigación es gestión financiera y el riesgo crediticio, para el desarrollo de esta temática se abordan subtemas como riesgos internos, externos, razón de liquidez y rentabilidad, basado en autores como: Bárcenas, Chirinos y Pagliacci (2013); Chirinos y Pagliacci (2014); Chávez (2017); Marichal (2011); Núñez (2016); Paredes (2014); Ochoa (2014); García (2013); Prieto (2010); Sánchez (2013), Rodríguez (2021).

1.4.2. Delimitación Espacial o geográfica

La investigación se desarrolló en Colombia, costa norte, departamento de La Guajira, específicamente en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha.

1.4.3. Delimitación Temporal o histórica

La investigación se desarrolló en un periodo comprendido entre septiembre del 2017 y noviembre de 2021

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

Según Hernández Sampieri et al (2014), el marco teórico se integra con las teorías, los enfoques, estudios y antecedentes en general, que se refieran al problema de investigación. Para elaborar el marco teórico es necesario detectar, obtener y consultar la literatura y otros documentos pertinentes para el problema de investigación, así como extraer y recopilar de ellos la información de interés. La presente investigación analizará la gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito. Este marco se realizó teniendo en cuenta la revisión bibliográfica, conservando como base los fundamentos teóricos, que sirven como análisis en el tema de estudio.

2.1. MARCO HISTÓRICO CONTEXTUAL

A finales del siglo XIX y primera décadas del presente se expusieron en Colombia las primeras tesis vinculadas a la creación de instituciones especializadas sin ánimo de lucro. Fue el General Rafael Uribe (1904) quien como presidente de la República planteó la idea cooperativa. Luego, el padre Adán Puerto, por los años 20, la promueve en el oriente de país, siguiendo el modelo que había visto en Europa; en 1931 se expide la primera Ley de Cooperativas, aplicándose en la práctica la influencia de grandes pensadores como Charles Gide y de la Escuela de Nimes, por lo que desde su nacimiento el cooperativismo colombiano

se ajustó a la doctrina y principios promulgados por la Alianza Cooperativa Internacional. ACI (CoopGomezPlata, 2018).

Las primeras cooperativas se orientaron al ahorro y crédito de tipo cerrado, surgiendo luego otras de tipo multiactivo, casi todas organizaciones de ahorro y crédito. De otra parte, el proceso de integración cooperativa en un comienzo tuvo grandes dificultades hasta finales de los años cincuenta. Cuando se creó la Unión Cooperativa Nacional UCONAL (1959), seguida de la Asociación Colombiana de Cooperativa ASCOOP, (1960); luego se crean en los años sesenta la Central Cooperativa de Desarrollo Social COOPDESARROLLO y el Instituto de Financiamiento y Desarrollo Cooperativo de Colombia FINANCIACOOP.

Luego fue creado el Banco Cooperativo de Colombia BANCOOP, seguido de la creación de Seguros la Equidad y de otros organismos, orientado al servicio especializado de educación, proceso que culmina con la constitución de la Confederación de Cooperativa de Colombia CCC (1981), antes Consejo Cooperativo Colombiano. A 1993 Colombia contaba con 8.872 entidades del sector solidario, de las cuales 5.630 eran Cooperativas, 2 bancos cooperativos, 138 organismos de grado superior y 828 precooperativas; 1.868 fondos de empleados y 404 asociaciones mutualistas que prestaron servicios a 2.853.000 asociados y a sus familias (CoopGomezPlata, 2018).

Dentro del conjunto se destacan las cooperativas de ahorro y crédito, seguidas por las de comercialización, trabajo y servicios, las de transporte, las cooperativas multiactivas y las de producción y educación. Actualmente, el cooperativismo colombiano ha llegado a niveles importantes de desarrollo, catalogándose como uno de los más pujantes del continente,

fundamentalmente en lo que respecta a indicadores económicos. En primer término, se destaca el sector financiero, seguido del agropecuario y del de transportes.

2.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes de una investigación son las investigaciones realizadas con relación a la que está en proceso, se debe tomar en consideración proyectos de estudios realizados en otros lugares o empresas pertenecientes al mismo ramo de identidad para el presente estudio. A continuación, se presentarán estudios previos relacionados con la variable de estudio, las cuales serán aportes para las bases teóricas y metodológicas.

A nivel internacional se encuentra la primera investigación desarrollada por Baltazar (2016), titulado: “Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina”, para optar el título de Magister en Administración de Empresas mención en Planeación, por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en la ciudad de Ambato. Esta investigación tiene como objeto desarrollar un modelo de gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, para disminuir el índice de morosidad e incrementar los niveles de liquidez, alcanzando los parámetros exigidos por la entidad de control.

El riesgo de crédito provocado por el incumplimiento en la recuperación de los créditos que la cooperativa tiene influye en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ven reducidos, este comportamiento se refleja en la cartera vencida, obedece a que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente en su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.

Para desarrollar el modelo de gestión propone una serie de estrategia de un negocio de la entidad, que incluirá los criterios de aceptación de riesgos en función al mercado objeto y de las características de los productos diseñados. También debe incluir unas políticas para la administración integral de riesgos y definición de límites de exposición para cada tipo de riesgo. De igual manera se anexan procedimientos para identificar, medir, priorizar, control, mitigar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgos; adicionalmente se inserta la estructura organizativa que define claramente las responsabilidades del consejo de administración, consejo de vigilancia, representante legal y otras áreas relacionadas con la administración y finalmente un sistema de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable y fidedigna.

En el aspecto metodológico se especifica que el método usado es la ficha de observación, las técnicas empleadas son la observación y una investigación bibliográfica, para una población de 340 créditos y una muestra de 42, con los cuales se lleva a cabo la investigación y del cual se obtienen los resultados. Dentro de las conclusiones se citan las siguientes: Se evidencia una carencia de herramientas para el análisis del sujeto de crédito la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero. La inadecuada metodología de procesos crediticios provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito, que genera llamadas de atención por parte del ente de control y disminución de liquidación de créditos.

Por otra parte, se comprobó la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados, además carencia de informes mensuales con reportes de morosidad, que ayuden a mejorar la toma de decisiones

por parte de la gerencia general. La disminución en la entrega de créditos desacelera procesos de crecimiento, que es un panorama desalentador fruto de no contar con un modelo de gestión del riesgo que ayude al análisis, seguimiento y control del riesgo de crédito. El modelo planteado para el presente trabajo de investigación se convertirá en una guía para la administración eficiente del riesgo de crédito, que facilite procesos de análisis crediticio de manera objetiva, alcanzando niveles de crecimiento y minimizando el riesgo

Este antecedente le aporta al presente estudio criterios y mecanismos requeridos para el diseño del modelo de gestión para garantizar que los créditos concedidos a los asociados puedan ser recuperados en el tiempo y condiciones de oportunidad. De esa manera, las cooperativas de ahorro y crédito puedan seguir cumpliendo su misión institucional mediante la colocación de recursos entre sus integrantes de manera efectiva y acorde al modelo estructurado, con el personal empoderado y en condiciones favorables para ambas partes.

En la investigación realizada por Cueva (2019). Titulada: “La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017” Esta investigación se realizó en la Universidad Nacional Federico Villareal de la ciudad de Lima, Perú, para optar por el grado académico de Maestro en Finanzas, con el objeto de determinar cómo la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017.

El presente estudio se realiza para minimizar el riesgo crediticio en el otorgamiento de préstamos para los socios de la Cooperativa y para mejorar la calidad de la cartera de créditos

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., empresa la que se presentan deficiencias en cuanto a la recuperación de los créditos otorgados a falta de una política y mecanismos claros y eficientes que permitan recuperar de manera oportuna las cuotas pactadas entre la cooperativa y los asociados.

En el aspecto metodológico se tiene que el tipo de investigación es Básica – aplicada porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad, mientras que el Diseño de investigación es No Experimental, y de Corte Transversal. Por su parte la población está constituida por 46 profesionales y la muestra es de 31 elementos. La técnica de investigación se utilizará el análisis de datos numéricos y en las técnicas de recolección de datos se empleará la observación y la encuesta.

Como conclusiones se anexan las siguientes: Implementación de la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, nivel de capacidad de descuento por planillas; Evaluación del nivel de aportes de los socios por producto crediticio de acuerdo a una tabla por nivel de aportes detallada en el Reglamento de créditos, la relación cuota/excedente no superó el 30% de la capacidad de pago del socio; Reducción de la exposición al riesgo crediticio incluyendo garantes con capacidad de descuento por planillas; Realización de gestión de cobranza preventiva y cobranza de mora temprana a los socios de la Cooperativa, para mejorar la calidad de la cartera de créditos; Realización de procedimientos de cobranzas, provisionando cuentas con morosidad según lo establecido en la clasificación del deudor.

El aporte de esta investigación se mide por los mecanismos implementados al interior de la cooperativa para garantizar que los créditos colocados tengan una recuperación puntual

y de esa manera se pueda seguir cumpliendo con la misión institucional de la cooperativa con sus asociados y a su vez, nuevos aportantes puedan utilizar los servicios financieros que se les ofrece en las distintas modalidades crediticias existentes.

En la misma línea Valdivia (2015) realizó la investigación denominada “Implementación de la Norma ISO 31000:2009 como un sistema de gestión de riesgo crediticio: caso instituciones especializadas en microcrédito”, la cual se llevó a cabo en la Universidad Andina Simón Bolívar, en la ciudad de La Paz, Bolivia, para acceder al título de Maestría en Finanzas y Proyectos Empresariales. El trabajo en mención tiene como objetivo proporcionar pautas generales para la Gestión del Riesgo de Crédito en entidades dedicadas a las microfinanzas, introduciendo definiciones, criterios y lineamientos para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías de identificación, así como para establecer mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición a este riesgo.

En Bolivia durante los últimos años las entidades especializadas en microfinanzas han experimentado un crecimiento y expansión acelerado, tanto en volumen de operaciones como en número de clientes atendidos, adquiriendo cada vez una mayor relevancia dentro del sistema financiero nacional. Esta actividad tendría su origen en los años ochenta, donde Organizaciones no Gubernamentales (ONG) de asistencia social, financiadas con donaciones de la cooperación internacional para la atención de diferentes sectores de la población de bajos recursos, ofrecieron créditos y otros servicios no financieros, con ámbito de operaciones en el área urbana como rural para promover el desarrollo social y económico.

La segunda fase (1995-1999) se habría caracterizado por una transición de las ONG a los Fondos Privados y en la tercera fase, las cooperativas de Ahorro y Crédito, aprovechan las condiciones para participar en esta modalidad, brindando el servicio a sus asociados. De esta forma las entidades especializadas en microfinanzas en Bolivia han mostrado un crecimiento importante, con un alcance y cobertura que en muchos casos supera al obtenido por las entidades de intermediación financiera tradicionales.

La regulación debe dirigir esfuerzos para evitar el abuso que pueden efectuar actores que ingresen o estén desarrollando actividades de microfinanzas y que buscan únicamente la rentabilidad, sin tener en cuenta el aspecto social que se encuentra detrás de las microfinanzas, situación que puede dañar a este sector y desvirtuar su principal objetivo social, que es el de atender a los segmentos de la población de bajos ingresos y de operar en áreas geográficas pobres, para lo cual al mismo tiempo, es tarea de las entidades especializadas en microfinanzas gestionar eficazmente el desempeño financiero y el desempeño social.

En este aspecto se analiza la Norma ISO 31000:2009, Gestión de riesgos – donde precisa que las organizaciones, no importa cuál sea su actividad y tamaño, afrontan una serie de riesgos que pueden afectar a la consecución de sus objetivos. Todas las actividades de una organización están sometidas de forma permanente a una serie de amenazas, lo cual las hace altamente vulnerables, comprometiendo su estabilidad. Accidentes operacionales, enfermedades, incendios u otras catástrofes naturales, son una muestra de este panorama, sin olvidar las amenazas propias de su negocio.

Dicha norma sirve para: Aumentar la probabilidad de lograr los objetivos, Fomentar la gestión proactiva, Ser conscientes de la necesidad de identificar y tratar el riesgo en toda la organización, Mejorar en la identificación de oportunidades y amenazas, Mejorar la información financiera, Mejorar los controles, Asignar y utilizar con eficacia los recursos para el tratamiento del riesgo, Minimizar las pérdidas, Mejorar el aprendizaje organizacional.

En la parte metodológica el tipo de estudio es explicativo, con un método de investigación deductivo. En las fuentes de información se aplican las primarias mediante la observación directa y las secundarias se basan en la revisión bibliográfica e informes de artículos, tesis y boletines. Finalmente, el procesamiento de los datos se llevó a cabo mediante la utilización de la Hoja de Cálculo Excel.

Dentro de las conclusiones se especifica que:

La gestión integral de riesgos ha ganado impulso en los últimos años, especialmente a partir de la década de los noventa, lo que ha conllevado la aparición de Modelos de Gestión de Riesgos; esquema presentado de organización integral, permitirá la disminución de los porcentajes de observaciones e incumplimientos, y por ende una disminución de las provisiones genéricas; el incremento de la cartera en mora es en sí, una consecuencia del riesgo crediticio inherente a cada operación de crédito. Una manera idónea de controlar este crecimiento será ajustando la exposición al riesgo; por lo tanto, como no es posible eliminar por completo este riesgo, es necesario implementar mecanismos de control más eficientes, con el objetivo de mitigarlo.

El aporte de esta investigación a la que se desarrolla actualmente consiste en apropiarse de herramientas de control como la ISO 31000:2009 para realizar los ajustes

correspondientes al sistema de administración de la cartera de créditos concedido y que se encuentran al día y aplicar adecuadamente los correctivos para aquellos que se encuentran en estado moroso, permitiendo la recuperación de cartera y proseguir en la labor de colocación de créditos a nuevos asociados.

En el artículo científico realizado por el autor Terrazas R. (2009). Titulado: Modelo de gestión financiera para una organización. La proposición de este trabajo remarca la importancia de la gestión financiera en las organizaciones. Se formula y desarrolla el planteamiento de un modelo con un enfoque integral, sistémico y que conlleve a coadyuvar al proceso de toma de decisiones. El objetivo es hacer que la organización se maneje con eficiencia y eficacia. Se trata de propiciar un manejo técnico, humano y transparente en el proceso tan delicado de la administración y la asignación de los recursos financieros en las organizaciones productoras de bienes y/o servicios. El modelo plantea el desarrollo de tres fases secuenciales y lógicas: planificación, ejecución y análisis y una última fase referida al control y la decisión.

Este antecedente le aporta al presente estudio concepciones metodológicas y teóricas relevantes, relacionadas con el riesgo crediticio, las cuales brindaran diferentes concepciones del tema que se estudia, con lo que se podrá comprender cada uno de los componentes que conforman esta temática, por tal motivo este antecedente es importante y oportuno.

El trabajo presentado por Puerto (2017). Titulado: “Caso práctico de un modelo de riesgo de crédito que responde a las características del sector solidario en Colombia”, desarrollado en el Colegio de Estudios Superiores en Administración - CESA, de la ciudad

de Bogotá, para optar el título de Maestría en Finanzas Corporativas, donde el documento tiene como objetivo general construir un modelo de riesgo de crédito asociado a las cooperativas de servicios financieros.

De acuerdo con el autor, las entidades financieras y de microfinanzas supervisadas requieren adoptar procesos internos y herramientas que sean capaces de medir el riesgo de crédito en especial aquellas entidades financieras que sirven a la industria micro financiera, deberán actuar bajo los parámetros de Basilea II. En efecto, estos parámetros obligan que se disponga de modelos que les permitan establecer mediciones scorings y/o ratings con el objetivo de discriminar a sus clientes según su perfil de riesgo permitiendo la implementación de políticas apropiadas en materia de aseguramiento y coberturas según la evaluación de la exposición y severidad del riesgo.

En el análisis realizado, se concentran los esfuerzos en lo que respecta al estudio de los modelos de riesgo de crédito, definiendo el riesgo de crédito como la probabilidad de No-pago que existe dentro del contexto de una transacción financiera, siendo un caso aplicado para aquellos establecimientos que administran recursos monetarios y realizan operaciones de crédito. El autor manifiesta que el primer modelo de scoring para instituciones de micro finanzas fue desarrollado en 1993 por Viganó para una entidad de Burkina Faso; también se estudia el de análisis temporal o series de tiempo, aquellos que son estructurales como es el caso del modelo de Robert Merton, el de predicción de quiebras de Edward I. Altman.

Simultáneamente se estudia el modelo CAPM entre otros y finalmente aquellos modelos de probabilidad que responden a una lógica estadística, siendo de mucho interés los

modelos de predicción y análisis estructural, los cuales se basan en cálculos estocásticos de sus variables y de compleja aplicación, mientras que los modelos de probabilidad se definen con base a cálculos determinísticos de sus variables.

Entre los modelos analizados se encuentra el de Análisis Discriminante, el Modelo de Probabilidad Lineal, los Modelos Logit, Modelos de Programación Lineal, el de Redes Neuronales y para el caso colombiano manifiesta que el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC) con el objeto de mantener adecuadamente evaluado el riesgo de crédito implícito en los activos. El SARC debe contener políticas y procedimientos claros y precisos que definan los criterios y la forma mediante la cual la entidad evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio.

Desde el punto de vista metodológico se analiza lo relacionado con la implementación de un modelo de regresión lineal multivariante. Los modelos de este tipo son utilizados típicamente cuando se quiere hacer pronósticos de un resultado en concreto, para este caso en particular se busca el poder definir la probabilidad de No-Pago, el resultado va a estar en función de las variables que puedan incidir y se califiquen como explicativas, este tipo de análisis de regresión binaria definen la variable dependiente como una dummy que toma valores.

Como conclusiones se determinó que en el trasegar de la investigación se evidenció literatura para entidades de microfinanzas donde se exponían análisis específicos de componentes particulares de las cooperativas y se esbozaban esfuerzos importantes por

evidenciar factores diferenciadores, especialmente en temas de cobertura, provisiones y aseguramiento.

Esto soportó con más fuerza la hipótesis de que para el caso particular de las cooperativas de ahorro y crédito la variable de reciprocidad es importante para tomar la decisión al momento de otorgar un crédito y también es fundamental para realizar la calificación de la cartera, igualmente se determinó que al momento de analizar la base de datos y las variables que incluía esta, se encontró dentro de la información disponible que una variable dummy que representaba correctamente este sentido de reciprocidad era la antigüedad que tenía el afiliado en la entidad cooperativa, por tanto se esperaba al momento de correr el modelo que esta fuera representativa y explicativa de una situación de no-pago

El aporte que este trabajo realiza para la investigación adelantada es que para la toma de decisiones de fondo en el otorgamiento de crédito a los asociados es pertinente el factor antigüedad en la cooperativa. No solo se hace necesario aplicar el sentido común, sino que este debe ir acompañado de información pertinente y un análisis pormenorizado del comportamiento de pago del asociado para tomar una decisión más ajustada a la realidad.

El séptimo antecedente es una investigación realizada por los autores Esparza J.; García D.; Guillamón G. (2013). Titulado: Diferencias de gestión financiera entre empresas familiares y no familiares del sector turístico mexicano. El objeto de este trabajo fue analizar las principales diferencias de gestión financiera entre las Micro, Pequeñas y medianas empresas (MIPYME).

En esta investigación se analizaron dimensiones como financiación, endeudamiento, rentabilidad, crecimiento y utilización de información contable y financiera. Se realizó una encuesta sobre una muestra de 122 MIPYME turísticas del estado de Quintana Roo (México), distribuida en 72 familias y 50 no familiares. Los resultados mostraron que las empresas familiares obtienen mayor rentabilidad y utilizan en menor medida la información contable y financiera que las no familiares. Adicionalmente, se pudo corroborar mediante el análisis multivariante que las empresas familiares son más antiguas que las no familiares.

Finalmente, este antecedente le aporta al presente estudio concepciones teóricas y metodológicas relevantes, relacionadas con la gestión financiera y el riesgo crediticio, las cuales brindaran diferentes concepciones del tema que se estudia, con lo que se podrá comprender cada uno de los componentes que conforman esta temática, por tal motivo este antecedente es relevante y oportuno.

A nivel nacional se llevó a cabo la investigación desarrollada por los profesionales Otálora J.; Escobar A. & Borda J. (2016). Titulado: “Sistemas de gestión de costos en las cooperativas de ahorro y crédito de Barranquilla, Colombia”. El objetivo del presente artículo es la identificación de los sistemas de gestión de costos tradicionales utilizados en las cooperativas de ahorro y crédito de Barranquilla y sus diferentes problemas al momento de cimentar el proceso de toma de decisiones financieras por parte de los agentes encargados de hacerlo, que recurren a la metodología ABC como una opción eficiente para fundamentar este proceso en este tipo de organizaciones.

Con esta finalidad, se estableció una investigación cuantitativa de alcance descriptivo, utilizando como instrumento de recolección de información primaria una encuesta tipo Likert, aplicada a las instituciones antes mencionadas, las cuales fueron seleccionadas mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Los resultados demuestran que las cooperativas que ejecutan actividades financieras en Barranquilla suelen utilizar sistemas de costos tradicionales de bases históricas y estimadas que presentan un alto grado de dificultad al momento de cimentar la toma de decisiones, motivo por el cual los funcionarios encargados de procesar y revelar la información contable consideran que las técnicas y métodos característicos del sistema de costos ABC facilitan una adecuada asignación de los costos indirectos de fabricación, CIF, y consecuentemente propician un proceso de toma de decisiones con un alto grado de eficiencia.

Este antecedente es relevante para el presente estudio, debido a que aporta concepciones teóricas y metodológicas, relacionadas con el riesgo crediticio, las cuales brindaran diferentes concepciones del tema que se estudia, con lo que se podrá comprender cada uno de los componentes que conforman esta temática, por tal motivo este antecedente es relevante y oportuno.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Gestión Financiera.

La Gestión Financiera es una herramienta según Domínguez (2014), se caracteriza por desarrollar un papel dinámico e importante dentro de una empresa, pero, esta no fue aceptada como tal sino hasta la década de los cincuenta, debido al valor agregado que esta producía, solo después de la aceptación completa, se permitió que la gestión financiera ampliara sus responsabilidades generando mayores beneficios para la empresa. En la actualidad los factores externos como, el crecimiento de la competencia empresarial, el desarrollo tecnológico, la inflación, entre otros crean gran impacto, cada vez más atenuantes dentro de la empresa, pero esta se ha visto mitigada debido al buen trabajo que es desarrollado por la gestión financiera.

De otra parte esta variable puede definirse como una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una compañía (Westreicher, 2021). En otras palabras, esta definición precisa los requerimientos técnicos y administrativos para lograr el uso adecuado del recurso financiero sin exponerlo a riesgos innecesarios, es decir, realizar los procedimientos administrativos de control para llevar a cabo una inversión del recurso monetario en forma segura.

En ese aspecto, la gestión financiera tiene algunos puntos que se debe investigar para verificar el estado de la organización: “Determinar si tu empresa es o será rentable, definir cuánto y cuándo tienes que producir, y a qué precio debes vender para cubrir todos tus costos, seguir y evaluar el desempeño de tu negocio, programar el flujo de efectivo y otros recursos

para cumplir a tiempo con todos tus pagos: salarios, préstamos, etc.,” y “definir si los recursos propios son suficientes para operar o si necesitarás recurrir a préstamos u otras fuentes.” (Agencia Belga de Desarrollo, Ministerio de la Producción y Acción Empresarial, 2011, pág. 2). En esta definición se encaja lo que es el análisis previo o estudios del riesgo, debido a que se están manejando recursos propios o de terceras personas y en este caso las cooperativas de ahorro y crédito funcionan con los aportes realizados por los asociados.

Cuando en una empresa se ejecuta la gestión financiera se debe tomar en cuenta las siguientes observaciones:

- Su capacidad de adaptación al cambio.
- Planear con eficiencia la cantidad apropiada de fondos a utilizar en la empresa.
- Supervisar la asignación de estos fondos y de obtener los mismos, para poder obtener éxito en la empresa o en su defecto en la economía general. (García Santillán, 2010, pág. 174)

De acuerdo con el mismo autor, la gestión financiera se caracteriza por su alto contenido de obtención de información significativa de la empresa y entre las principales características se plantean:

“Obtención de datos: Se refiere al procedimiento que lleva a cabo el administrador financiero, en la búsqueda, recopilación y codificación de los datos (insumo de información). Esta serie de datos están relacionados con información fidedigna y veraz que permita tener alto grado de certeza en las inversiones y colocación de recursos financieros a corto y largo

plazo, para disponer de un circulante que, al ser suministrado a los asociados, tenga una capacidad de retorno que beneficie el crecimiento de la organización cooperativa.

Análisis y evaluación: Técnica de medición que utiliza el administrador financiero para evaluar la información contable, económica y financiera en un momento determinada. Este análisis está direccionado a perfilar de la mejor manera las herramientas y aplicaciones financieras que arrojen resultados previos que le brinden a la dirección empresarial las pautas y elementos de juicio que le lleven a saber cuáles son las mejores condiciones para invertir sus recursos.

Control financiero: Se define como la dependencia que existe al comparar geoméricamente las cifras de dos o más conceptos que integran el contenido de los estados financieros de la empresa.” (García Santillán, 2010, pág. 176). Se trata de una de las etapas más importantes dentro del giro empresarial, pues al disponer de los mecanismos de control correctos, hay mucha certeza que se pueden lograr los retornos de capital en el tiempo programado y se lleva a cabo la misión del ente cooperativo.

2.3.1.1 Planificación financiera

Para este aparte es recomendable seguir un criterio que establezca, que es lo que se desea analizar y, en consecuencia, que técnica debe utilizar. Es un proceso que da una adecuada dirección y significado a cada una de las decisiones financieras que se tomen a lo largo de la vida: Este proceso se logra mediante distintas etapas: partiendo, en primer lugar, de un diagnóstico de la situación financiera actual de las cooperativas y de los objetivos financieros que se quieren alcanzar. Aquí juega un papel preponderante la solvencia y la

liquidez, por ello es importante tener en cuenta que la tasa de retorno debe ser óptima para poder disponer del capital de trabajo necesario (García Santillán, 2010).

Los planes financieros a largo plazo son parte de una estrategia integrada que, junto con los planes de producción y marketing, guían a la empresa hacia objetivos estratégicos. Estos planes a largo plazo consideran desembolsos propuestos para activos fijos, actividades de investigación y desarrollo, acciones de marketing y desarrollo de productos, estructura de capital y fuentes importantes de financiamiento. También se podrían incluir la terminación de proyectos existentes, líneas de productos o giros comerciales; reembolsos o retiro de deudas pendientes y adquisidores planeadas.

El plan a corto plazo o de tesorería, permite que el presupuesto de tesorería funcione de manera adecuada. “El objetivo de la gestión de la tesorería es, pues, asegurar la entrada de fondos en cantidad suficiente y a su debido tiempo para poder hacer frente a las obligaciones de pago” (Morales & Morales, 2014, pág. 12). La planeación financiera a corto plazo empieza con el pronóstico de ventas, esta establece las utilidades continuas y las entradas de recursos económicos continuos a la cooperativa.

Una de las definiciones aportadas es la que refiere a una técnica de la administración financiera con la cual se pretende el estudio, evaluación y proyección de la vida futura de una organización u empresa, visualizando los resultados de manera anticipada (Robles, 2012). Como puede observarse esta definición abarca una fase previa de estudio, evaluación de dicho análisis y la visualización de un horizonte.

La planificación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo. También se puede decir que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se deben realizar en lo futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planificación financiera a través de un presupuesto dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento. (Herrera, 2014, p. 179). Desde esta perspectiva se evidencia el uso de modelos financieros de mayor sofisticación y aplicabilidad para darle mayor nivel de confianza a la colocación de créditos.

Dándole continuidad a los aportes teóricos, Salazar (2013), expone que la planificación financiera es un proceso para estimar la demanda de recursos (compras, activos, mano de obra, ventas), teniendo como base las distintas alternativas posibles para alcanzar las metas, auxiliándose de herramientas y técnicas financieras y matemáticas. La planificación financiera es un aspecto que reviste gran importancia para el funcionamiento y, por ende, la supervivencia de la empresa. Para este autor, son tres los elementos clave en el proceso de planificación financiera:

- La planificación del efectivo consiste en la elaboración de presupuestos de caja. Sin un nivel adecuado de efectivo y pese al nivel que presenten las utilidades la empresa está expuesta al fracaso.

- La planificación de utilidades, se obtiene por medio de los estados financieros proforma, los cuales muestran niveles anticipados de ingresos, activos, pasivos y capital social.
- Los presupuestos de caja y los estados pro forma son útiles no sólo para la planificación financiera interna; sino que forman parte de la información que exigen los prestamistas tanto presentes como futuros.

El objetivo de la planificación financiera según López (2012), es minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, decidir anticipadamente las necesidades de dinero y su correcta aplicación, buscando su mejor rendimiento y su máxima seguridad financiera. El sistema presupuestario es la herramienta más importante con lo que cuenta la administración moderna para realizar sus objetivos.

En consonancia con lo expuesto por el autor, el proceso de la planificación comprende las siguientes etapas:

- Formulación de objetivos y subobjetivos.
- Estudio del escenario, tanto interno como externo, de la empresa en el horizonte del plan.
- Estudio de las alternativas.
- Evaluación de dichas alternativas, ante los objetivos propuestos.
- Elección de la alternativa más idónea.
- Formulación de planes.
- Formulación de presupuestos.

Hasta el ítem “Elección de la alternativa más idónea”, las distintas etapas componen el llamado diseño de la estrategia, y las dos últimas constituyen su implantación. Surge de los anteriores ítems. Se entiende por plan de la empresa a la expresión cualitativa de la estrategia empresarial, siendo el presupuesto su expresión cuantitativa. Es decir, el instrumento operativo de la planificación financiera es el plan financiero. Existen dos niveles básicos para el plan financiero, en función del ciclo de la empresa a que hagamos referencia:

- a) Plan a largo plazo, correspondiente a un ciclo amplio, cuyas variables instrumentales serían las inversiones a realizar y la financiación necesaria. Este plan a largo plazo tiene su expresión cuantitativa en el denominado Presupuesto de Capital, formado por un presupuesto parcial de inversiones y otro de financiaciones.
- b) Plan a corto plazo, correspondiente al ciclo de menor tiempo, para el cuál estarían prefijadas las estructuras económicas (activo permanente) y financieras (pasivo fijo), en sus magnitudes más importantes, por el plan a largo plazo. Sus variables instrumentales serían el volumen de ingresos, y el coste de los mismos. Este plan a corto plazo tiene su expresión cuantitativa en los denominados Presupuestos de Explotación.

Ahora bien, la separación entre los dos tipos de presupuestos no es posible, ya que el segundo de ellos se encuentra dentro del marco de referencia del primero. Es más, ambos exigen un ajuste perfecto, no sólo en términos de renta, sino también en términos estrictamente monetarios (cobros y pagos). Por tanto, el tercer elemento fundamental de la documentación presupuestaria es el llamado Presupuesto de Tesorería. Existen un grupo de

técnicas financieras que se utilizan en la elaboración de los planes financieros, entre las más utilizadas podemos mencionar el punto de equilibrio, la elaboración de presupuestos, el flujo de efectivo, el origen y aplicación de fondos y la elaboración de los estados financieros proforma.

2.3.1.1.1 Gestión del capital de trabajo. La efectiva gestión de capital de trabajo debe poner atención a las partidas que se relacionan de forma directa con el proceso productivo o de servicio, entre las básicas tenemos, en el activo circulante las inversiones en efectivo, cuentas por cobrar e inventario, por ser estas partidas, en las que se puede establecer un nivel eficiente de liquidez con políticas acorde a las necesidades de la empresa, y, en los pasivos las cuentas por pagar ajustadas por una buena relación con los proveedores. Esta efectiva gestión es imprescindible para el crecimiento de las empresas, pues mide el nivel de solvencia y asegura un margen de seguridad razonable para las expectativas de alcanzar el equilibrio entre los niveles de utilidad y el riesgo que maximizan el valor de la organización (Angulo L. , 2016).

La naturaleza no sincronizada de los flujos de caja, es decir, de las entradas y los desembolsos de dinero, es uno de los elementos fundamentales que inciden en la necesidad de mantener capital de trabajo por las empresas. Los flujos de caja de la empresa que resultan del pago de pasivos circulantes son relativamente predecibles. Así mismo, puede predecirse lo relacionado con documentos por pagar y pasivos acumulados, que tienen fechas de pago determinadas. También se define como “una herramienta de tesorería la cual permite identificar la capacidad que tiene una empresa de contar con las disponibilidades o la

deficiencia de efectivo, adicional se busca pronosticar hechos futuros para realizar un plan de negocios” (Hirache, 2013).

Este proceso es uno de los más importantes en cualquier compañía, ya que con ello se puede saber lo que se tiene disponible, como se va a utilizar, cuando se va a cumplir con las obligaciones y si se va a reinvertir o no los recursos de la organización. Puede referirse al dinero disponible de manera oportuna para el cabal cumplimiento de la adquisición de bienes financieros o materiales y ponerlos a disposición de los asociados, mediante el crédito.

También se precisa que el Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado. Algunos ejemplos de ingresos son los ingresos por venta, el cobro de deudas, alquileres, el cobro de préstamos, intereses, etc. (Moreno, 2010). Cuando el autor habla de flujos se refiere a la cantidad de recursos monetarios que entran a la empresa, así como las salidas de los mismos cuando se invierten en la adquisición de bienes y servicios. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito corresponde a los montos obtenidos mediante la cobranza de las cuotas pactadas con los asociados en los préstamos concedidos y de igual manera por los egresos por nuevos créditos concedidos.

Capital de trabajo: El término capital de trabajo neto suele asociarse con la toma de decisiones financieras a corto plazo, este término no es más que la diferencia entre los activos y pasivos circulantes. En otras palabras, es la disponibilidad de dinero circulante que tiene la empresa para afrontar sus compromisos inmediatos, tales como la adquisición de materia prima, pago a proveedores, responsabilidad laboral y todo aquello que signifique egresos

para el cumplimiento de su misión institucional. Adicionalmente se plantea que el capital de trabajo es una magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta una empresa dentro de su patrimonio para afrontar compromisos de pago en el corto plazo y relacionados con su actividad económica (Westreiche & Sánchez, 2021).

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

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

- ¿Cuál es el nivel razonable de efectivo en banco para liquidar deudas?
- ¿Cuánto debe obtener la empresa en préstamos a corto plazo?
- ¿Cuánto crédito se debe conceder a los clientes?

- ¿Qué monto y cuánto tiempo podemos diferir las cuentas por pagar?

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

La administración del capital de trabajo, es importante por varias razones ya que los activos circulantes de una empresa típica industrial representan más de la mitad de sus activos totales. En el caso de una empresa distribuidora representan aún más. Para que una empresa opere con eficiencia es necesario supervisar y controlar con cuidado las cuentas por cobrar y los inventarios. Para una empresa de rápido crecimiento, esto es muy importante debido a la que la inversión en estos activos puede fácilmente quedar fuera de control. Niveles excesivos de activos circulantes pueden propiciar que la empresa obtenga un rendimiento por debajo del estándar sobre la inversión. Sin embargo, las empresas con niveles bajos de activos circulantes pueden incurrir en déficit y dificultades para mantener operaciones estables. (Soto, 2015, p. 158)

En el caso de las empresas más pequeñas, los pasivos circulantes son la principal fuente de financiamiento externo. Estas empresas simplemente no tienen acceso a los mercados de capital a más largo plazo, con la excepción de hipotecas sobre edificios. Las decisiones del

capital de trabajo tienen sobre la naturaleza global de riesgo- rendimiento y el precio de las acciones de la empresa.

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

Este autor menciona que es la parte del activo circulante de la empresa financiado con fondos a largo plazo. Una empresa debe mantener un nivel satisfactorio de capital de trabajo. El activo circulante debe ser lo suficientemente grande para cubrir el pasivo a corto plazo, con el fin de consolidar un margen razonable de seguridad. Lo que indica Fuentes (2013), es que debe existir un respaldo monetario bastante amplio para garantizar la operatividad en el día a día.

De igual manera, los activos circulantes de una organización, tales como efectivo, inventario y cuentas por cobrar se conocen como capital de trabajo y dicha denominación es tienen la capacidad de convertirse en dinero contante y sonante en un tiempo corto. La administración de capital de trabajo, se refiere a la manera en la cual se va a controlar cada una de las cuentas corrientes que utiliza la empresa, estas incluyen los activos corrientes y los pasivos corrientes. Los activos corrientes juegan un papel muy importante en la

administración del capital de trabajo. Si el nivel de éstos es demasiado alto, el rendimiento de la inversión estará por debajo de lo normal. Por otro lado, si el nivel es demasiado bajo la empresa tendrá pérdida y problemas de liquidez para continuar con su operación normal. De allí la importancia de su adecuada administración.

En consonancia con lo anterior, (Gitman & Zutter, 2012) manifiestan, “por lo tanto, no debe sorprendernos que la administración del capital de trabajo sea una de las actividades financieras más importantes de los gerentes y que más tiempo consumen” (pág. 543). Así, “La administración del capital de trabajo en la actualidad se ha hecho compleja en atención a la dinámica del entorno económico financiero y las exigencias del mercado en que operan las empresas, especialmente aquellas radicadas en economías en desarrollo” (Angulo & Berrío, 2014, pág. 4). Lo expresado por los autores tiene un valor muy importante en la administración financiera debido a las múltiples variaciones en el mercado de capitales.

Es importante tener en cuenta que una adecuada administración del capital de trabajo necesita la realización de una inversión previa, pero que a veces esta se interrumpe por limitaciones de financiamiento (Valencia, 2015). Por otra parte, (Porlles, Quispe, & Salas, 2013) mencionan que una correcta administración del capital de trabajo dependerá de los pronósticos financieros que se realicen en la empresa. Estas expresiones de los anteriores investigadores ponen de manifiesto el valor de los distintos modelos y métodos financieros para recuperar los préstamos otorgados a los asociados y poder darle continuidad a la actividad de las cooperativas de ahorro y crédito.

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

El primer rubro principal en la sección de fuentes es el capital de trabajo generado por las operaciones. Hay dos formas de calcular este rubro. El método de la adición y el método directo. Las ventas a los clientes son casi siempre la fuente principal del capital de trabajo. Correspondientemente, los desembolsos para el costo de las mercancías vendidas y los gastos de operación son casi siempre el principal uso del capital de trabajo. El exceso de las ventas sobre todos los gastos que requieren capital de trabajo, es por definición, el capital de trabajo generado por las operaciones.

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

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

ciclo operativo y ciclo de pagos que se combinan para determinar el ciclo de conversión de efectivo.

El ciclo de flujo de efectivo se determina mediante tres factores básicos de liquidez: el periodo de conversión de inventarios, el de conversión de cuentas por cobrar y el de diferimiento de las cuentas por pagar, los dos primeros indican la cantidad de tiempo durante la cual se congelan los activos circulantes de la empresa; esto es el tiempo necesario para que el efectivo sea transformado en inventario, el cual a su vez se transforma en cuentas por cobrar, las que a su vez se vuelven a transformar en efectivo. El tercero indica la cantidad de tiempo durante la cual la empresa tendrá el uso de fondos de los proveedores antes de que ellos requieran el pago por adquisiciones. (Herrera, 2013, p. 182)

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

Los principales usos o aplicaciones del capital de trabajo son:

- Declaración de dividendos en efectivo.
- Compra de activos no corrientes (planta, equipo, inversiones a largo plazo en títulos valores comerciales.)
- Reducción de deuda a largo plazo.
- Recompra de acciones de capital en circulación.

- Financiamiento espontáneo. Crédito comercial, y otras cuentas por pagar y acumulaciones, que surgen espontáneamente en las operaciones diarias de la empresa (Sánchez, 2012).

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

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

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

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

Las salidas de efectivo resultantes de pasivos a corto plazo son hasta cierto punto impredecibles, la misma predictibilidad se aplica a los documentos y pasivos acumulados por pagar. Entre más predecibles sean las entradas a caja, tanto menos capital neto de trabajo requerirá una empresa. Las empresas con entradas de efectivo más inciertas deben mantener niveles de activo circulante adecuados para cubrir los pasivos a corto plazo. Dado que la mayoría de las empresas no pueden hacer coincidir las recepciones de dinero con los desembolsos de éste, son necesarias las fuentes de entradas que superen a los desembolsos. (Ferrer y Ahumada, 2014, p. 45)

Para lograr el mayor flujo de dinero a las arcas de las empresas se utilizan tres tipos de enfoques: (a) el enfoque dinámico (b) el enfoque conservador (c) la alternativa entre los dos anteriores. Enfoque dinámico o agresivo: La empresa debe financiar sus sustentos a corto plazo con fondos a corto plazo, y viceversa. Este enfoque es muy arriesgado para la vida

empresarial debido a que no se tendría capital de trabajo, ya que sus activos circulantes serían iguales a sus pasivos circulantes.

Enfoque conservador: Opera con financiamiento a largo plazo y utiliza fondos a cuentas por pagar en casos de emergencia. Permite que la empresa pague los intereses sobre fondos innecesarios. Enfoque intermedio: Emplea un plan financiero que se localiza en el punto intermedio entre el enfoque agresivo de altas utilidades - alto riesgo, y el enfoque conservador de bajas utilidades - bajo riesgo. Dicho enfoque suele ser menos riesgoso que el agresivo, pero más que el conservador, la probabilidad de obtener financiamiento a corto plazo es alta, ya que parte de sus requerimientos financieros a corto plazo se está financiando realmente con fondos a largo plazo (Silva, Crespo, & López, 2018).

El enfoque que las cooperativas de ahorro y crédito de La Guajira, deben aplicar es aquel que requiera una alta rotación del recurso financiero, pero sin exponerse a la iliquidez por el no recaudo oportuno de los compromisos de sus asociados. Es necesario que para aplicar cualquier tipo de enfoque se analicen todos los componentes del método o modelo elegido para ser aplicado.

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

inventarios, se venden y se cobra el efectivo. El ciclo de efectivo es el periodo desde el momento en que se paga el inventario hasta que se cobra la venta.

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

El ciclo de conversión de efectivo según Alario (2012), puede usarse para trazar políticas de inversión en activos circulantes, partiendo de que la política de capital de trabajo se refiere a dos aspectos básicos: definir el nivel apropiado de activos circulantes y la forma en que estos serán financiados. De este modo, el ciclo operativo (C_a) de una empresa se define como el tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción hasta el cobro del efectivo de la venta del producto terminado. En el caso descrito para las cooperativas, el ciclo se inicia con la concesión del crédito y concluye con el pago total de la deuda por parte del asociado.

Este ciclo abarca dos categorías principales de activos a corto plazo: el inventario y las cuentas por cobrar. Se encuentra medido en el tiempo transcurrido, sumando el promedio de tiempo de producción (PTI) y el periodo promedio de cobranzas (PPC): $ca = PTI + PPC$ (1) Sin embargo, como distingue Gitman (2007): "Sin embargo, el proceso de fabricación y venta

de un producto también incluye la compra a cuenta de entradas de producción (materias primas), que genera cuentas por pagar. Las cuentas por pagar disminuyen el número de días que los recursos de una empresa permanecen inmovilizados en el ciclo operativo. El tiempo que se requiere para pagar las cuentas por pagar, medido en días, es el periodo promedio de pago (PPP)". Por lo tanto, arribamos al ciclo de conversión del efectivo (CCE) como la diferencia entre el ciclo operativo y periodo promedio de pago (PPP): $CCE = ca - PPP$ (2). (p. 514)

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

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

Con el fin de garantizar que la gestión del riesgo sea eficaz, la organización debe medir el desempeño de la gestión del riesgo de crédito con los indicadores establecidos y el progreso

del área de crédito y cartera con la implementación del proceso de gestión de riesgo de crédito. De esta manera se puede revisar la eficacia del marco de referencia para la gestión del riesgo de crédito. Con base en los resultados del monitoreo y las revisiones se podrán tomar decisiones para mejorar el marco de referencia, la política y el plan para la gestión del riesgo de crédito. (Herrera, 2013, p. 178)

Financiamiento a corto plazo: Los autores (Allen, Myers, & Brealey, 2010) estipulan que el financiamiento a corto plazo se puede obtener de una manera más fácil y rápida que un crédito a largo plazo; por lo general, las tasas de interés son mucho más bajas; además, no restringen tanto las acciones futuras de una empresa como lo hacen los contratos a largo plazo. El financiamiento a corto plazo consiste en obligaciones que se espera que venzan en menos de un año y que son necesarias para sostener gran parte de los activos circulantes de la empresa. Es un componente de la estructura financiera muy importante de toda empresa, pues se genera con este pasivo, la financiación de lo que se requiera para operar y que debido a que es una fuente a bajo costo, se debe tener cuidado de no cumplir con las obligaciones adquiridas.

El funcionamiento de la actividad económica de una empresa puede financiarse con fondos propios de la misma o a través del crédito para su pago posterior. Por lo cual, en muchos casos el primordial pasivo circulante de las empresas, son sus cuentas por pagar (pagos pendientes a otras empresas), constituyendo de este modo la principal fuente de financiación (financiamiento externo, a través de terceros: Proveedores).

El crédito comercial consiste en el ofrecimiento de crédito por parte de un proveedor de productos y servicios, a su cliente, permitiéndole pagar por ellos más adelante, es decir, en el futuro. Ambos pactan una fecha de pago que obviamente el cliente deberá respetar y cumplir porque de lo contrario puede haber alguna acción legal en su contra por no respetar conforme el plazo estipulado (Ucha, 2014). Sin lugar a dudas esta acción comercial es una de las usadas y extendidas en el mundo comercial por parte de las empresas, inclusive se acerca en materia de uso a los típicos préstamos que ofrecen las entidades financieras que son los que llevan la delantera.

Según Canto (2017), citando a Berger y Udell (1998) El crédito comercial es un recurso financiero que nace cuando los proveedores de bienes y servicios confían en sus clientes, permitiendo que éstos aplacen el pago de sus facturas durante un periodo determinado. Por consiguiente, se trata de una deuda, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista, y que aparece en el balance empresarial como un recurso ajeno a corto plazo. En general, se trata de una fuente financiera muy importante para las empresas. Especialmente, este recurso es relevante para las pequeñas y medianas empresas (PYME), debido a sus tradicionales dificultades para acceder a la financiación externa.

Por otro lado, Markou y Corsten (2017), consideran que el crédito comercial consiste en la relajación de las condiciones de pago extendidas por un proveedor a su cliente. Al poder comprar ahora y pagar más tarde, de alguna manera, las restricciones de financiación a corto plazo del cliente disminuyen. De hecho, el crédito comercial es habitual en casi todos los sectores y, aunque las condiciones de los créditos pueden variar mucho de uno a otro, varios estudios demuestran que dentro de un mismo sector son relativamente similares. Este

fenómeno suscita entonces una pregunta: ¿de dónde surge todo este crédito comercial? Este tipo de crédito es una de las formas en que los negocios financieros pueden sobrevivir, pues conduce a la permanencia del negocio a través del tiempo, siempre y cuando exista una adecuada política de administración financiera.

Tradicionalmente, el crédito comercial se ha considerado un medio para que las empresas obtengan financiación cuando el crédito bancario no es accesible o es demasiado costoso. Así, cuando los bancos no conceden préstamos, se puede contar con proveedores que lo hagan en su lugar. Sin embargo, aunque estos últimos proporcionen crédito comercial, no se da el caso de que todos ellos lo hagan, ni de que extiendan la misma cantidad. Para comprender por qué es así, debemos alejarnos para observar más allá del proveedor (Markou & Corsten, 2017).

El crédito comercial es un instrumento de financiamiento utilizado frecuentemente por las pequeñas y medianas empresas, debido a que los proveedores son más liberales al conceder créditos que las instituciones financieras; más aún en épocas donde los niveles de inflación presionan sobre el tipo de interés, lo que dificulta el aprovechamiento de préstamos bancarios dados los altos costos del financiamiento; en cambio para los proveedores la disminución de las ventas al contado provocada por la recesión económica impulsa la utilización del crédito comercial, bien sea por la vía de extender el plazo o aumentando sus cuentas por cobrar (Hernández, 2000). Sin embargo, en la decisión del uso de esta importante fuente de financiamiento, influyen las condiciones de crédito preestablecidas por parte del proveedor.

Es destacable las importantes implicaciones que el crédito comercial tiene en el funcionamiento y la dinámica de la cadena de suministro. En este aspecto Markou y Cornsten (2007), citando un estudio de Boissay y Gropp (2007) ha demostrado que, cuando un cliente incumple sus obligaciones con el proveedor, es probable que este incumpla a su vez sus obligaciones con su propio proveedor. Esto genera una cadena de incumplimientos de crédito comercial en la cadena de suministro que se perpetúa en sentido ascendente y puede llegar a afectar a numerosas empresas. Esa cadena suele acabar solo en proveedores con una gran capacidad de financiación. En otras palabras, los proveedores con acceso a crédito bancario o capital propio son los que suelen absorber el incumplimiento de los pagos y detener las cadenas.

Esta es la importancia de disponer de un flujo de caja permanente y sólido, que permita a la organización cooperativa disponer de un fondo financiero consolidado para rotar el circulante de una manera constante entre sus asociados. Por ello, el crédito comercial suele extenderse entre 30 y 60 días, muchas empresas tratan de ampliar el período de pago para recibir financiación adicional a corto plazo. Esa es una forma aceptable, en tanto no llegue a situaciones de abuso. Extender el plazo de 30 a 35 días puede ser tolerable dentro del comercio, mientras que llevarlo a 65 días podría molestar a los proveedores. Una variable importante para determinar el período de pago es la existencia de un descuento por compras de contado, de tal manera que a mayor descuento mayor probabilidad de reducir el tiempo de pago (Block & Hirt, 2001).

2.3.1.2 Gestión interna: La gestión de la comunicación interna es inseparable de la gestión organizacional. Implica la planificación, administración y evaluación de los flujos de

información, buscando siempre que se relacionen con los objetivos estratégicos de la compañía. Así, busca construir una mejor relación entre los miembros de la empresa, conocer sus expectativas y necesidades, y llevarlos a aplicar la filosofía de la organización dentro y fuera de sus instalaciones (ESAN, 2018). Los procesos comunicacionales llevan impresos el sello distintivo de la corporación a través de distintas modalidades tanto el ámbito interno como externo.

De manera similar, la comunicación interna incluye las acciones de comunicación que se realizan en las instituciones dirigidas al público interno. Comprende, mediante el empleo de diversos medios y canales, las estrategias y programas de comunicación. Está definida por la interrelación que se pueda lograr entre el personal que compone la organización y su objetivo principal debe ser integrar, comprometer y movilizar al público interno con los objetivos de una institución (Graverán, Sánchez, & Portuondo, 2019). Basándose en esta apreciación los sistemas de comunicación imperantes en las cooperativas de ahorro se relacionan con boletines, anuncios, actividades sociales con el personal interno, etc.

En línea con el enunciado anterior se explica que la comunicación interna es la que se dirige al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados (Muñiz, 2017).

Igualmente, la gestión de la comunicación interna persigue optimizar el flujo de información-comunicación y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, y

la dirección y sus trabajadores, para contribuir a la participación, el fortalecimiento de los valores, el buen clima y el trabajo en equipo. De este modo, se logran alcanzar los objetivos organizacionales con el máximo de eficiencia y calidad. La Comunicación Interna debe ser debidamente planificada, implementada y evaluada dentro de la Administración de la Empresa. Esta debe ir encaminada a acciones sistemáticas de promoción y divulgación de actividades que deberán recogerse en planes y estrategias (Laffitte, 2013).

La comunicación como elemento coadyuvante en la gestión interna, según Robbins (1999) interna se divide en tres tipos:

Comunicación ascendente: La comunicación ascendente surge en los empleados y es dirigida hacia sus superiores en la jerarquía organizacional. Normalmente se usa para retroalimentar a los superiores e informarles de problemas en el área; es un canal para conocer las opiniones del personal, a la vez que permite conocer el clima organizacional. Desafortunadamente, en la práctica algunos administradores todavía no visualizan la importancia de la información que surge de los empleados, y en muchas ocasiones generan actitudes no adecuadas hacia ese tipo de información, provocando su demora o franco bloqueo por considerarla negativa para sus propios intereses, incurriendo en una franca ceguera organizacional (Davis y Newstrom, 2013).

La comunicación ascendente se refiere a los mensajes que los empleados envían a sus administradores o a otros que ocupan puestos más altos dentro de la organización. Es el flujo de comunicación hacia arriba que surge de los niveles bajos de la empresa o institución y su recorrido es justo el contrario de la descendente: nacen en la base de los colaboradores y se

dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa (Gomes & Soler, 2015)

Es muy importante puesto que permite: Una correcta comunicación que enfatiza la necesidad de recibir informaciones altamente precisas, no premia la retroalimentación positiva, simplemente crea una dinámica que permite el ascenso tanto de comunicaciones positivas como negativas, que se aproximen al máximo a la realidad de la organización en cualquiera de sus áreas, departamentos o lugares de trabajo.

El objetivo fundamental de la comunicación ascendente es favorecer el dialogo social en la empresa o institución para que todos se sientan protagonistas de la actividad y de los objetivos corporativos, que afloren energías y potencialidades ocultas y lograr el máximo aprovechamiento de las ideas, así como favorecer el auto análisis, la reflexión y estimular el consenso. La comunicación ascendente sirve primordialmente como vehículo de retroalimentación, cerrando el ciclo de la comunicación descendente para garantizar que se codifique y decodifique correctamente la información. Es decir, proporciona a los directivos el feedback adecuado acerca de asuntos y problemas actuales de la organización, necesarios a la hora de tomar decisiones para dirigir con eficacia (Gomes & Soler, 2015).

En ese mismo criterio se define como aquella que fluye desde el personal de base de la organización hacia los que la dirigen. Suele contar con muchas dificultades para su fluidez, si la organización no cuenta con una política clara al respecto. La apertura y solidez de este flujo está basado en el posicionamiento que este tenga en el plan estratégico de Comunicación, y la existencia explícita de métodos y técnicas que validen este flujo. Es vital

también que los altos mandos otorguen verdadera importancia a este tipo de Comunicación, hecho que viene sucediendo con mayor frecuencia en las organizaciones contemporáneas (Negrin, Félix, & Bermúdez, 2017)

Comunicación descendente: La comunicación descendente según Ahumada (2016), puede realizarse directamente desde el superior jerárquico más alto a todos los componentes de la empresa, pero esta situación, en una empresa mediana o grande, es prácticamente imposible, por lo que, en la mayoría de los casos la información va llegando en cascada a través de los mandos intermedios, lo que puede dar lugar a que el mensaje final pueda estar desvirtuado con respecto al original.

La comunicación descendente puede realizarse por medios orales o escritos. Los primeros son más rápidos, pero plantean el problema de su escasa fiabilidad y tendencia a la distorsión, por lo que se intenta que quede siempre una constancia por escrito. Una forma peculiar de comunicación descendente es la evaluación del desempeño, es decir, la información a los empleados y subordinados del grado de calidad y cantidad en la realización de sus funciones (Gomes & Soler, 2015).

Para Negrin, Félix & Bermúdez (2017) Es la que tiene como origen los puestos de dirección y como receptores a los mandos medios y de base. Tiende, en las organizaciones mecanizadas a ser la forma natural y exclusiva de transmitir información. Uno de las principales dificultades que presenta este tipo de Comunicación es, en ciertos casos, el exceso de su formulación, lo que provoca una saturación de mensajes, disposiciones y directrices que incluso llegan a contraponerse. Para su formulación deben ser analizados y seleccionados

los receptores. Sus funciones primordiales son: a) Enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía. b) Proporcionar información a los miembros de la organización relacionada a su trabajo. c) Instruir a los miembros de una organización en el alcance de los objetivos de la organización.

Comunicación lateral: La comunicación lateral u horizontal se da entre personas del mismo nivel jerárquico o entre los miembros de un mismo grupo. Su principal aportación a la eficacia organizacional es que facilita la integración y coordinación del personal del mismo nivel al aportar velocidad al proceso cuando facilita el flujo de información entre áreas funcionales distintas. En las organizaciones se da el caso de que muchos empleados la prefieren por su informalidad y la facilidad para llevarla a cabo; de ahí se deriva su principal desventaja: puede generar flujos de información sin control de los administradores, ocasionando confusiones o distorsión en los mensajes (González & Torres, 2015). Este tipo de comunicación tiene la ventaja de colocar a todos los empleados de la organización al mismo nivel y no existen jefaturas; solo trabajo en equipo y las directivas colegiadas.

En sintonía con lo expuesto por los autores anteriores, (Negrin, Félix, & Bermúdez, 2017) explican que son las comunicaciones que articulan los individuos de la misma posición jerárquica de la organización. Dentro de este flujo es fundamental la atención al estatus, por lo que deben estar fortalecidas por óptimas relaciones informales con su correspondiente cauce comunicativo.

Gestión la Comunicación interna: La comunicación tiene alta influencia en el comportamiento organizacional; deficiencias o barreras en la comunicación dan origen a

problemas y conflictos que, si no se solucionan, pueden formar una “bola de nieve” y poner en peligro la existencia de la organización. Muchos líderes de empresas suelen expresar su preocupación sobre la comunicación: “los problemas de comunicación en la empresa son cada vez mayores;” cuando se busca solucionar estos tipos de problemas por lo regular se hace mención o atribución a una serie de aspectos como la motivación, el liderazgo, el compromiso, la actitud, la lealtad hacia la empresa (Gomes & Soler, 2015).

Comúnmente se abusa del término “problemas de comunicación” y se soslayan problemas más graves (como de carácter motivacional, de compensación o de desarrollo del empleado), buscando su solución mediante “mejorar la comunicación” con un curso de “relaciones humanas” en sus múltiples vertientes. Diversos autores, como Kast y Kahn (1996), Redding, Thayer o Goldhaber (2014), definen la comunicación organizacional como el flujo de información dentro del marco de la organización, lo que implica intercambio de información y transmisión de mensajes con sentido entre dos o más miembros de la empresa. Este concepto incluye tres aspectos básicos:

- La comunicación organizacional se da en un sistema complejo y abierto que se ve influenciado e influye en el medio ambiente.
- Implica la transferencia y comprensión de mensajes, su flujo, propósito, dirección y el medio empleado para enviarlos.
- Involucra personas, con sus diferentes habilidades, puestos, objetivos, actitudes, sentimientos y relaciones interpersonales.

Existe un proceso general de comunicación y un sin in de tipos, desde el que utilizamos con la familia, con los amigos, en el trabajo, verbal, no verbal, etc.

2.3.2 Riesgo Crediticio.

El riesgo de crédito también llamado riesgo de solvencia o fallo, es usual de las entidades financieras, por estar vinculado a la operatividad de estas entidades y presente en todas sus operaciones de activo. Este señala la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento, total o parcial, por parte del acreditado, de los recursos prestados o avalados en una operación financiera al vencimiento de los pagos o retornos pactados, ya sea por incapacidad de éste o por falta de disposición, en tiempo o en forma. O también a los efectos que produciría el deterioro de la calidad de crédito del acreditado. (Ortiz, 2014, p. 96). El riesgo puede convertirse en un factor desestabilizante para la operación de la entidad, pues maneja recursos de carácter monetario.

Dicho riesgo depende de la combinación de dos variables significativas: la frecuencia o probabilidad de entrada en mora, y la cuantía de la pérdida, que está en función del importe de la operación y de la tasa de recuperación. La valoración de ambas magnitudes permite estimar el posible riesgo crediticio que la entidad deberá afrontar. El proceso de gestión comienza, sin embargo, mucho antes: en el momento de la concesión del préstamo. Para tomar esa decisión es preciso contar con el apoyo de técnicas de evaluación de la solvencia del deudor que sustenten la opinión del analista, en las cuales el análisis contable y las técnicas estadísticas desempeñan un papel relevante. (Ortiz, 2014, p. 97).

También el riesgo crediticio se puede definir como la pérdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales y extracontractuales. Posibilidad de degradamiento de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se puedan presentar con los colaterales o garantías. Debe considerarse el análisis de diversos componentes tales como el tamaño del crédito, vencimiento, calidad crediticia de la contraparte, garantías, avales, entre otros. (Herrera, 2013, p. 202)

- Riesgo de plazo o vencimiento. Hace referencia a la fecha de vencimiento de los títulos, entre mayor sea el plazo de vencimiento, el título será más riesgoso, mayor será la prima de riesgo y a su vez será mayor la tasa de rendimiento requerido.
- Riesgo de crédito o incumplimiento. Mide la capacidad de pago tanto del capital como de los intereses. Los inversionistas exigen una prima de riesgo, para invertir en valores que no están exentos del peligro de falta de pago.

De manera similar, el riesgo de crédito sobre instituciones financieras se da cuando su actividad económica se da en productos como concesiones de préstamos a personas físicas y empresas. Algo que hace que la posibilidad de impago sea una situación potencial. Este problema hace que las entidades financieras tengan que realizar estudios de riesgo de crédito de cada uno de sus clientes. Igualmente, incluyen cláusulas adicionales en los contratos como la cesión de avales personales. Algo que hace que, en el caso de impago, estos avales cubran la deuda. Al mismo tiempo, las entidades financieras exigen mayores intereses por los préstamos, cuanto más riesgo de crédito haya (Universidad de Alcalá, 2021). Este es el caso

de las cooperativas de ahorro y crédito que, para asegurar la recuperación del crédito, cubran sus préstamos con avales y garantías reales.

En el análisis del riesgo de incumplimiento juegan un papel fundamental las agencias calificadoras de riesgo, que son compañías especializadas, dedicadas al análisis de las emisiones de renta fija, con el fin de evaluar la certeza del pago puntual y completo del capital e intereses de estas, así como la existencia legal, la situación financiera del emisor y la estructura de la emisión, para establecer el grado de riesgo de esta última. Estas sociedades asignan calificaciones a todo tipo de emisiones privadas, públicas, soberanas, etc. Para el caso de Colombia existe una serie de entidades que emiten información oportuna sobre la vida crediticia de los ciudadanos y empresas privadas, que contribuyen al análisis puntual en las solicitudes de créditos.

Bajo esta premisa, las medidas del nivel de riesgo se pueden agrupar en cinco conceptos generales: a) Exposición crediticia, b) Provisión Crediticia c) Riesgo de Recuperación, d) Capital en Riesgo Crediticio y e) Límites en el otorgamiento de crédito. La medición del riesgo de crédito se lleva a cabo en las entidades financieras por medio de un sistema que puede ser más o menos complejo en función de las necesidades y objetivos de la entidad. (Ortiz, 2014, p. 100)

2.3.2.1 Medidas de nivel de riesgo: El concepto de sistema de medición del riesgo de crédito es complejo porque está compuesto por numerosos elementos que están interrelacionados. Además, este concepto es confuso en muchas ocasiones, debido a que los elementos que lo componen, o bien son parecidos, o bien reciben denominaciones similares.

Dicha situación se ve agravada por la circunstancia de que las entidades financieras adaptan estos sistemas a sus necesidades, de forma que no todos están compuestos por los mismos elementos y en el supuesto de que lo estén, pueden recibir denominaciones distintas o tomar valores diferentes.

Por el contrario, la finalidad de un sistema de medición del riesgo de crédito está clara: proporcionar de forma directa o indirecta, exacta o aproximada, una o más medidas que le permitan a la entidad financiera cuantificar el riesgo de crédito de los activos financieros que tiene en su estructura económica o de cualquiera de los subconjuntos que se pueden formar con éstos. En este sentido, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea se pronuncia de la forma siguiente: “en líneas generales, un modelo de riesgo de crédito abarca todas las políticas, procedimientos y prácticas usados por una entidad financiera para estimar la función de distribución de una cartera de activos financieros expuestos al riesgo de crédito”. (Herrera, 2013, p. 201)

Por tanto, un sistema de medición del riesgo de crédito incluye todas las estrategias, políticas, normas, procedimientos, reglas, métodos y modelos, así como todos los elementos materiales, inmateriales y humanos relacionados de algún modo con todos ellos, que la entidad financiera emplea para obtener una o más medidas que permitan cuantificar el riesgo de crédito al que queda expuesta en el desarrollo de su actividad. Como puede observarse, los sistemas de medición del riesgo de crédito están compuestos por numerosos elementos. No obstante, en el presente trabajo sólo se consideran los métodos y modelos que se emplean en los mismos.

Exposición crediticia: El riesgo de crédito tiene su origen en la probabilidad de que una de las partes del contrato del instrumento financiero incumpla sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de pago y produzca a la otra parte una pérdida financiera. Incluye la gestión del riesgo de contrapartida, riesgo emisor, riesgo de liquidación y riesgo-país. Aquí surge el factor del incumplimiento por el prestatario y puede deberse a factores de insolvencia, quiebra comercial o falta de previsión en la inversión realizada (BBVA, 2015).

Este sistema de exposición mercados no organizados OTC (Operaciones realizadas a medida de las partes), el factor de incertidumbre no se relaciona directamente al comportamiento del acreditado, sino a las fluctuaciones del mercado. Sin embargo, cada instante en el que el valor de la liquidación es positivo, existe riesgo de crédito ya que, si la contraparte no cumple con el pago, se pierde el dinero. Los instrumentos derivados negociados en mercados organizados se contratan a través de las cámaras de compensación sin tener conocimiento de las entidades contrapartes ya que el riesgo de crédito es cubierto por la cámara a través del sistema de garantías. Por lo tanto, se puede considerar que el precio de estos instrumentos es libre de riesgo crediticio. (Soto, 2012, p. 91)

En el caso de que existan garantías, que reducen la exposición crediticia, es conveniente someterlas a un proceso continuo de revisión, donde se identifique su valor de mercado, el cual se da como consecuencia de la evolución de variables sistemáticas y no sistemáticas, y exigibilidad en el momento de reclamación en el evento de incumplimiento. (Soto, 2012, p. 93)

Tipos de exposición:

- Exposición actual: Esta mide las pérdidas crediticias que asumirá el prestamista si su contrapartida incumpliese el contrato en el momento actual, es decir si el incumplimiento ocurriera hoy, es igual al costo de reposición, es decir, el valor de mercado dado.
- Exposición potencial: Esta mide el valor de las pérdidas que se puede presentar en el futuro, es decir cualquier tiempo futuro durante la vigencia restante del contrato, es una estimación del costo futuro de reposición de los derivados. Debe ser calculada utilizando métodos probabilísticos con intervalos de confianza lo suficientemente amplios. La exposición potencial debe ser estimada a partir de probabilidades históricas de quiebra y con estimaciones de la evolución esperada del valor de mercado.
- Exposición media: Corresponde al valor esperado, es decir la media o promedio, de las pérdidas que puede incurrir el otorgante del crédito o el titular de un activo en el desarrollo de una operación. En la mayoría de las operaciones crediticias, se precisa el cumplimiento de ciertos compromisos por parte del deudor, que de cierta forma garantizan los pagos futuros. La violación de dichos convenios generalmente lleva a las partes a negociar, debido a que en ocasiones este tipo de incumplimiento no pone en peligro la sobrevivencia del acreditado. El simple incumplimiento no se puede traducir en pérdidas inmediatas, aunque si se incrementa la probabilidad de un incumplimiento total de obligación.

Provisión crediticia: La provisión crediticia que se calcula en el momento de la contratación de las operaciones, puede variar a lo largo de la vida de estas como consecuencia de la evolución del valor de mercado de dichas operaciones y por la evolución de la calidad crediticia de la contrapartida. Se denomina provisión crediticia al valor esperado de las partidas crediticias desde la fecha actual hasta la fecha de vencimiento de la operación, será igual al promedio del valor de los impagos traídos a valor presente. Se considera como gasto, en vista que se trata de la mejor estimación de las pérdidas que se espera sufrir. (Ortiz, 2014, p. 122). Esto es lo que se denomina en contabilidad provisión para cuentas malas o incobrables.

El margen cargado a los clientes en las operaciones deberá ser suficiente para cubrir la provisión y obtener un beneficio adicional que retribuya el capital arriesgado. Los instrumentos de renta fija incorporan en su precio el riesgo de crédito del emisor. Si durante un periodo determinado las pérdidas crediticias reales son superiores a la provisión crediticia calculada, y el deudor no dispone del capital suficiente para respaldar la operación, puede producirse una situación de quiebra.

El riesgo crediticio se define como la pérdida potencial en que puede incurrir la entidad debido al incumplimiento de un deudor en una obligación o transacción financiera. Estas provisiones de cartera se definen como una partida destinada a absorber las pérdidas esperadas derivadas de la exposición crediticia de la entidad, y se calculan mediante la metodología desarrollada en el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (Sarc) (El Tiempo, 2003). Si como consecuencia de los cambios en las variables que afectan la operación, se generan pérdidas crediticias esperadas superiores a las inicialmente calculadas,

es necesario efectuar un incremento a la precisión crediticia; por el contrario, si las nuevas expectativas dan como resultado unas pérdidas crediticias inferiores, se disminuirá la provisión proporcionalmente al menor valor esperado.

En el mismo sentido (Ricardo, s.f.) manifiesta que la provisión para pérdidas crediticias, es una estimación de las pérdidas potenciales que una empresa podría experimentar debido al riesgo crediticio. La provisión para pérdidas crediticias se trata como un gasto en los estados financieros de la compañía. Son pérdidas esperadas por morosidad y deudas incobrables u otro crédito que es probable que se demore o se vuelva irrecuperable. Si, por ejemplo, la compañía calcula que las cuentas vencidas con más de 90 días tienen una tasa de recuperación del 40%, tomará una provisión para pérdidas crediticias basadas en el 40% del saldo de estas cuentas.

Riesgo de recuperación: Según López (2015), se refiere a la posibilidad que tiene el otorgante del crédito de recuperar en forma parcial o total el valor en mora del crédito y los intereses asociados al mismo. El riesgo de recuperación se puede asociar a tres factores fundamentales:

- **Garantías o colaterales.** El valor de la garantía disminuye el riesgo crediticio de la operación. Es preciso valorar constantemente a precio de mercado las garantías que soportan las operaciones de crédito, en el evento que este sea inferior al valor inicialmente establecido se deberán solicitar garantías adicionales para soportar el valor del crédito.

- Aspectos legales. Es importante considerar que los procesos de recuperación del crédito pueden acarrear aspectos de carácter jurídico tales como reconocimiento del adecuado, documentos para tomar una acción legal, tramites entre otros. Adicionalmente en ciertas ocasiones el acreditado puede interponer acciones legales en contra del prestamista, las cuales puede generar obligaciones adicionales para este último.

Hay que tener en cuenta que este riesgo se origina por la existencia de un incumplimiento. No se puede predecir, puesto que depende del tipo de garantía que se haya recibido y de su situación al momento del incumplimiento. La existencia de una garantía minimiza el riesgo de crédito siempre y cuando sea de fácil y rápida realización a un valor que cubra el monto adeudado. En el caso de los avales, también existe incertidumbre, ya que no sólo se trata de una transferencia de riesgo en caso del incumplimiento del avalado, sino que podría suceder que el aval incumpliera al mismo tiempo y se tuviera entonces una probabilidad conjunta de incumplimiento (Rayo & Ramírez, 2019)

Capital en riesgo: Según Herrera (2013), el capital en riesgo crediticio, es el valor estimado que cubre la máxima pérdida estimada de valor en una cartera, causada por distintas razones crediticias. Debe determinarse un cierto nivel de confianza y un plazo específico, es decir un horizonte temporal razonable que es un año. Esto se refiere a la asignación de capital para poder adsorber las pérdidas crediticias.

Recoge en una sola cifra el riesgo, cruzando las probabilidades de quiebra a lo largo de la vida de la operación con las probabilidades de las exposiciones posibles. Para calcular el

capital en riesgo crediticio se debe determinar la provisión crediticia máxima dentro de un año, de tal forma que exista una probabilidad, por ejemplo, del 99.8% el cual es un intervalo de confianza, de que la provisión máxima no se verá superada por la pérdida crediticia real. En la evaluación del riesgo de incumplimiento es preciso determinar la tasa de deterioro, es decir cuántos de los acreditados que incumplan una, dos o tres veces llegaran al incumplimiento total.

Su efecto se mide por el costo de la reposición del flujo de efectivo si la otra parte incumple. El riesgo crediticio también puede conducir a pérdidas cuando los deudores son clasificados por las agencias crediticias, generando con ello una caída en el valor de los mercados y de sus obligaciones. La pérdida esperada de un crédito o un portafolio de crédito según Soto (2012), representa el monto del capital que podría perder una empresa como resultado de la exposición al riesgo de crédito y puede calcularse de la siguiente forma:

$$PE=EC \times (1-T) \times PI$$

Donde; PE= Pérdida esperada; EC= Exposición crediticia o monto expuesto; T= Tasa de recuperación; PI= Probabilidad de incumplimiento.

El capital en riesgo se denomina aquellos dineros que se encuentran en un proceso de incobrabilidad o que, por los bajos niveles de recuperación, puedan ser castigados mediante una transferencia monetaria por parte del prestamista para cubrir el incumplimiento de esa obligación por parte del deudor.

Limites en el otorgamiento de crédito: En el proceso de otorgamiento de crédito es preciso determinar los limites hasta los cuales se pueden admitir perdidas en caso de incumplimiento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el plan anual de negocios. Es fundamental establecer un modelo centralizado de límites, el cual deberá contener información respecto a los montos acreditados, autorizaciones de crédito entre otros, que permita obtener información oportuna y confiable acerca de la cartera de crédito. (Ortiz, 2014, p. 130)

En el establecimiento de límites es importante tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Niveles de autorización
- Diversificación en el otorgamiento de crédito (sector económico, ubicación geográfica, tipos de clientes, etc.), que permita reducir la concentración.
- Establecer la capacidad de endeudamiento.
- Cumplimiento del plan de negocios.
- Destino de crédito.
- Grupos económicos (Filiales, subordinadas, etc.)
- Ciclo económico actual y futuro del cliente.
- Condiciones que afectan directamente al cliente.
- Plazo del crédito.
- Variables macroeconómicas que afectan directamente al cliente (tasa de interés, devaluación, revaluación, etc.)

Es entonces indispensable el fortalecimiento o la creación de un comité de cartera e inversiones, que tendrá como función evaluar, aceptar o rechazar las propuestas de otorgamiento de crédito, análisis prospectivo y retrospectivo de resultados de otorgamiento de crédito, cumplimiento del plan de negocios en aspectos de crédito, entre otros. De la misma forma, evaluar las posiciones de tesorería, la exposición al riesgo, relación riesgo-rentabilidad de las posiciones activas, teniendo en cuenta factores que se desarrollaran con posterioridad. En el establecimiento de los límites al otorgamiento de crédito, según Ortiz (2014), especialmente por empresas del sector real, es importante tener en cuenta que los beneficiarios del crédito por lo general se refieren a entes de naturaleza jurídica, por tanto, es preciso contemplar los siguientes aspectos:

- Tamaño y competencia de la empresa
- Calidad de la administración.
- Situación económica del país.
- Factores macroeconómicos e indicadores sectoriales.
- Comportamiento de los mercados financieros nacionales e internacionales.
- Correlación existente entre cada uno de los créditos que componen el portafolio.
- Grupos económicos al que pertenece (Filiales, subordinadas, etc.)

Las operaciones de tesorería deben ser realizadas exclusivamente con contrapartes a las cuales la entidad les haya definido límites y condiciones para las negociaciones. Cada operación cerrada con una contraparte debe ser validada con su correspondiente límite asignado y autorizada por la instancia encargada, esta validación debe realizarla el área crédito y cartera encargada del monitoreo y control de los límites. (Ahumada, 2015, p. 48)

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

Dentro del contexto interno es de suma importancia establecer la estructura jerárquica organizacional que participa dentro del proceso de gestión de riesgo de crédito. Para ayudar a establecer el contexto externo se puede definir la caracterización para la gestión de riesgo de cartera el cual permitirá tener una estructura para la toma de decisiones al momento de otorgar un crédito. La gestión de riesgo es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en lugar de reactiva (GERENS, 2017). Cuando expresa que es proactiva, indica que es un proceso de mejoramiento continuo, de monitoreo y control.

La gestión de riesgos es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales de una organización, con el fin de reducir al mínimo o aprovechar los riesgos e incertidumbres de la organización. Las incertidumbres representan riesgos y oportunidades con el potencial de destruir o crear valor. La gestión de riesgos de la empresa permite a los administradores hacer frente eficazmente a las incertidumbres, así

como a los riesgos y oportunidades asociados con ellos, con el fin de mejorar la capacidad de generar valor (Oliveira, 2017).

En palabras de Oliveira (2017), la gestión de riesgos efectiva debe cumplir con los siguientes principios:

- Proteger y crear valor para las organizaciones.
- Ser parte integrante de todos los procesos de la organización.
- Ser considerada en el proceso de toma de decisiones.
- Abordar a la incertidumbre de forma explícita.
- Ser sistemática, estructurada y oportuna.
- Basarse en la mejor información disponible.
- Estar alineada con los entornos internos y externos de la organización y con el perfil de riesgo.
- Considerar los factores humanos y culturales.
- Ser transparente e inclusiva.
- Ser dinámica, interactiva y capaz de reaccionar a los cambios.
- Permitir la mejora continua de los procesos de la organización.

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

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

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

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

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

Para establecer cuáles son los recursos necesarios para gestionar el riesgo es preciso elaborar un plan de gestión de riesgos. El objetivo del plan es definir cómo, cuándo y dónde se llevará a cabo la tarea, lo que permitirá determinar los recursos necesarios para adelantarla. El principal beneficio del plan es garantizar que el grado, el tipo y la visibilidad de la gestión de riesgos sea proporcional a la importancia del riesgo y a los recursos que se inviertan. Lógicamente no tiene sentido gastar recursos para gestionar riesgos que no tienen mayor relevancia, cuyo impacto es mínimo o la probabilidad de ocurrencia muy escasa. Una vez elaborado el plan, y con respecto a la asignación de recursos necesarios para gestionar el riesgo, debemos aplicar consideraciones relativas al contexto interno y externo de la organización (Escuela Europea de Excelencia, 2019).

Estos planes son analizados de manera exhaustiva debido a que es el dinero de los asociados y de la misma empresa que está en riesgo y por lo tanto se requiere una revisión constante de los parámetros establecidos para ir realizando los ajustes necesarios en el camino. Esto debido a que dicho análisis no es estático ni fijo, sino que cambia según las condiciones internas y externas de la organización empresarial.

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

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

a. Causas del riesgo de crédito.

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

b. Consecuencias del riesgo de crédito:

- Perdida esperada: Es normal que un negocio que vende mercancías a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables. Un método

para determinar la tasa estimada de pérdidas por cuentas incobrables es examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores. La pérdida esperada es el primer elemento del riesgo de crédito. (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014).

- **Perdida no esperada:** La pérdida no esperada es la desviación que se produce entre las pérdidas crediticias reales y la pérdida esperada. Es por ello, que se considera una medida más de la volatilidad de las pérdidas crediticias de una cartera.

c. Medidas para tratar el riesgo de crédito

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

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

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

estudio de este documento se describen a continuación las situaciones específicas que afectan directamente el riesgo de crédito:

- a) Morosidad: se produce desde el momento del vencimiento de la obligación.
- b) Quiebra de la empresa cliente
- c) Insolvencia económica
- d) Límite de crédito excedido
- e) Estados financieros alterados
- f) Garantías inadecuadas

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

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

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

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

- Gestión: ¿Cuál es el nivel de formación de los directivos? ¿Cuál es su nivel de profesionalidad y experiencias?
- Capital: ¿Cuál es la liquidez, rentabilidad y estructura de activos de la empresa?
- Datos contables: ¿Cuál es el grado de información de la dirección de la empresa con respecto a la posición financiera? ¿Cuál es la calidad de la información producida?
- Marketing: ¿Cuántos clientes tiene/qué cuota de mercado? ¿Quiénes son los principales competidores?

- Producto: ¿Qué antigüedad tiene el producto, ¿cuál es su ciclo de vida? ¿Cuáles son los volúmenes vendidos y cuál es su valor?
- Inmuebles: ¿En qué condiciones están los inmuebles? ¿Son adecuados para las necesidades actuales/futuras? ¿Dónde están ubicados?
- Maquinaria: ¿En qué estado se encuentra la maquinaria actualmente? ¿Cuál es la política de reposición de la empresa?
- Mano de Obra: ¿Cuál es la calidad de mano de obra? ¿Cómo son las relaciones laborales?
- Existencias: ¿Cuáles son las proporciones de materias primas, obras en curso y productos terminados? ¿Existen provisiones obsoletas?

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

- Competitividad: ¿Cuál es el nivel de competencia?
- Cambios económicos: ¿Cuál será el impacto de los cambios económicos? Por ejemplo, tipos de intercambio, impacto de los tratados de libre comercio, tipos de interés, entre otros.
- Cambios sociales: ¿Cuál será el impacto de los cambios en la demografía de la población que pueden afectar las características de los consumidores?

- Cambios políticos: ¿Cuál será el impacto de los cambios en la legislación del gobierno?
- Cambios tecnológicos: ¿Qué nuevos desarrollos tecnológicos afectarán a la empresa?

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

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

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

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

Indicadores de Liquidez. Los indicadores de liquidez miden de manera específica y aproximada la capacidad que tienen las compañías para cancelar sus obligaciones en el corto

plazo. Éstos comprenden los siguientes indicadores: Razón corriente, Capital de trabajo y Prueba Ácida. (Ortiz, 2014, p. 213)

- Razón corriente: La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Entre mayor sea ésta proporción mayor capacidad de pago tendrá una determinada empresa.

$$\text{Razón Corriente} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

- Capital de trabajo: El capital de trabajo es la diferencia entre el total de activos corrientes y el total de pasivos corrientes para un periodo dado. Ésta diferencia señala los recursos con los cuales la empresa atiende tanto sus actividades operacionales como financieras sin que requiera acudir a otros fondos

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

- Prueba ácida: El indicador mide en términos generales la capacidad que posee una empresa determinada de afrontar sus obligaciones a corto plazo sin que dependa de la venta de sus inventarios. El indicador establece como cada peso que se debe a corto plazo está respaldado con una cantidad monetaria sin incurrir en la venta total de los inventarios. En principio debe acercarse a uno (1) aunque se puede aceptar un valor menor dependiendo del tipo de empresa que se analice.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo corriente}$$

Modelo Z- Score de Altman. Existen otro tipo de modelos que permiten realizar análisis cuantitativos para determinar si una empresa es solvente o no. El modelo Z Score de Altman, el cual fue desarrollado por Edward I. Altman, ha sido utilizado por más de treinta (30) años para buscar identificar cuándo una empresa se acerca a un problema de insolvencia. (Herrera, 2013, p. 181)

El "Z score" es un modelo lineal el cual establece una ponderación para ciertas razones financieras específicas con el objetivo de aumentar la predicción del modelo y a su vez cumplir unos supuestos estadísticos determinados. El modelo utiliza cuatro (4) razones financieras que de acuerdo a Edward I. Altman son las que miden el estado financiero real de una empresa específicamente en los mercados emergentes. Se esa manera se busca identificar cuáles son las empresas próximas a entrar en quiebra y separarlas de las que no se encuentra en ésta situación. Las razones son multiplicadas por unos coeficientes previamente calculados.

Con el objetivo de evaluar los riesgos se procederá de la siguiente manera:

- a) Constatar la existencia de la empresa ante El Registro Único Empresarial y Social – RUES
- b) Corroborar la información registrada en la solicitud de crédito
- c) Consultar el total de endeudamiento del sujeto del crédito en las centrales de riesgo
- d) Revisar los resultados del análisis cualitativo para establecer los contextos

e) Revisar los resultados del análisis de la información contable utilizando indicadores financieros para determinar la solvencia económica y el modelo Z score de Altman.

Al evaluar los anteriores aspectos se tomará la decisión de:

a) Otorgar el crédito

b) Otorgar el crédito con ciertas restricciones o garantías adicionales a las establecidas

c) No otorgar el crédito.

Tratamiento del riesgo. Las políticas adoptadas deben propender por establecer mecanismos de cubrimiento del riesgo mediante provisiones para cubrir las pérdidas como resultado de la exposición crediticia. Otra posibilidad es la de establecer garantías por medio de pólizas de cumplimiento o utilizar herramientas externas como el contrato financiero de factoring. (Factor Dinero, 2014)

Monitoreo y Revisión: Mediante él se busca de manera oportuna reconocer posibles deficiencias de la administración de riesgos no identificados en etapas anteriores de tal manera que se cumplan los límites establecidos de pago asociados con el crédito. El sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito sólo aplicará cuando la decisión sea la de otorgar el crédito u otorgar el crédito con ciertas restricciones o garantías adicionales a las inicialmente establecidas.

Lo anterior también implica un proceso de recalificación de las operaciones crediticias según el caso precisando la frecuencia del seguimiento y los criterios de recalificación. En

esta etapa se hará también seguimiento a los indicadores y la eficiencia de los mismos teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- a) Verificación de pagos
- b) Actualización de documentos de acuerdo a las políticas establecidas
- c) Seguimiento a los límites de endeudamiento
- d) Cumplimiento de los pagos a factoring con tipo de responsabilidad.

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

Continuando con el proceso de la gestión de riesgo, se debe planificar, verificar y vigilar tanto el monitoreo como la re-edición, debe ser una parte planificada del proceso para la gestión del riesgo. Se realizará en la reunión anual de evaluación de riesgos, o bien en el caso que sea necesario debido a la detección de un riesgo grave que no esté registrado. La Dirección tiene la responsabilidad del monitoreo y la revisión.

Los procesos de monitoreo y revisión deben comprender todos los aspectos del proceso para la gestión del riesgo con el fin de:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes tanto en el diseño como en la operación.
- Obtener información adicional para mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos (incluyendo los accidentes), los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto externo e interno, incluyendo los cambios en los criterios del riesgo y en el riesgo mismo que puedan exigir revisión de los tratamientos del riesgo y las prioridades.
- Identificar los riesgos emergentes. El avance en la implementación de los planes para tratamiento del riesgo suministra una medida de desempeño. Los resultados se pueden incorporar en las actividades globales de gestión del desempeño, medición y reporte externo e interno de la organización (Gómez, 2015).

Para poder evidenciar la realización del monitoreo y revisión de la gestión de riesgos realizada, se realizará un acta de reunión anual, donde se incorporarán el análisis de la gestión, así como la totalidad de la información documentada realizada. En este aspecto se trata de la última etapa dentro de una estrategia exitosa de gestión de riesgo. Esto implica, la adecuación de los criterios, el análisis, el tratamiento y el marco propiamente dicho.

Una estrategia de gestión del riesgo exitosa requiere de una revisión continua, que vaya de la mano con la evolución de la organización. Las revisiones pueden ser realizadas cada

año, cada mes o incluso cada semana, si así se requiere. Ello depende del liderazgo, y de las necesidades de información de las personas responsables que intervienen en el monitoreo de los procesos de riesgo (ISOTools, 2017).

2.4. MARCO LEGAL

LEY 454 DE 1998

Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

CAPÍTULO I. Principios generales

Artículo 1º.- Objeto. El objeto de la presente Ley es el determinar el marco conceptual que regula la economía solidaria, transformar el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, crear la Superintendencia de la Economía Solidaria, crear el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, dictar normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y expedir otras disposiciones en correspondencia con lo previsto en los artículos 58, 333 y concordantes de la Constitución Política de Colombia.

Artículo 2º.- Definición. Para efectos de la presente Ley denomínase ECONOMÍA SOLIDARIA al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.

Artículo 3º.- Protección, promoción y fortalecimiento. Declárase de interés común la protección, promoción y fortalecimiento de las cooperativas y demás formas asociativas y solidarias de propiedad como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso y a la racionalización de todas las actividades económicas, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares.

Artículo 4º.- Principios de la economía solidaria. Son principios de la Economía Solidaria:

- 1) El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación, tienen primacía sobre los medios de producción.
- 2) Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- 3) Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- 4) Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- 5) Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- 6) Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.

- 7) Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- 8) Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- 9) Servicio a la comunidad.
- 10) Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- 11) Promoción de la cultura ecológica.

Artículo 5°.- Fines de la economía solidaria. La Economía Solidaria tiene como fines principales:

- 1) Promover el desarrollo integral del ser humano.
- 2) Generar prácticas que consoliden una comente (sic) vivencias de pensamiento solidario, crítico, creativo y emprendedor como medio para alcanzar el desarrollo y la paz de los pueblos.
- 3) Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.
- 4) Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social.
- 5) Garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.

Artículo 6°.- Características de las organizaciones de economía solidaria. Son sujetos de la presente Ley las personas jurídicas organizadas para realizar actividades sin ánimo de lucro, en las cuales los trabajadores o los usuarios según el caso, son simultáneamente sus

aportantes y gestores, creadas con el objeto de producir, distribuir y consumir conjunta y eficientemente, bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus miembros y al desarrollo de obras de servicio a la comunidad en general, observando en su funcionamiento las siguientes características:

- 1) Estar organizada como empresa que contemple en su objeto social, el ejercicio de una actividad socioeconómica, tendiente a satisfacer necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras de servicio comunitario.
- 2) Tener establecido un vínculo asociativo, fundado en los principios y fines contemplados en la presente Ley.
- 3) Tener incluido en sus estatutos o reglas básicas de funcionamiento la ausencia de ánimo de lucro, movida por la solidaridad, el servicio social o comunitario.
- 4) Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros sin consideración a sus aportes.
- 5) Establecer en sus estatutos un monto mínimo de aportes sociales no reducibles, debidamente pagados durante su existencia.
- 6) Integrarse social y económicamente, sin perjuicio de sus vínculos con otras entidades sin ánimo de lucro que tengan por fin promover el desarrollo integral del ser humano.

2.5. MARCO CONCEPTUAL

Administrativo: Es un adjetivo que procede de un vocablo latino que significa perteneciente o relativo a la administración. Un administrativo es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. (López, 2015, p. 12).

Crédito: El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. (López, 2015, p. 12).

Créditos financieros: El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución. (Ventura, 2011, p. 9)

Déficit financiero: Es la diferencia negativa que resulta de la comparación entre el Ahorro o desahorro en Cuenta Corriente, y el Déficit o Superávit en cuenta de Capital; expresa los requerimientos crediticios netos de las entidades involucradas. Muestra el faltante total en que incurre el Estado al intervenir en la actividad económica nacional. Resulta de sumar el Déficit económico con la cifra neta de la Intermediación Financiera. (López, 2015, p. 13)

Finanzas: De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), el término finanza proviene del francés finance y se refiere a la obligación que un sujeto asume para responder de la obligación de otra persona. El concepto también hace referencia a los caudales, los bienes y la hacienda pública. (Ortiz, 2014, p. 16)

Gestión: Del latín gestio, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Enciclopedia Universal, 2015)

Redito: Hasta el latín tenemos que marcharnos, simbólicamente hablando, para poder encontrar el origen etimológico del término rédito. Y es que deriva de “reditus”, que puede traducirse como “regreso” y que emana del verbo “redire”. Este último, por su parte, es fruto de la suma de dos partes claramente diferenciadas: el prefijo “re-”, que significa “hacia atrás”, y el verbo “ire”. (Enciclopedia Universal, 2015)

2.6. SISTEMA DE VARIABLE

2.6.1 Variable conceptual.

La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen

que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (Córdoba, 2012).

Riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones (**Superintendencia Bancaria, 2004**). Es decir, riesgo es la posibilidad de ocurrencia de ciertas acciones como daño físico, retrasos, pérdida o ganancia que suceden en el transcurso o como consecuencia de unas actividades.

2.6.2 Definición Operacional.

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

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Objetivo General: Analizar la gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Subdimensión	Indicadores
Identificar la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.	Gestión Financiera	Planificación financiera	Gestión del capital de trabajo	Capital de trabajo
				Estructura
				Ciclo operativo
				Ciclo de caja
Describir la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito.	Gestión Financiera	Gestión interna		Financiamiento a corto plazo.
				Comunicación ascendente:
				Comunicación descendente:
				Comunicación lateral:
Determinar el riesgo crediticio interno en las cooperativas de ahorro y crédito.	Riesgo Crediticio	Medidas de nivel de riesgo		Gestión la Comunicación
				Exposición crediticia
				Provisión crediticia
				Riesgo de recuperación
				Capital en riesgo crediticio
Definir el riesgo crediticio externo en las cooperativas de ahorro y crédito.	Riesgo Crediticio	Gestión del riesgo		Límites del otorgamiento de crédito
				Política de gestión de riesgo
				Rendición de cuentas
				Recursos
				Comunicación y consulta
				Evaluación de riesgos
Determinar la relación entre gestión financiera y al aprovechamiento del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.	Riesgo Crediticio	Gestión del riesgo		Monitoreo y revisión
				Este se lograra con el desarrollo de los objetivos anteriores

Fuente: Plata (2019)

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo corresponde a la estrategia metodológica con la cual se enfoca el problema y se buscan las respuestas, es decir la forma en que se realiza la investigación desde las ciencias sociales. En el acercamiento al objeto de estudio se fueron identificando determinados elementos metodológicos e investigativos que conformaron el método, el cual definió la relación entre el objeto y las investigadoras, caracterizada por la reflexión constante en el contacto con la realidad.

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

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

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

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

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación escogido para el presente estudio es el descriptivo, ya que según Hernández (2014), buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En tal sentido, la presente investigación se clasificó como descriptiva, porque se especifica naturalmente todas las propiedades importantes encontradas en la gestión financiera y riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito.

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

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

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

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

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

Además, radica en el hecho de la necesidad de generar un estudio que analice como se da la gestión financiera y el riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito, para ello es importante describir la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito, de esta forma

poder determinar cómo es el manejo de la gestión financiera y el riesgo crediticio. Siendo estos elementos parte del problema ya existente ajeno al control directo de quien investiga, en este caso la investigación se limita a la descripción de los aspectos relevantes que ayudan a definir el sistema, sin cambiar alguna condición, sino viendo como ocurren en su contexto natural.

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

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población.

En función al criterio de Sierra R, (2012, p. 364) "La población está determinada por el conjunto de unidades de observación, de la cual se van a obtener los datos". Ello refiere a la población que presta sus servicios en las áreas financieras de las cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Guajira, estas son: Confiamos, Coopesagua, Juriscoop, Cootracerrejon y Coomeva Cooperativa. Por su parte, Arias (2013, p. 49), señala que la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan en los elementos o unidades, personas, instituto o cosas, involucradas en la investigación, en el caso específico de este la presente investigación se refiere a las personas que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Guajira.

Por su parte para Arias (2013), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio. Así mismo Balestrini (2006), afirma que una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.

De acuerdo con información suministrada por los directivos del área financiera de las distintas cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el departamento de La Guajira, el número de trabajadores es de 38, lo cual será la población objeto de estudio. La población se discrimina de la manera siguiente:

Tabla N° 2. Empleados del área de finanzas

Cooperativas	N° empleados área finanzas	%
Confiamos	11	29,00
Coopesagua	8	21,00
Cootracerrejón	7	18,00
Juriscoop	6	16,00
Coomeva	6	16,00
Total	38	100,00

Fuente: Plata (2018)

3.4.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población y sobre la cual recae la aplicación del instrumento de medición y de esa manera obtener los resultados que amplían a la población. También se define como “el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 173).

En la presente investigación no fue necesario realizar el diseño de una muestra debido a que el tamaño de la población es pequeño en las distintas cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Guajira. Lo que corresponde es aplicar el operativo de campo con la población total, en este caso los 38 empleados. En caso que la población fuese mayor de 100 empleados en el área de finanzas sería necesario aplicar la formula estadística para poblaciones finitas, de la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}; n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n_0 = Población base

n = Muestra

z = Nivel de confianza del 90% = 1,65

p = Probabilidad de éxito del 50% = 0.5

q = Probabilidad de fracaso del 50% = 0.5

e = Margen de error del 9% = 0.09

N = 38

3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para desarrollar una investigación, “es necesario identificar una técnica eficiente de recolección de información, que garantice recopilar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación”. En esta investigación se utiliza como técnicas la observación directa.

Observación: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”. En relación con la observación Méndez (2012), señala que ésta se hace “a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La observación se realizó cuando se visitaron las cooperativas de ahorro y crédito y se comenzó a realizar el proceso investigativo, de igual modo en el momento de aplicarle a la población objeto de estudio la encuesta tipo Likert.

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

• **Escala Likert:** La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación

de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. (Méndez, 2012, p. 152).

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta: Totalmente de acuerdo, Medianamente de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Medianamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, en la presente investigación la técnica de estudio está estructurada por diferentes ítems con valoraciones aplicados a 38 empleados, con lo cual se describió la gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.

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

Tabla 3. Alternativas de respuesta.

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

Fuente: Plata, 2018.

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.6.1 Validez.

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

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

Existen diversas maneras para confirmar su certeza:

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

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

(c) Validez- técnica del juicio del experto: este método se basa en proporcionarle a un grupo de expertos contenidos en el intervalo de (3, 5,7) relacionados con la materia de

estudio, metodología, construcción de instrumentos, (con su respectiva matriz de respuestas) para así poder calificar las preguntas, redacción, contenido, pertinencia de cada reactivo y hacer recomendaciones al investigador para que efectuó las revisiones de las áreas que sean pertinentes.

En la presente investigación se efectuó la validez mediante la técnica del juicio del experto asociada a las de contenido y constructo, por la cual el instrumento se entrega a cinco (05) expertos de contenido y metodología, con su respectiva matriz de respuestas, objetivos de la investigación, sistema de variables, y la información requerida para calificar las preguntas formuladas. Los expertos revisarán el contenido, la redacción y constructo de cada ítem y emitirán sus recomendaciones pertinentes al caso, Palella – Martins (2006).

3.6.2 Confiabilidad.

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

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

Para establecer la confiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente de Alpha Cronbach el cual según Palella- Martins (2006) es una técnica que permite determinar el nivel

de confiabilidad y validez del instrumento de medición el cual evalúa a través de la escala de Likert.

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

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

Donde:

k= número de ítem

$(\sigma_i)^2$ = varianza de cada ítem

$(\sigma_x)^2$ = varianza de los puntajes totales

Tabla 3. Escala de interpretación para el coeficiente de Alpha Cronbach.

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

Fuente: Palella - Martins (2006)

Esta escala para interpretar la confiabilidad es adecuada cuando su aplicación se planifica sobre la base de una sola aplicación del formato establecido para la recolección de datos, dirigida sobre una prueba piloto seleccionada. La prueba piloto se desarrolla con diez (10) sujetos de la población objeto de investigación.

Encuesta	Pre1	Pre2	Pre3	Pre4	Pre5	Pre6	Pre7	Pre8	Pre9	Total
1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	24
4	1	2	3	3	1	2	3	3	3	21
5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
7	3	2	3	2	2	2	1	2	2	19
8	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22
9	2	2	0	1	0	2	2	2	2	13
10	3	2	3	1	2	3	3	3	3	23
$(\bar{O}_i)^2$	0.44	0.24	0.85	0.64	0.69	0.24	0.44	0.24	0.21	$(\bar{O}_x)^2 = 13.81$

K = número de preguntas = 9 (Pre1 a Pre9)

$(\bar{O}_i)^2 = \text{varianza de cada ítem} = 0.44 + 0.24 + 0.85 + 0.64 + 0.69 + 0.24 + 0.44 + 0.24 + 0.21 = 3.99$

$(\bar{O}_x)^2 = \text{varianza de los puntajes totales} = 13.81$

$\sum(\bar{O}_i)^2 = \text{sumatoria de las varianzas individuales} = 3.99$

Al reemplazar datos en la ecuación original se obtiene lo siguiente:

$$\alpha = 9/9 - 1[1 - 3.99/13.81]$$

$$\alpha = 9/8 [1 - 0.2889]$$

$$\alpha = 1.125 (0.7111)$$

$\alpha = 0.7999875 = 80,00\%$, siendo este resultado una confiabilidad alta

Análisis de los datos

Según Palella- Martins (2006) los resultados obtenidos de la investigación (datos) requieren de su análisis a nivel estadístico ya que permitirá efectuar supuestos e interpretaciones sobre los valores logrados.

Media aritmética: representa el valor promedio de un conjunto de datos.

Varianza: cuantifica la variabilidad de los datos.

Desviación típica: es la raíz cuadrada de la varianza, expresa la dispersión de la distribución de los datos. De la cual se deriva la desviación típica relativa, que se basa en la difusión de los resultados en comparación con la media, expresado en porcentaje, donde un valor bajo nos indica una menor dispersión de los resultados.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

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

VARIABLE: GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 4. Planificación financiera

Opciones de respuesta	Capital de trabajo		Estructura		Ciclo operativo		Ciclo de efectivo		Financiamiento a corto plazo.	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	8	21,62	18	48,65	13	33,11	9	24,32	19	52,70
Medianamente de Acuerdo	13	33,11	5	13,51	12	32,43	12	31,08	4	20,95
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	28,38	10	25,68	3	8,78	3	8,78	7	20,95
Medianamente en desacuerdo	6	16,89	5	12,84	5	12,84	6	16,89	5	4,73
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	5	12,84	8	20,95	3	0,68
SUMA	38	100,	38	100,	38	100,	38	100,	38	100,
Media	7,6		7,6		7,6		7,6		7,6	
Mediana	8		5		5		8		8	
Moda	No hay		5		5		No hay		8	
Desviación estándar	4,49		6,08		4,07		3,06		5,85	

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

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

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

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

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

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

Tabla 5. Gestión interna

Opciones de respuesta	Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación lateral		Gestión de la Comunicación	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	26	69,59	10	25,68	9	24,32	19	50,00
Medianamente de Acuerdo	7	17,57	23	61,49	13	33,11	9	24,32
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	8,78	3	8,11	4	11,49	8	21,62
Medianamente en desacuerdo	2	4,05	2	4,47	11	29,73	1	4,05
Totalmente en Desacuerdo	0	0,00	0	0,00	1	1,35	0	0,00
SUMA	38	100,00	38	100,00	38	100,00	38	100,0
Media	7,6		7,6		7,6		7,6	
Mediana	3		3		9		8	
Moda	No hay		No hay		No hay		No hay	
Desviación Estándar	9,47		8,40		4,45		6,82	

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

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

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

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

VARIABLE: RIESGO CREDITICIO

Tabla 6. Medidas de nivel de riesgo

Medidas de nivel de riesgo										
Opciones de respuesta	Exposición crediticia		Provisión crediticia		Riesgo de recuperación		Capital en riesgo crediticio		Límites del otorgamiento de crédito	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	11	29,05	12	31,08	5	12,84	26	69,59	18	48,65
Medianamente de Acuerdo	8	21,62	19	50,00	23	60,81	5	12,84	10	25,68
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	24,32	4	10,14	7	20,27	7	17,57	2	4,73
Medianamente en desacuerdo	8	20,27	3	8,78	2	4,05	0	0,00	5	13,51
Totalmente en Desacuerdo	2	4,73	0	0,00	1	2,03	0	0,00	3	7,43
SUMA	38	100,00	38	100,00	38	100,00	38	100,0	38	100,00
Media	7,6		7,6		7,6		7,6		7,6	
Mediana	8		4		5		5		5	
Moda	8		No hay		No hay		0		Np hay	
Desviación Estándar	3,00		6,94		7,98		9,60		5,88	

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

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

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

Por otra parte, con relación al indicador de Capital en riesgo crediticio, se encontró que el 69,59% de la población encuestada detalló estar totalmente de acuerdo,

mientras que un 12,84% manifestaron estar medianamente de acuerdo, y el 17,57% restante de la población encuestada, manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a las afirmaciones realizadas.

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

Tabla 7. Gestión del riesgo

Opciones de respuesta	Política de gestión de riesgo		Comunicación y consulta		Evaluación de riesgos		Rendición de cuentas		Recursos		Monitoreo y Revisión	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Totalmente de Acuerdo	13	33,11	22	57,43	23	61,49	17	45	15	40	14	38
Medianamente de Acuerdo	16	41,22	6	16,89	6	16,89	13	35	10	25	13	35
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	4,05	5	12,84	5	12,84	5	12	5	13	8	20
Medianamente en desacuerdo	7	17,57	5	12,84	2	4,05	3	8	5	12	3	7
Totalmente en Desacuerdo	1	4,05	0	0,00	2	4,73	0	0	3	10	0	0
SUMA	38	100,	38	100,	38	100,	38	100,	38	100,	38	100,
Media	7,6		7,6		7,6		7,6		7,6		7,6	
Mediana	7		5		5		5		5		8	
Moda	1		5		5		No hay		5		No hay	
Desviación Estándar	6,11		7,49		7,86		6,37		4,37		14,95	

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

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

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

Con referencia al indicador Rendición de Cuentas, el 45% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo; el 35% medianamente de acuerdo; el 12% ni en acuerdo ni en desacuerdo y, el 8% medianamente en desacuerdo. Seguidamente se exploró lo referente al indicador Recursos, donde el 40% está totalmente de acuerdo; un 25% medianamente de acuerdo; un 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 12% medianamente en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo. En última instancia, el indicador Monitoreo y Revisión, arrojó las cifras siguientes:

totalmente de acuerdo un 38%, medianamente de acuerdo un 35%; ni de acuerdo ni en desacuerdo un 20% y finalmente un 7% medianamente en desacuerdo

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

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

En primer lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (a), el cual se definió como: Identificar la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.

Luego de analizar la información suministrada por las cooperativas de ahorro y crédito, se pudo identificar cómo es la planificación financiera de éstas, en las cuales con relación al capital de trabajo cuentan con los recursos suficientes para cubrir sus costos de operación, lo cual es positivo, el mismo tiempo tienen en cuenta el crecimiento futuro y de los riesgos que estos podrían presentar para la organización, planificando adecuadamente por medio de proyecciones de ingresos y activos tomados como base en las estrategias que determinan los recursos de cada cooperativa.

Por otra parte, se encontró que la estructura de estas cooperativas está bien definida, donde el capital de trabajo de cada organización está compuesto por unos elementos determinados, como

lo son el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar, las cuales son constantes debido a la actividad que prestan estas cooperativas de ahorro y crédito.

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

Por otra parte, en segundo lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (b), el cual se definió como: Describir la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito.

Con relación a la gestión interna, se pudo describir que esta parte de un principio de comunicación, donde los canales por los cuales se transmiten los mensajes y la información debe ser confiable y ágil, en este sentido la comunicación que se maneja en estas cooperativas es efectiva entre directivos y empleados, aunque destacan los colaboradores que en ocasiones existen falencias en cuanto a la publicación de las operaciones financieras, cuál retrasa alguno de los procesos de otorgamiento de crédito.

Ahora bien, dentro de las organizaciones los colaboradores no desconocen el estado actual de las finanzas de la entidad, debido a que estas cooperativas difunden periódicamente los estados financieros de las actividades que desarrollan, con lo cual sus colaboradores pueden conocer la situación actual y la vigencia de los créditos que maneja la entidad, con lo cual los procesos son transparentes y adecuados.

Por otra parte, es de tener en cuenta que las organizaciones emplean recursos necesarios para generar una comunicación financiera adecuada, donde los procesos sean detallados, de esta forma los procesos de difusión de la información financiera son manejados por los directivos y sus equipos de trabajo. Asimismo, es de Resaltar, que la organización detalla públicamente su situación financiera cada año buscando nuevos inversionistas, con lo cual las cooperativas crecerán y podrán cumplir sus objetivos empresariales.

Ahora bien, en tercer lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (c), el cual se definió como: Determinar el riesgo crediticio interno en las cooperativas de ahorro y crédito.

Con relación a las medidas de nivel de riesgos presentes en las cooperativas de ahorro y crédito, se pudo determinar que la exposición crediticia de estas organizaciones garantiza el valor de la pérdida máxima que podría producirse en cuanto a las obligaciones de estas organizaciones todo esto debido a que tienen en cuenta las medidas de control de riesgo.

Por otro lado, es de tener en cuenta que estas cooperativas manejan una provisión crediticia. Al momento de realizar sus operaciones, de esta forma analizan los riesgos a los que están expuestos sus créditos y los podrán manejar de una forma adecuada. Asimismo, el riesgo de recuperación de los créditos es eficiente y adecuado, aunque no todos los créditos se recaudan en los plazos estipulados.

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

Por otra parte, se debe tener en cuenta que los límites del otorgamiento del crédito que manejan estas cooperativas están basados en un modelo centralizado, el cual la mayoría de entidades financieras del país se rigen. Se debe Resaltar también, que algunos casos las cooperativas presentan ciertas falencias en los recaudos debido a la asignación de créditos no controlados, en general son casos particulares y no generalizados.

Finalmente, en cuarto lugar y teniendo en cuenta el objetivo específico (d), el cual se definió como: Definir el riesgo crediticio externo en las cooperativas de ahorro y crédito.

Con relación a la gestión del riesgo crediticio, se pudo definir en términos generales la gestión del riesgo es manejada eficientemente por cada una de estas cooperativas, todo esto debido a que las cooperativas de ahorro y crédito en general cuentan con una política estandarizada de orden central, la cual rige a todas las entidades financieras en el país.

Por otra parte, los procesos de comunicación financieros son manejados en cada una de estas cooperativas por un área interna y una auditoría externa las cuales vinculan los procesos relacionados con los créditos, generando transparencia en cada uno de estos créditos. Asimismo, las cooperativas presentan unos informes de forma periódico donde se detallan los estados financieros y la situación actual de las organizaciones.

Ahora bien, es de Resaltar que todas estas cooperativas tienen en cuenta a sus colaboradores en la definición de sus estados financieros, de esta forma se realiza un monitoreo a los créditos vencidos, así como también a los nuevos créditos asignados, con todo esto las organizaciones pueden realizar una valorización general del riesgo Financiero, la cual se realiza de forma periódica y le permite detallar los procesos de inversión, pero también prever los índices de otorgamientos asignados.

5.2 RECOMENDACIONES

Luego de concluir la investigación titulada “Gestión financiera y riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito”, es importante establecer algunas recomendaciones a los funcionarios de las cooperativas de ahorro y crédito del Distrito de Riohacha, lugar donde se desarrolló la investigación y a todas las entidades financieras en general, buscando con esto poder mejorar los procesos financieros de estas organizaciones. Teniendo en cuenta estos aspectos, se establecen las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, se les recomienda a las cooperativas de ahorro y crédito, el mejorar el procedimiento de evaluación de los riesgos crediticios, con la adición de una perspectiva diferente, en la cual se priorice el ciclo de caja de estas organizaciones, por considerarlo esencial para la recuperación de las prestamos financieros, con lo cual le podrán dar mayor énfasis al análisis sobre las fuerzas competitivas, el contexto y las competencias empresariales de los directivos.

Por otra parte, se les recomienda a estas entidades financieras, el aplicar nuevas herramientas y técnicas que detallen de forma sencilla y ordenada, los procesos financieros de la organización, de esta forma existirá una comunicación eficaz de cada uno de los procesos que se desarrollan.

También se les recomienda a estas cooperativas de ahorro y crédito, el optimizar la interacción de los grupos de trabajo, con lo cual se aumentará la participación de los integrantes de cada área, dando lugar al informe de riesgo, la comunicación con los clientes. Todo esto fortalecerá el vínculo comercial y mejorara aún más el conocimiento del cliente de la organización.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Allen, F., Myers, S., & Brealey, R. (2010). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: McGraw-Hill Educación.

Angulo, F., & Berrío, H. (2014). Estrategias De Inversión En Capital De Trabajo Aplicadas Por Las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas Colombianas De Comercio Textil En El Municipio De Maicao. *Dimensión Empresarial, Vol 12 N° 2*, 69-82.

Angulo, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Universidad y Sociedad, Vol.8, No. 4, sep.-dic.* , Edición digital.

Barcenas, L., Chirinos, A., & Pagliacci, C. (2013). Transmisión de choques macroeconómicos en Venezuela. *El Tercer Trimestre, Vol 80 N° 320*, 903-942.

BBVA. (2015). *BBVA*. Obtenido de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/pilarIII2015/es/3/isc.html>

Block, S., & Hirt, G. (2001). *Fundamentos de Gerencia Financiera*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Chávez, D. (2017). *Análisis de riesgo crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el año 2016*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Chirinos, A., & Pagliacci, C. (2014). El sistema financiero venezolano. ¿Qué compromete su desempeño? *Revista de Análisis Económico*, 47-74.

CMF Educa. (s.f.). *CMF Educa*. Obtenido de <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27163.html>

CoopGomezPlata. (17 de noviembre de 2018). *CoopGomezPlata*. Obtenido de <https://coogomezplata.com/cooperativismo/historia-del-cooperativismo-en-colombia.html>

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: ECOE Ediciones.

El Tiempo. (16 de Octubre de 2003). *El Tiempo*. Obtenido de [https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1006036#:~:text=Por%20esta%20raz%C3%B3n%2C%20las%20provisiones,de%20Riesgo%20Crediticio%20\(Sarc\).](https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1006036#:~:text=Por%20esta%20raz%C3%B3n%2C%20las%20provisiones,de%20Riesgo%20Crediticio%20(Sarc).)

ESAN. (24 de julio de 2018). *ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/indicadores-de-gestion-en-la-comunicacion-interna/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n,objetivos%20estrat%C3%A9gicos%20de%20la%20compa%C3%B1a%20Da.>

Escuela Europea de Excelencia. (2019). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/05/se-asignan-los-recursos-necesarios-para-gestionar-el-riesgo/#:~:text=Para%20establecer%20cu%C3%A1les%20son%20los,plan%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20riesgos.&text=El%20principal%20beneficio%20del%20plan,los%20r>

GERENS. (28 de diciembre de 2017). *GERENS*. Obtenido de <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>

- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gómez, A. (noviembre de 2015). *Asesor de Calidad*. Obtenido de <http://asesordecalidad.blogspot.com/2015/11/monitoreo-y-revision-del-riesgo-segun.html#.YBbzfOhKhQI>
- Graverán, D., Sánchez, M., & Portuondo, J. (2019). El proceso de comunicación externa en el Centro Nacional de Biopreparados en las redes sociales Facebook y Twiter. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, Vol, 30 N° 2, Edición digital.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Hirache, L. (2013). El flujo de caja como herramienta financiera. *Revista Actualidad Empresarial* N° 277, Edición electrónica.
- ISOTools. (10 de Septiembre de 2017). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/09/10/monitorear-y-revisar-los-criterios-del-riesgo-en-iso-31000/>
- Laffitte, M. E. (2013). *Manual de Comunicación Interna de Cubatur*. La Habana: Cubatur.
- Marichal, C. (2011). *Nueva historia de las grandes crisis financieras. Una perspectiva global, 1873-2008*. Buenos Aires: Editorial Suramericana.

- Markou, P., & Corsten, D. (17 de marzo de 2017). *ie University*. Obtenido de <https://www.ie.edu/insights/es/articulos/credito-comercial-nuevo-escenario-la-financiacion/>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, M. A. (7 de julio de 2010). *El Blog Salmón*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-la-toma-de-decisiones#:~:text=El%20Flujo%20de%20Caja%20es,de%20pr%C3%A9stamos%2C%20intereses%2C%20etc.>
- Múnera, H. (2016). *Gestión Financiera*. Medellín: ECOE Ediciones.
- Muñiz, R. (2017). *Marketing en el Siglo XXI*. España: Editorial CEF.
- Negrin, E., Félix, M., & Bermúdez, M. (noviembre de 2017). *Espam*. Obtenido de <http://sigloxxi.esпам.edu.ec/Ponencias/VII/ponencias/74.pdf>
- Núñez, L. (2016). *Finanzas I: Contabilidad, planeación y administración financiera*. México: IMCP.
- Oliveira, W. (24 de Julio de 2017). *HEFLO*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-riesgos/que-es-gestion-de-riesgos/>
- Porlles, J., Quispe, C., & Salas, G. (2013). Pronostico financiero: Métodos rápidos de estimulación del fondo de maniobra o capital de trabajo. *Industrial Data, Vol. 16 N° 1*, 29-36.

- Power Data. (23 de agosto de 2013). *Power Data*. Obtenido de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/307135/La-gesti-n-de-metadatos-en-los-Acuertos-de-Basilea>
- Rayo, A. d., & Ramírez, G. (2019). *Análisis del riesgo de recuperación de cartera de las tarjetass de crédito de Banco FICOHSA de Nicaragua en el periodo 2018*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ricardo, R. (s.f.). *Exonegocios*. Obtenido de <https://exonegocios.com/provision-para-perdidas-crediticias-pcl/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Rodríguez, E. (2002). *Administración del riesgo*. México: Alfaomega.
- Rodríguez, H. (2021). Pico de contagio en el crédito en Colombia llegaría en junio de 2021. *Portafolio*, Edición digital.
- Salazar, A. (2008). *Planeación financiera*. Colombia: Centro Cultural Itaca.
- Sánchez, J. (26 de abril de 2012). *Capital de Trabajo*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos92/capital-trabajo-empresa/capital-trabajo-empresa.shtml#top>
- Silva, O., Crespo, M., & López, M. (2018). Perspectivas de la Administración Financiera del Capital de Trabajo como instrumento necesario en la evolución de las Mipymes. *Espacios*, 1-12.

Superintendencia Bancaria. (30 de diciembre de 2004). *Superintendencia Bancaria*. Obtenido de https://xperta.legis.co/visor/temp_legfinan_1bc3de05-f45d-4c49-817c-c32b45de9125

Ucha, F. (septiembre de 2014). *DefinicionABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/credito-comercial.php>

Universidad de Alcalá. (Enero de 2021). *Universidad de Alcalá*. Obtenido de <https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-riesgo-credito/>

Valencia, H. (2015). Complementariedad de las inversiones a largo plazo y de capital de trabajo ante oportunidades de negocio y consideraciones de liquidez en países latinoamericanos. *Estudios Gerenciales, Vol 31, N° 137*, 364-372.

Vera, L. (2018). ¿Cómo explicar la catástrofe económica venezolana? *Nueva Sociedad N° 274*, marzo - abril, 84-96.

Westreiche, G., & Sánchez, J. (enero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>

Westreicher, G. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>

ANEXOS

Anexo A. Formato de validación de instrumento.

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

**GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CREDITO**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

**Autor: Luis Alberto Plata Jaimes
Tutor: Raúl Maya Pavón**

Riohacha, 08 de noviembre de 2018

Doctor (a)

Edwin Cardeño Portela

Noralbis Cardeño Portela

Víctor Iguarán Manjarrez

Yimmy Barros Farfán

Raúl Maya Pavón

Ciudad

Cordial saludo:

Por medio de la presente solicito su valiosa colaboración para la revisión y juicio como experto en relación al cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre el proyecto titulado **Gestión financiera y riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito**.

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento cumple con los parámetros y exigencias requeridas para el desarrollo adecuado del cumplimiento del objetivo general que se persigue con el mismo, así como los elementos necesarios para nuestro contexto.

Se ha procedido a construir un instrumento para facilitar la recolección de información útil y confiable, sobre el proceso de validación del contenido con criterios claros, por lo cual se agradece su colaboración.

Agradezco de antemano la atención prestada,

Atentamente,

Luis Alberto Plata Jaimes

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido: _____

Institución donde trabaja: _____

Título de Pre-Grado: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

Título de Maestría: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

Título de Doctorado: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN FINANCIERA Y RIESGO CREDITICIO EN COOPERATIVAS DE AHORRO
Y CRÉDITO.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo General

Analizar la gestión financiera con relación al riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

3.2 Objetivos Específicos

Identificar la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Describir la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Determinar el riesgo crediticio interno en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Definir el riesgo crediticio externo en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

Determinar la relación entre gestión financiera y al aprovechamiento del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.

4. SISTEMA DE VARIABLES

4.1 Definición nominal

Gestión financiera – Riesgo crediticio

4.2 Definición conceptual

Gestión financiera: La Gestión Financiera se caracteriza por desarrollar un papel dinámico e importante dentro de una empresa, pero, esta no fue aceptada como tal sino hasta la década de los cincuenta, debido al valor agregado que esta producía, solo después de la aceptación completa, se permitió que la gestión financiera ampliara sus responsabilidades generando mayores beneficios para la empresa. (Saúl, Fuentes. 2012)

Riesgo crediticio: El riesgo de crédito también llamado riesgo de solvencia o fallo, es usual de las entidades financieras, por estar vinculado a la operativa de estas entidades y presente en todas sus operaciones de activo. (Andréu, Tyler S. 2008)

4.3 Definición operacional

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

4.6 Operacionalización de la variable

Objetivo General: Analizar la gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Subdimensión	Indicadores
Identificar la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.	Gestión Financiera	Planificación financiera	Gestión del capital de trabajo	Capital de trabajo
				Estructura
				Ciclo de caja
				Ciclo operativo
		Ciclo de efectivo		
		Flujos de efectivo		
		Retención de inventarios.		
Describir la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito.		Gestión interna		Comunicación ascendente:
				Comunicación descendente:
				Comunicación lateral:
				Gestión la Comunicación
Determinar el riesgo crediticio interno en las cooperativas de ahorro y crédito.	Riesgo Crediticio	Medidas de nivel de riesgo		Exposición crediticia
				Provisión crediticia
				Riesgo de recuperación

				Capital en riesgo crediticio
				Límites del otorgamiento de crédito
Definir el riesgo crediticio externo en las cooperativas de ahorro y crédito.		Gestión del riesgo		Política de gestión de riesgo
				Rendición de cuentas
				Recursos
				Comunicación y consulta
				Monitoreo
				Evaluación de riesgos
				Monitoreo y revisión
Determinar la relación entre gestión financiera y al aprovechamiento del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.	Este se lograra con el desarrollo de los objetivos anteriores			

Fuente: Plata, 2018.

5. PARADIGMA, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

PARADIGMA: Positivista

METODOLOGÍA: Cuantitativa

TIPO: Analítica Descriptiva

DISEÑO: No experimental, Transeccional.

6. TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

cuando se visitaron las cooperativas de ahorro y crecido y se comenzó a realizar el proceso investigativo, de igual modo en el momento de aplicarle a la población objeto de estudio la encuesta tipo Likert.

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

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

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

Por lo tanto, en la presente investigación la técnica de estudio está estructurada por diferentes ítems con valoraciones aplicados a 42 empleados, con lo cual se describió la gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.

Finalmente, para la recolección de los datos se utilizó un programa o software estadístico SPSS versión 23 que describe datos cuantitativos. El programa consiste en un módulo base y

módulos anexos que se han ido actualizando constantemente con nuevos procedimientos estadísticos. Cada uno de estos módulos se compra por separado.

Tabla 2. Alternativas de respuesta.

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

Fuente: Plata, 2018.

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

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

Existen diversas maneras para confirmar su certeza:

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

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

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

En la presente investigación se efectuó la validez mediante la técnica del juicio del experto asociada a las de contenido y constructo, por la cual el instrumento se entrega a cinco (05) expertos de contenido y metodología, con su respectiva matriz de respuestas, objetivos de la investigación, sistema de variables, y la información requerida para calificar las preguntas formuladas. Los expertos revisarán el contenido, la redacción y constructo de cada ítem y emitirán sus recomendaciones pertinentes al caso, Palella – Martins (2006).

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

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

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

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

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

Donde:

k= número de ítem

(σ_i)² = varianza de cada ítem

(σ_x)²= varianza de los puntajes totales

Escala de interpretación para el coeficiente de Alpha Cronbach.

RANGO	Muy alta	Alta	Moderada	Baja	Muy baja
MAGNITUD	0.81-1.00	0.61-0.80	0.41-0.60	0.21-0.40	0.01-0.20

Fuente: Palella - Martins (2006)

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

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

Análisis de los datos: Según Palella- Martins (2006) los resultados obtenidos de la investigación (datos) requieren de su análisis a nivel estadístico ya que permitirá efectuar supuestos e interpretaciones sobre los valores logrados.

Media aritmética: representa el valor promedio de un conjunto de datos.

Varianza: cuantifica la variabilidad de los datos.

Desviación típica: es la raíz cuadrada de la varianza, expresa la dispersión de la distribución de los datos. De la cual se deriva la desviación típica relativa, que se basa en la difusión de los resultados en comparación con la media, expresado en porcentaje, donde un valor bajo nos indica una menor dispersión de los resultados.

7. POBLACIÓN

En función al criterio de Sierra R, (2012, p. 364) "La población está determinada por el conjunto de unidades de observación, de la cual se van a obtener los datos". Ello refiere a la población que presta sus servicios o labora en las cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Guajira, estas son: Confiamos, Coopesagua, Juriscoop, Cootracerrejon y Coomeva Cooperativa. Por su parte, Arias (2013, p. 49), señala que la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan en los elementos o unidades, personas, instituto o cosas, involucradas en la investigación, en el caso específico de este la presente investigación se refiere a las personas que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito en el departamento de La Guajira.

Por su parte para Arias (2013), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta

queda delimitada por el problema y los objetivos de estudio. Así mismo Balestrini (2006), afirma que una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.

De acuerdo con información suministrada por los empleados y directivos de las distintas cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el departamento de La Guajira, el promedio de trabajadores de estas instituciones financieras es de 406 personas, lo cual será la población objeto de estudio.

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

Datos:

- Población (N¹): 406 Empleados
- El numero 4: Coeficiente de confiabilidad para el 94% del nivel de confianza.
- p y q: Son las probabilidades de éxito y fracaso que tiene cada integrante de la población.
- E: Es el error seleccionado de 5.

Formula:

$$n = \frac{4 N p . q}{E^2 (N-1) + 4 p . q}$$

$$n = \frac{4 (406) (50) (50)}{5^2 \times (406 - 1) + 4 \times 50 \times 50}$$

$n = 42$

El tamaño de la muestra es de 42 Empleados.

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título:	Gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.												
Objetivo Específico:1	Identificar la planificación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito.												
Variable:	Gestión Financiera												
Dimensión:	Planificación financiera												
Indicador:	Ítems CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA	Pertinencia con el Ítem								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Capital de trabajo	1. La organización cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus costos de operación.												
	2. La organización tiene en cuenta el crecimiento futuro y los riesgos que esto representa.												
	3. Elaboran proyecciones de ingresos y activos tomando como base estrategias alternativas determinando los recursos.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Estructura	4. Considera que la estructura financiera de la cooperativa está bien definida.												
	5. La gestión del capital de trabajo en la cooperativa se encargada de la planeación, ejecución y control del capital humano.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA

Ciclo de caja	6. Es adecuado que la cooperativa invierta en activos a corto plazo.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Ciclo operativo	7. Existen falencias en el proceso de toma de decisiones.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Flujos de efectivo	8. La planificación del efectivo, utilidades en la cooperativa se manejan de forma adecuada.												
	9. La organización tiene estandarizados los procesos de flujo de efectivo.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Retención de inventarios.	10. La retención de inventarios generados por las operaciones en la cooperativa son positivos.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Financiamiento a corto plazo.	11. El gasto de la depreciación reduce el valor en libros de los activos de planta en la cooperativa y reduciendo la utilidad neta.												

Título:	Gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.												
Objetivo Específico:2	Describir la gestión interna de las cooperativas de ahorro y crédito.												
Variable:	Gestión Financiera												
Dimensión:	Gestión interna												
Indicador:	Ítems CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA	Pertinencia con el Ítem								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Comunicación ascendente	12. La comunicación que se maneja en la organización por parte de los directivos es adecuada.												
	13. La organización presenta falencias en la publicación de sus operaciones financieras.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Comunicación descendente	14. Los colaboradores desconocen el estado financiero actual de la organización.												
	15. La organización difunde periódicamente los estados financieros de las actividades que desarrollan.												
Indicador	Ítem	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Comunicación lateral	16. La organización presenta falencias en cuanto al manejo de la información financiera.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
	17. La organización emplea los recursos												

Gestión la Comunicación	necesarios para generar una comunicación financiera adecuada.												
	18. Los procesos de difusión de información financiera son manejados internamente.												
	19. La organización anualmente detalla públicamente su situación financiera, en busca de inversionistas.												

Título:	Gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.												
Objetivo Específico:3	Determinar el riesgo crediticio interno en las cooperativas de ahorro y crédito.												
Variable:	Riesgo Crediticio												
Dimensión:	Medidas de nivel de riesgo												
Indicador:	Ítems CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA	Pertinencia con el Ítem								Redacción			
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Exposición crediticia	20. La exposición crediticia alcanza a medir el valor de la pérdida máxima que podría producirse en una obligación.												
	21. Se tienen en cuenta las medidas de control del riesgo.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Provisión crediticia	22. Tienen en cuenta la cooperativa la provisión crediticia al momento de realizar las operaciones.												
	23. El análisis del riesgo en la cooperativa es manejado de forma adecuada..												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Riesgo de recuperación	24. Los riesgos de crédito que se manejan en la cooperativa requieren de una prima de riesgo.												
	25. El riesgo de recuperación manejado por la institución es eficiente y adecuado.												

Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Capital en riesgo crediticio	26. El capital de trabajo generado por las operaciones en la cooperativa son positivos.												
	27. La organización presenta falencias en el control del capital que invierten.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	NA	A	NA
Límites del otorgamiento de crédito	28. Los límites en el otorgamiento de crédito se manejan dentro de un modelo centralizado de límites.												
	29. La organización tiene una estructura de otorgamiento de créditos.												
	30. La organización presenta falencias en los recaudos por la asignación de créditos no controlados.												

Título:	Gestión financiera y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito.												
Objetivo Específico:4	Definir el riesgo crediticio externo en las cooperativas de ahorro y crédito.												
Variable:	Riesgo Crediticio												
Dimensión:	Gestión del riesgo												
Indicador:	Ítems CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA	Pertinencia con el Ítem						Redacción					
		Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objet		Ítem	
			P		P		P		P		A		A
Política de gestión de riesgo	31. La gestión del riesgo es manejada eficientemente en la cooperativa.												
	32. Dentro de la gestión del riesgo tienen en cuenta una política estandarizada de gestión a riesgos.												
	33. La organización presenta falencias en los estándares de créditos establecidos.												
Indicador:	Ítems	O bjetivo		V ariable		Dime nsión		Ind icador		O bjet		Ít em	
			P		P		P		P		A		A
Rendición de cuentas	34. El proceso de comunicación es manejado como un área interna y externa vinculada al proceso de venta de crédito.												
	35. La organización presenta informes periódicos sobre su estado financiero.												
	36. La organización tiene falencias en cuanto a la divulgación de su situación financiera.												

Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
			P		P		P		P		A		A
Recursos	37. La organización en el periodo actual tiene un equilibrio entre activos y pasivos.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
			P		P		P		P		A		A
Comunicación y consulta	38. La organización tiene en cuenta a sus colaboradores en la definición de sus estados.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
			P		P		P		P		A		A
Monitoreo	39. Se realizan monitoreo a los créditos vencidos que manejan constantemente.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
			P		P		P		P		A		A
Evaluación de riesgos	40. Los monitores realizados a los créditos permiten realizar una valoración general del riesgo financiero.												
	41. La organización realiza una evaluación de los riesgos.												
	42. La evaluación de riesgos le permite a la organización el detallar los procesos de inversión, pero también prever los índices												

	de otorgamientos asignados.												
Indicador:	Ítems	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Objetivo		Ítem	
		P		P		P		P		A		A	
Monitoreo y revisión	43. La organización realiza monitoreo a cada uno de los procesos que desarrolla.												
	44. La organización presenta falencias en la revisión de los créditos que otorgan.												

JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: ____ Medianamente Suficiente: ____ Insuficiente: ____

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: ____ Medianamente Suficiente: ____ Insuficiente: ____

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Suficiente: ____ Medianamente Suficiente: ____ Insuficiente: ____

Observaciones:

4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores:

Suficiente: ____ Medianamente Suficiente: ____ Insuficiente: ____

Observaciones:

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

Válido: ____ No válido: ____

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo B. Validación de expertos.



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

MAESTRÍA EN FINANZAS

Registro Calificado 01382 del 28 de enero de 2016

JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: ___ Medianamente Suficiente: Insuficiente: ___

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: Medianamente Suficiente: ___ Insuficiente: ___

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Suficiente: Medianamente Suficiente: ___ Insuficiente: ___

Observaciones:

4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores:

Suficiente: ___ Medianamente Suficiente: Insuficiente: ___

Observaciones:

Revisa existen algunas afirmaciones q no son claras ni precisas; Así mismo algunas tienen 2 afirmaciones.

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

Válido: No válido: ___


FIRMA DEL EXPERTO



JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

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

Válido: No válido:


FIRMA DEL EXPERTO



JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

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

Válido: No válido:

FIRMA DEL EXPERTO

JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

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

Válido: No válido:



73.017.528

FIRMA DEL EXPERTO

JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

1. Pertinencia de las preguntas con los objetivos:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

2. Pertinencia de las preguntas con la(s) Variable(s):

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

3. Pertinencia de las preguntas con las dimensiones:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores:

Suficiente: Medianamente Suficiente: Insuficiente:

Observaciones:

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

Válido: No válido:


YIM YESID BARROS FARFAN
CC. 84.101.451

FIRMA DEL EXPERTO