

**IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE COMO
INSTRUMENTO PARA TOMA DE DECISIONES EN LA ENTIDAD FINANCIERA
BANCO W OFICINA ALFONSO LÓPEZ – CALI**

**PRESENTADO POR
NETTY QUIÑONEZ VILLOTA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE PROCESOS CONTABILIDAD Y FINANZAS
CONTADURÍA PÚBLICA
BUENAVENTURA
2018**

**IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE COMO
INSTRUMENTO PARA TOMA DE DECISIONES EN LA ENTIDAD FINANCIERA
BANCO W OFICINA ALFONSO LÓPEZ – CALI**

**PRESENTADO POR:
NETTY QUIÑONEZ VILLOTA**

**TUTOR
CENEN GRUESO**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE PROCESOS CONTABILIDAD Y FINANZAS
CONTADURÍA PÚBLICA
BUENAVENTURA
2018**

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO: ANTEPROYECTO	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3 OBJETIVOS	8
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.5 MARCOS DE REFERENCIA.....	11
1.5.1 MARCO TEÓRICO	11
1.5.2 MARCO LEGAL	18
1.5.3 MARCO CONCEPTUAL	19
1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	26
1.6.1 TIPO DE ESTUDIO	26
1.6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
1. 6.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO	26
CAPÍTULO 2: DETERMINACIÓN LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE	26
2.1 IMPORTANCIA DE LA FIDELIDAD EN LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE Y SUS CONSECUENCIAS EN LA TOMA DE DECISIONES.....	31
2.2 CRITERIOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE PARA QUE SEA UN INSTRUMENTO PARA TOMA DE DECISIONES.	33
2.3 INDICADORES A DETERMINAR EN BASE A LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE PARA TOMA DE DECISIONES.	36
CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	62
ANEXO 1: Encuesta clientes	62
ANEXO 2: Encuesta analistas de crédito	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama General	29
Figura 1: Organigrama General	29
Figura 2: Organigrama Gerencia Regional.....	30
Figura 2: Organigrama Gerencia Regional.....	30
Figura 3: Organigrama Oficina Alfonso López.....	30

LISTA DE GRÁFICOS

Tabla y Gráfico 1 Edad	38
Tabla y Gráfico 2 Sexo	39
Tabla y Gráfico 3 Estado Civil	40
Tabla y Gráfico 4 # Personas a cargo	41
Tabla y Gráfico 5 Tipo de vivienda	42
Tabla y Gráfico 6 Actividad Económica	43
Tabla y Gráfico 7 El asesor visito su negocio	44
Tabla y Gráfico 8 El asesor visito su hogar	45
Tabla y Gráfico 9 Usted es dueño del negocio	46
Tabla y Gráfico 10 % Honestidad que respondió las preguntas	47
Tabla y Gráfico 11 Tiempo negocio	48
Tabla y Gráfico 12 Sencilla y clara	49
Tabla y Gráfico 13 Tiene soportes	50
Tabla y Gráfico 14 Se puede comparar con otros periodos	51
Tabla y Gráfico 15 Cuentas de comprobación y verificación	52
Tabla y Gráfico 16 Sobre estimación y Sub estimación	53

CAPITULO: ANTEPROYECTO

1.1 ANTECEDENTES

En primer plano enmarcar la importancia de la contabilidad precisa en generar información para la toma de decisiones de los stakeholders de una empresa y otros interesados en la situación financiera de la organización; la cuantificación de los resultados de la realización de actividades y su correspondiente efecto en la organización económica es de importancia para los accionistas y acreedores de un negocio.¹

Igualmente, para las entidades del sector financiero, los estados financieros presentados por sus clientes para otorgamientos de créditos, renovaciones y/o actualización de datos es de suma importancia para la entidad; esta precisa sus decisiones en esta información y en su historial crediticio. Para los casos de inclusión a nuevos clientes en el sistema financiero las decisiones se realizan exclusivamente de su información financiera y comercial; si estos estados financieros no son fidedignos y por ende se otorgan créditos superiores a lo que posiblemente puede responder el cliente, estos no pagarían y en vez de incluirlos se excluirían del sector financiero, igualmente afectando al sector y generando perdidas a la entidad por el no recaudo de cartera.²

En el primer trimestre del presente año el sector financiero a causa de los procesos macroeconómicos que precisa el País, presento un altibajo el recaudo de cartera en el País, donde la cartera vencida de consumo de los bancos aumentó en 20,6% al totalizar \$5,88 billones, nivel que se observo en el año 2011; según la Superfinanciera, la cartera vencida a enero del 2017 ascendió a \$15,5 billones, con un crecimiento de estas obligaciones en mora del 25,8%. En las empresas la cartera de obligaciones comerciales vencidas creció 32,5% a enero,

¹ La importancia de la información financiera; campusvirtual.unt.edu.ar

² No hay clientes malos, sino créditos mal otorgados”: Presidente del WWB; 2014

las obligaciones morosas sumaron \$7,2 billones, donde la cartera total es de \$410 billones, dos veces el Presupuesto General de la Nación del 2017; por el lado del consumo, los colombianos adeudan a los bancos la suma de \$113 billones. Por otro aparte y aunque el Gobierno está promoviendo la vivienda, la cartera vencida de los créditos hipotecarios aumentó en 19,6% a enero último.³

Como se puede observar en el párrafo anterior, las cifras de morosidad que conlleva el no recaudo de la cartera, son considerables, cifras que pueden afectar la continuidad de cualquier entidad financiera que otorgue créditos sin determinar los riesgos por cliente.

Otro antecedente a considerar para el desarrollo de esta investigación, es la Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de Magíster en Administración denominada **INFORMACIÓN CONTABLE Y TOMA DE DECISIONES: EL APOORTE DE LA CONTABILIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA EN LAS ORGANIZACIONES**;⁴ donde su objetivo es estudiar las relaciones que existen entre la información contable y la toma de decisiones, centrándose en los aportes de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones y los mercados; donde concluye que la contabilidad se fundamenta en un conjunto de bases conceptuales que brindan lineamientos sobre el modo en que los hechos económicos son captados, registrados y sintetizados en informes contables que favorecen las actividades de control y los procesos de toma de decisiones, favoreciendo con ello la construcción de expectativas. Estas bases conceptuales determinan las representaciones que se realizan de la situación económica y financiera de los entes, así como de su desempeño operativo, motivo por el cual los cambios en estas bases impactan estas representaciones; este antecedente permitirá caracterizar y evaluar la forma en que la información contable-financiera contribuye a la generación de confianza en los agentes tomadores de decisiones y en las organizaciones.

³ Colombianos se 'colgaron' con los bancos como no se veía hace cinco años, Redacción de El País; 2017

⁴ Jorge Suárez Tirado; Información contable y toma de decisiones: el aporte de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones; Universidad Nacional de Colombia.

Igualmente se utilizara como antecedente el trabajo de grado para obtener el título de Contador Público denominado ***LA GERENCIA FINANCIERA EN LA TOMA DE DECISIONES***;⁵ donde su objetivo es mostrar la importancia del manejo de los estados financieros a partir de la Gerencia General, para la toma acertada de las decisiones, cómo éstas, afectan a una organización, en sus inversiones, productividad, mercadeo, sistemas de información y organización administrativa; concluye con la importancia de la información financiera en aspectos como el mercado, el talento humano y la innovación. Esta investigación precisa la relevancia de la información contable para toma de decisiones en diferentes aspectos.

Seguido a lo anterior se precisa como fuente de antecedente el artículo de revista denominado ***LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL: UNA REFLEXIÓN A PARTIR DE LA EXPERIENCIA EN CONSULTORÍA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA***;⁶ donde su objeto es presentar una reflexión sobre la utilización de la contabilidad en las empresas; como herramienta de gestión, recontextualizar su verdadero papel como profesión y como disciplina. Para este fin se parte de un análisis teniendo en cuenta algunos elementos históricos del origen de la disciplina, haciendo énfasis en su verdadero significado, además de la utilidad de la misma en la gestión financiera. El objetivo fundamental es evidenciar que la visión actual de la contabilidad corresponde a una lectura equivocada de su verdadero papel a partir del desconocimiento de su sentido histórico, así como sus orígenes. También concluye que la visión limitada que los empresarios y algunos académicos tienen sobre la utilidad de la contabilidad surge principalmente del desconocimiento que existe sobre su origen. Si el estudio de la disciplina se aborda desde otras dimensiones se puede establecer que no se trata de una simple técnica de recolección de datos. Abordar la contabilidad desde una perspectiva cultural permitirá encontrar los fundamentos conceptuales que

⁵ Hurtado Romero, Leidy Johanna; *La Gerencia Financiera en la Toma de Decisiones*, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2014

⁶ Maldonado García, Stella; *La Información Contable en la Gestión Empresarial: Una Reflexión a Partir de la Experiencia en Consultoría de la Pontificia Universidad Javeriana*; 2002

posibiliten su máximo aprovechamiento. Este artículo precisa la importancia de la contabilidad y realiza un análisis crítico a la visión profesional, seguido menciona el poco alcance que se le ha dado en estos tiempos a la información contable.

También se presenta el trabajo denominado ***IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES: UN GRAN IMPACTO PARA EL DESARROLLO CONTABLE EN COLOMBIA***⁷ donde su objetivo es generar una opinión concerniente al impacto en los estados financieros ocasionado por la implementación de las normas internacionales de contabilidad para PYMES (NIIF) específicamente en el rubro de Propiedad Planta y Equipo, basado en las normas vigentes colombianas y la sección 17 emitida por el IASB, esta investigación concluye que todas las empresas enfrentan diferentes tipos de efectos financieros, dependiendo de sus escenarios particulares, sus elecciones de políticas contables y estimaciones de vida útiles, por lo cual aunque puedan existir disposiciones generales, no se podrán generalizar los impactos para todas las entidades.

DISEÑO DE UNA GUIA PARA LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF PARA MICROEMPRESAS.⁸ Su objetivo fue diseñar una guía para la adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” para las Microempresas, igualmente concluye que el manual propuesto para la implementar las NIIF para Microempresas, de acuerdo con el Decreto 2706 de 2012, brinda todas la herramientas necesarias y la metodología a desarrollar para realizar el proceso de convergencia de su sistema contable local hacia las NIIF, permite la fácil comprensión del personal involucrado en este proceso, el presente manual se ha estructurado de acuerdo con el decreto 2706 de 2012, el cual establece un régimen simplificado de contabilidad de causación para las microempresas; tanto formales, como informales que quieran formalizarse, las cuales requieren de un marco de contabilidad para la generación de información

⁷ Pedraza Rodríguez, Luisa Fernanda; Implementación de normas internacionales: un gran impacto para el desarrollo contable en Colombia; 2014.

⁸ Castiblanco Castillo, Luis Andrés; Rojas Bautista, Néstor Eduardo; Diseño de una guía para la adopción por primera vez de las NIIF para microempresas; 2014.

contable básica. En ese orden de ideas, por tratarse de normas contables aplicables a las microempresas, a las personas y entidades que se formalicen, los requerimientos contables son simples o simplificados, por lo tanto, muchas de las disposiciones de la Norma de Información Financiera NIIF para PYMES no fueron incluidas en su contenido. Las microempresas deben ser conscientes que los estados financieros presentados sean de propósito general y elaborado, siguiendo los estándares internacionales vigentes, para facilitar la evaluación de la salud financiera de la empresa y realizar sus calificaciones transfronterizas de una manera uniforme, comprensible y comparable con otras empresas del mismo sector.

Estos antecedentes históricos y colegiados, permitirán a la presente investigación premisas importantes para determinar la Importancia de la información contable del cliente como instrumento para toma de decisiones en el sector financiero.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector financiero colombiano enfrenta desafíos, las cifras de aumento en la cartera revelan que, a pesar de los buenos resultados, es necesario estar vigilantes, los pronunciamientos de las agencias calificadoras de reducir la perspectiva de la banca colombiana han hecho que, tanto las autoridades como los expertos, pongan la lupa sobre uno de los sectores claves de la economía local.

Por otro aparte los indicadores de abril de este año vuelven a lanzar señales de alerta en la cartera morosa del sistema financiero, esta llegó a un máximo de 4,2%, lo que significa un crecimiento de 32% en el último año, al pasar de \$12,7 billones a \$17,6 billones en ese mismo período. Sus causas son la respuesta de los consumidores frente a la desaceleración de la economía, es importante resaltar que los niveles de cartera vencida están todavía lejos del pico de la última

década, 5%, lo que muestra que todavía hay solidez financiera en los hogares que los lleva a seguir cumpliendo con sus deudas.

A pesar de estas tendencias, el Gobierno es optimista en cuanto a la solidez de los establecimientos de crédito; la banca se comprometió a capitalizar el próximo año un promedio de 62,5% de las utilidades que genere, esto es posible gracias a una regulación que estableció el Gobierno hace tres años como incentivo a la capitalización de la banca. Es importante que los bancos sigan teniendo la capacidad de seguir prestando; las utilidades del sector concluyen una correcta dinámica que genera utilidades importantes; eso da un parte de tranquilidad para el ahorrador, es claro que el sistema está pasando por un momento de solidez en su capital, lo que es una señal de tranquilidad para que la banca pueda seguir irrigando crédito apropiado a los empresarios que lo necesita,⁹ tal situación conlleva a generar la pregunta para formular el problema a investigar.

La banca en Colombia es pilar de la economía, este sector impulsa la economía del ciudadano y del empresario, facilitando capital tanto para trabajo y/o consumos según sea necesidad; la posibilidad de incluir a la persona natural o jurídica al sistema financiero garantiza múltiples oportunidades de apalancamiento financiero para este, donde podrá por medio de los diferentes tipos de créditos alcanzar sus objetivos; vale indicar que este proceso parte de la información suministrada por los usuarios del sistema financiero, información que debe ser fidedigna para no errar en la otorgación de créditos que pueden generar mora y en consecuencia excluirles del sector financiero; cerrando las brechas de apoyo por parte de las entidades financieras.

Cuando se otorga un producto financiero bajo información no fidedigna, existe la posibilidad en un gran porcentaje de generar cartera y pérdidas al sector financiero; también en la exclusión del usuario del sector y por tal confinándolo al grupo de personas tanto naturales o jurídicas que no cuentan con apalancamiento

⁹ Revista Dinero, ¿A qué se debe el crecimiento de la cartera en mora?; 2017

financiero, estancando su economía, la del sector y la de la nación, pues su nivel de productividad se ve sesgado; situación que no excluye ninguna entidad financiera y por ende tampoco la entidad objeto de estudio Banco W oficina Alfonso López – Cali; esta premisa conlleva a generar la pregunta que formulo el problema a investigar.

1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la Importancia de la información contable del cliente como instrumento para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali?

1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la Importancia de la fidelidad en la información contable del cliente y sus consecuencias en la toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali?

¿Cuáles son los criterios que debe cumplir la información contable del cliente para que sea un instrumento para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali?

¿Cuáles son los indicadores a determinar en base a la información contable del cliente para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la Importancia de la información contable del cliente como instrumento para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar la Importancia de la fidelidad en la información contable del cliente y sus consecuencias en la toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali.

Detallar los criterios que debe cumplir la información contable del cliente para que sea un instrumento para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali.

Especificar los indicadores a determinar en base a la información contable del cliente y procesos a realizar para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Es importante resaltar que los criterios que tienen las entidades financieras, en el otorgamiento de préstamos a los clientes son la capacidad de pago, los flujos de caja de los proyectos financiados, la liquidez actual, las coberturas, la idoneidad de las garantías, la celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas

exigibles;¹⁰ toda esta información es presentada en los estados financieros del cliente para que la entidad financiera precise decisiones.

Igualmente es pertinente concluir según el Banco de la Republica, que durante los últimos meses la percepción de demanda para nuevos créditos de vivienda y comercial incrementó, mientras que para créditos de consumo y microcréditos disminuyó. Esto coincide con la disminución del consumo, la importancia del sector de la construcción y los bajos deseos de endeudamiento de nuevas pymes.¹¹ También se precisa que los Colombianos siguen teniendo un buen hábito de pago donde más del 95% de la cartera de créditos está al día, los colombianos continúan teniendo buenos hábitos de pago, lo cual se evidencia en que los créditos al día, representaron al cierre de mayo de 2017 el 95.75% de la cartera total y muestran una senda positiva en términos de crecimiento real anual, que en mayo fue 1.15%.¹²

De acuerdo a los párrafos anteriores se puede precisar que la información financiera es la que permite otorgar créditos por parte de las entidades financieras y también indica que el sector financiero se encuentra sostenido y cada vez existe en ciertas líneas mayores solicitudes crediticias; este trabajo pretende la Importancia de la información contable del cliente como instrumento para toma de decisiones en el sector financiero, documento que será de interés a entidades financieras y comerciantes, donde precisa su importancia y la necesidad de información financiera confiable.

Esta investigación beneficiara a la entidades del sector financiero Banco W oficina Alfonso López – Cali, donde se concientizara de la necesidad de estados financieros confiables y precisara información sobre el tema en la universidad, tema que no se encuentra plasmado en investigaciones anteriores, igualmente

¹⁰ Evaluación, clasificación y calificación del crédito; Editorial El Tiempo

¹¹ Entidades financieras, precavidas con el crédito por la desaceleración, Revista Dinero; 2016

¹² Informe de actualidad del sistema financiero Colombiano; Superintendencia Financiera de Colombia; 2017

beneficia al investigador permitiendo aplicar sus conocimientos adquiridos en el pregrado.

En el contexto social generara conciencia al lector enseñando que uno de los motores de la nación para beneficios sociales por medio de los impuestos tributados es el sector financiero, sector que debe mantenerse en constante crecimiento, permitiendo así la aceleración de la economía. Esta concientización está dirigida a incentivar al lector a presentar estados financieros verídicos en solicitudes crediticias, con el fin de conceder créditos que permita inclusión financiera y no exclusión, a consecuencia de esto aumento de cartera y desaceleración de la economía.

En otro aspecto este proyecto aporta a la ciencia contable una investigación que da a conocer la Importancia de la información contable fidedigna, como instrumento para toma de decisiones; resalta la importancia de la actuación ética del contador, las implicaciones a nivel macro y micro que conlleva información financiera no fidedigna tanto para la entidad otorgante del producto financiero que en este caso es la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López y para el usuario.

Igualmente el valor teórico de esta investigación será fuente de consulta al cuerpo colegiado de la Universidad; también incentiva a continuar indagando, con el propósito de entregar propuestas que evalúen las consecuencias que pueden presentarse a otras esferas por decisiones erróneas a causa de información contable no fidedigna.

Por otro aparte los alcances prácticos de esta investigación afianzaran el conocimiento adquirido a lo largo del pregrado y a nivel social la investigación entrega aspectos relevantes que buscan persuadir al comerciante y al contador en la presentación de información confiable para toma de decisiones que permitan sostenerse y aumentar su competitividad como comerciantes y generar empleo.

1.5 MARCOS DE REFERENCIA

1.5.1 MARCO TEÓRICO

Robert N. Anthony: la contabilidad o contabilidad financiera o contabilidad general comprende la valuación, registro y presentación de las transacciones; es una clase especial de contabilidad, cuyo objetivo es producir información dirigida a un grupo específico de interesados, aquéllos que no se encuentran involucrados con la administración de las entidades y que debe ser útil para la toma de sus decisiones en relación a las entidades (préstamos, inversiones y rendición de cuentas; restricción de propósito). La contabilidad financiera surge como una disciplina cuyos objetivos son determinar: a) Quiénes son los usuarios de la información financiera; b) Para qué utilizan la información financiera; c) El tipo de información financiera que les resulte necesaria; d) Los requisitos de calidad de esa información financiera; e) Los principios básicos que deben seguir las reglas particulares de contabilidad, f) Emitir las reglas particulares de contabilidad (o normas). El proceso contable en general requiere precisar qué operaciones de las entidades serán su objeto, cómo deben clasificarse, en qué momento se deben incorporar formalmente en los registros contables, cómo se deben cuantificar, cómo se deben presentar en los estados financieros y, por último, qué revelaciones deben hacerse sobre las operaciones informadas. Las normas de contabilidad financiera deben responder a esas cuestiones subordinando los procedimientos contables a un deber hacer, para lograr información financiera que sea útil para los usuarios.

María del Mar Argibay González: La contabilidad financiera es el proceso constructivo de la información empresarial, que permite obtener los estados financieros, que constituyen la base para la clasificación de las transacciones y provee los supuestos básicos como condiciones que deben observar las reglas particulares, para que los procedimientos contables arriben a la información

financiera conforme a sus propios objetivos, bajo las condiciones de calidad establecidas. El procedimiento de clasificación, reconocimiento, valuación, presentación y revelación de las transacciones y de ciertos eventos identificables y cuantificables que afectan a la entidad, naturales al procedimiento contable en general se encamina a su finalidad última: información financiera útil para la toma de decisiones de ciertos usuarios. De esta forma, la contabilidad general es llevada a los fines claros y específicos determinados por la contabilidad financiera. Los criterios contables que se utilizan en un cierto lugar y en un momento dado, para elaborar y presentar información financiera relevante y confiable de las entidades, son el conjunto de criterios que abarca todo el conocimiento contable teórico, normativo y práctico que resulta necesario aplicar para afirmar que la información financiera presenta de manera razonable la situación financiera de la entidad y los cambios sufridos en la misma. Dichos criterios son innumerables; sin embargo, provienen de fuentes distintas, que, al conocerlas, es factible deducir de las mismas, con cierta precisión, cuales son los criterios apropiados para el caso particular en sus circunstancias.

Pedro Bellido S: Señala que los estados financieros forman parte del proceso de presentar información financiera y constituyen el medio principal para comunicarla a las partes que se encuentran fuera de la entidad. Estos estados normalmente incluyen un balance general, un estado de resultados o de ganancias y pérdidas, un estado de movimiento de las cuentas de patrimonio, un estado de flujo de efectivo y las notas a los estados financieros, así como otros estados y material explicativo que son parte integral de dichos estados. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera de una entidad económica a una fecha determinada y los resultados de sus operaciones y los movimientos de su efectivo por los períodos en esa fecha entonces terminados. La situación financiera de una identidad está en función de los recursos y obligaciones económicas que mantiene, su estructura financiera, liquidez y solvencia. La información acerca de los recursos financieros controlados por la entidad es útil para evaluar su capacidad en el pasado para modificar

dichos recursos y para predecir su habilidad y seguridad e generarlos en el futuro. La información relativa a la estructura financiera es útil para predecir futuras necesidades de financiamiento y la capacidad de la entidad para afrontarlos; igualmente es útil para evaluar la posibilidad que tiene de distribuir recursos entre aquellos que tienen un interés en dicha entidad. La información relativa a liquidez y solvencia es útil para determinar la posibilidad de la entidad para cumplir sus compromisos financieros a la fecha de vencimiento de éstos.

Domingo Hernández Celis: La información financiera de una empresa se expresa en el estado financiero denominado balance general o estado de situación financiera. El balance general de las empresas comprende las cuentas del activo, pasivo y patrimonio neto. Las cuentas del activo deben ser presentadas en orden decreciente de liquidez y las del pasivo según la exigibilidad de pago decreciente, reconocidas en forma tal que presenten razonablemente la situación financiera de la empresa a una fecha dada. El activo son los recursos controlados por la empresa, como resultado de transacciones y otros eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan beneficios económicos a la empresa. El pasivo son las obligaciones presentes como resultado de hechos pasados, previéndose que su liquidación produzca para la empresa una salida de recursos. El patrimonio neto está constituido por las partidas que representan recursos aportados por los socios o accionistas, los excedentes generados por las operaciones que realiza la empresa y otras partidas que señalen las disposiciones legales, estatutarias y contractuales, debiéndose indicar claramente el total de esta cuenta. La información también se detalla en el estado de cambios en el patrimonio neto. El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto de las empresas muestra las variaciones ocurridas en las distintas cuentas patrimoniales, tales como capital, capital adicional, acciones de inversión, excedente de revaluación, reservas y resultados acumulados durante un período determinado.

Otro estado que presenta la información financiera es el estado de flujos en efectivo. El Estado de Flujos de Efectivo muestra el efecto de los cambios de

efectivo y equivalentes de efectivo en un período determinado, generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento. El Estado de Flujos de Efectivo debe mostrar separadamente lo siguiente: Los flujos de efectivo y equivalentes de efectivo de las actividades de operación. Las actividades de operación se derivan fundamentalmente de las principales actividades productoras de ingresos y distribución de bienes o servicios de la empresa. Los flujos de efectivo de esta actividad son generalmente consecuencia de las transacciones y otros eventos en efectivo que entran en la determinación de la utilidad (pérdida) neta del ejercicio. Los flujos de efectivo y equivalentes de efectivo de las actividades de inversión. Las actividades de inversión incluyen el otorgamiento y cobro de préstamos, la adquisición o venta de instrumentos de deuda o accionarios y la disposición que pueda darse a instrumentos de inversión, inmuebles, maquinaria y equipo y otros activos productivos que son utilizados por la empresa en la producción de bienes y servicios. Los flujos de efectivo y equivalentes de efectivo de las actividades de financiamiento. Las actividades de financiamiento incluyen la obtención de recursos de los accionistas o de terceros y el retorno de los beneficios producidos por los mismos, así como el reembolso de los montos prestados, o la cancelación de obligaciones, obtención y pago de otros recursos de los acreedores y crédito a largo plazo.

La información financiera se lee conjuntamente con las notas a los estados financieros. Las notas son aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones, cuantificables o no, que forman parte integrante de todos y cada uno de los estados financieros, los cuales deben leerse conjuntamente con ellas para una correcta interpretación. Las notas incluyen descripciones narrativas o análisis detallados de los importes mostrados en los estados financieros, cuya revelación es requerida o recomendada por las NIC y las normas del Reglamento de preparación de información financiera, pero sin limitarse a ellas, con la finalidad de alcanzar una presentación razonable. Las notas no constituyen un sustituto del adecuado tratamiento contable en los estados financieros

Las notas son revelaciones aplicables a saldos de transacciones u otros eventos significativos, que deben observarse para preparar y presentar los estados financieros cuando correspondan. Cada nota debe ser identificada claramente y presentada dentro de una secuencia lógica, guardando en lo posible el orden de los rubros de los estados financieros, como se muestra a continuación: Notas de carácter general que incluyen: i) La nota inicial de identificación de la empresa y su actividad económica; ii) Declaración sobre el cumplimiento de las NIC oficializadas en el Perú. Notas sobre las políticas contables importantes utilizadas por la empresa para la preparación de los estados financieros; iii) Notas de carácter específico por las partidas presentadas en los estados financieros; iv) Otras notas de carácter financiero o no financiero requeridas por las normas, y aquellas que a juicio del directorio y de la gerencia de la empresa se consideren necesarias para un adecuado entendimiento de la situación financiera y el resultado económico.

El informe presentado por la gerencia muestra la evaluación financiera y explica las principales características de la situación financiera, el desempeño financiero y las principales incertidumbres que enfrenta la empresa. Este Informe comprende: Declaración de Responsabilidad; y, Análisis y Discusión de la Gerencia. El principal propósito que persigue la contabilidad es preparar información financiera de calidad. Para que esta calidad se dé, deben estar presentes unas series de características que le dan valor como son: utilidad, confiabilidad y provisionalidad. I) Utilidad: La característica de utilidad se refiere en que la información pueda efectivamente ser usada en la toma de decisiones de los usuarios, dado que es importante y que ha sido presentada en forma oportuna.

La utilidad es la calidad de adecuar la información contable al propósito del usuario. La utilidad de esta información está en función de su contenido informativo y de su oportunidad. El contenido informativo se refiere básicamente al valor intrínseco que posee dicha información. Y está compuesto por las siguientes características:

1) Significación: Esta característica mide la capacidad que tiene la información contable para representar simbólicamente con palabras y cantidades, la entidad y su evolución, su estado en diferentes puntos en el tiempo y los resultados de su operación; 2) Relevancia: La cualidad de seleccionar los elementos de la información financiera que mejor permitan al usuario captar el mensaje y operar sobre ella para lograr sus fines particulares; 3) Veracidad: La cualidad de incluir en la información contable eventos realmente sucedidos y de su correcta medición de acuerdo con las reglas aceptadas como válidas por el sistema; 4) Comparabilidad: La cualidad de la información de ser cotejable y confrontable en el tiempo por una entidad determinada, y válidamente confrontable dos o más entidades entre sí, permitiéndose juzgar la evolución de las entidades económicas; 5) Oportunidad: Esa cualidad de la información se refiere a que esta llegue a mano del usuario cuando él pueda usarla para tomar decisiones a tiempo para lograr sus fines. 6) Confiabilidad: Es la característica de la información financiera por la que el usuario la acepta y la utiliza para tomar decisiones. La confianza que el usuario de la información contable le otorga requiere que la operación del sistema sea: Estable, Objetivo y Verificable; i) Estabilidad: La estabilidad del sistema indica que su operación no cambia en el tiempo y que la información que produce sea obtenida aplicando la misma regla para captar los datos, cuantificarlos y presentarlos, a esta característica se le conoce también como consistencia; ii) Objetividad: Esta característica implica que las reglas bajo las cuales fue generada la información contable no ha sido deliberadamente distorsionada y que la información representa la realidad de acuerdo con dichas reglas; iii) Verificabilidad: Esta característica permite que puedan aplicarse pruebas al sistema que generó la información contable y obtener el mismo resultado, 7) Provisionalidad: Esta característica de la información financiera es fundamental tanto para los lectores de un periódico como para los usuarios de la información financiera. Se refiere al hecho de que ambos tipos de usuarios deben estar conscientes de que lo que aparece en un periódico y lo que aparece en un estado financiero e información

provisional; es decir, presenta la información con todos los elementos y circunstancias

La información financiera del cliente debe generar confianza, siendo esta fundamental en la gestión de las organizaciones y en los mercados debido a que en ambos contextos se toman decisiones de asignación y de coordinación de recursos; confiar implica riesgos y por eso quien confía debe estar preparado para asumirlos. La presencia del riesgo afecta a la confianza y con ello a la conducta de las personas. Enfrentar los riesgos requiere de confianza, pero en caso de que se lleguen a materializar, la confianza sufriría una ruptura y se vería afectada de manera negativa disminuyendo sus niveles, creando mayor incertidumbre y reduciendo el interés de los sujetos para cooperar y para vivir experiencias conjuntas. En un entorno socioeconómico capitalista, los principales riesgos son los que afectan a la propiedad privada y a los derechos de uso y usufructo de la misma. Esto es determinante en la importancia que tienen tanto los contratos como la información –principalmente la de carácter contable-financiero- y la auditoría en la sociedad actual, ya que estos son mecanismos que controlan y reducen los riesgos, además de proteger de manera parcial a la propiedad privada.

La existencia de confianza en las interacciones socio-económicas favorece la cooperación, la realización de acuerdos y el intercambio y permite ampliar las posibilidades de experiencia, pensamiento y acción, gracias a que se acompaña de tolerancia frente al riesgo y la incertidumbre, hace posible el ahorro de tiempo y costos de transacción y permite reducir la complejidad que se deriva de la imposibilidad de representar todos los posibles escenarios futuros en el presente; la construcción y mantenimiento de relaciones de confianza conllevan a los tomadores de decisiones a elegir cursos de acción acertados o equívocos, que en ocasiones pueden ser promovidos por conflictos de interés u otros factores propios de la interacción.

1.5.2 MARCO LEGAL

Ley 1314 de 2009: El 13 de Julio del 2009 el gobierno expidió esta Ley por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, se señalan las Autoridades Competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Decreto Único Reglamentario 2496 de 2015: El decreto 2496 de 2015 compila las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información que se expidieron en la ley 1314. El decreto 2496 reúne los decretos 2420 de 2015, Único reglamento de las Normas de Contabilidad, de información Financiera y de aseguramiento de la información y el decreto 0302 de 2015, marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.

Concepto 008 CTPC: En este Documento de Orientación Técnica sobre los activos y pasivos financieros en las NIIF completas está dirigido a los preparadores de información financiera de las compañías colombianas, a los inversores, profesionales en materia contable y a cualquier otro interesado en profundizar su comprensión.

IFRS, NIC 1: Hace referencia a un juego completo de estados financieros de propósito general. La finalidad de los estados financieros constituye una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad y los flujos de efectivo, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas; cuando se hace referencia a un juego completo de estados Financieros comprende:

1. Un estado de situación financiera al final del periodo
2. Un estado de resultado y otro resultado integral del periodo
3. Un estado de cambio en el patrimonio del periodo
4. Un estado de flujos del periodo

1.5.3 MARCO CONCEPTUAL¹³

El marco conceptual es el fijado por la CTCP para los obligados a implementar las (NIIF) en Colombia; las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) constituyen el conjunto de normas contables con mayor aceptación a nivel mundial, es información elaborada y revisada con estándares de calidad y criterios comparables, que precisa la información financiera como una herramienta útil para la toma de decisiones.

Utilidad de la información financiera: La NIIF para las Pymes se emite para las entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas. La información con propósito general en las Pymes se prepara para los prestamistas y otros acreedores tanto futuros como presentes, así como para los propietarios actuales.

1. La información financiera la utilizan para decidir si conceder o liquidar préstamos y otras formas de crédito; calificar la solvencia de las compañías; o evaluar su sostenibilidad. En definitiva, para tomar decisiones de asignación de recursos a la entidad. Para decidir sobre estos asuntos, el usuario precisa estimar los flujos de efectivo que se generarán. Los prestamistas tratarán de medir la capacidad de la entidad para devolver el capital y los intereses y el riesgo que asumen de que esto no tenga lugar.

2. Un segundo uso de la información es la aprobación de las acciones de la gerencia. La rendición de cuentas como objetivo de la información pretende un mejor alineamiento de los intereses de los gestores con los propietarios y la reducción consecuente del riesgo moral. La explicitación de la rendición de cuentas como objetivo de la información financiera está en línea con los intereses de los inversores a largo plazo que pretenden rentabilizar sus inversiones por los desempeños en el largo plazo frente a otro perfil de

¹³ Marco conceptual; Convergencia con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Colombia; CTCP.

inversores más interesados en estudiar cómo determinados eventos afectan a las expectativas sobre la compañía y los consiguientes movimientos del mercado.

Naturaleza de la información y estados financieros: La información necesaria para asignar recursos consiste básicamente en un informe sobre la situación económica y financiera de la entidad a una fecha determinada, así como una serie de documentos que informen sobre el cambio en los recursos y obligaciones.

Hipótesis de negocio en marcha: Los estados financieros se preparan bajo la hipótesis de que la entidad va a continuar indefinidamente, esto implica que los activos se realizarán en el curso normal de las actividades y que los pasivos serán atendidos íntegramente en sus fechas de vencimiento.

Relevancia: La información es relevante cuando es capaz de influir en las decisiones de un usuario, las razones por las que una información es influyente son por su carácter predictivo, por su carácter confirmatorio o por ambas simultáneamente.

Fiabilidad: La segunda característica cualitativa fundamental es la fiabilidad. La fiabilidad se define por tres características en la información:

1. Neutral
2. Libre de error
3. Representación fiel El IASB

Comprensibilidad: La comprensibilidad de los estados financieros por parte de los usuarios es un objetivo en el paradigma de utilidad, si los estados financieros son ininteligibles o inabordables por la sobrecarga informativa, entonces la información no es comprensible.

Materialidad o importancia relativa: Un concepto vinculado con la relevancia es la materialidad o importancia relativa, es un criterio relevante a la hora de preparar información y se determina al nivel de cada entidad, cuando una transacción o evento da lugar a elementos de los estados financieros cuya relevancia es escasa, debido al escaso valor que representan, resulta más relevante omitir la información, en unos casos para evitar un costo desproporcionado al preparador, pero en otros para evitar una sobrecarga informativa que oculte la información verdaderamente relevante.

Esencia sobre la forma: Una representación fiel requiere que las transacciones y eventos se presenten de acuerdo a su fondo económico y con independencia de la forma legal que hubiesen recibido; la mejora en los niveles de fidelidad incrementa la fiabilidad de la información, la esencia sobre la forma en ocasiones aparece regulada en la normativa y otras es preciso analizarla en cada situación.

Prudencia: Los sucesos y transacciones económicos están rodeados en muchas ocasiones de un cierto nivel de incertidumbre, la preparación de información financiera debe manejar esta incertidumbre de manera que consiga un equilibrio adecuado entre la relevancia y la fiabilidad, en el manejo de dicha incertidumbre, el preparador debe desplegar cierto nivel de cautela y en esas circunstancias, optar por las soluciones más prudentes.

Integridad: Una de las afirmaciones contables expresada en los estados financieros es que no se ha omitido ningún elemento que debiera ser reconocido, esta afirmación contable es probada por los auditores en su trabajo, siendo unos de los objetivos de auditoría; la información completa permite conocer perfectamente los recursos y obligaciones de la entidad, así como todas las circunstancias que les rodean, las notas a los estados financieros permiten conseguir un grado adecuado de esta característica al informar sobre la calidad y la naturaleza de las partidas.

Comparabilidad: La comparabilidad de la información entre entidades y de una misma entidad a lo largo del tiempo es un objetivo para el emisor de normas, pues facilita la asignación de recursos de los usuarios, la comparabilidad es una característica de mejora que potencia la relevancia de la información. Asimismo, el rigor que implica la congruencia en la aplicación de los métodos contables evita la introducción de sesgos por parte del preparador de la información y mejora consecuentemente que la representación sea fidedigna; no obstante, es preferible sacrificar la comparabilidad en aras de las dos características fundamentales (por ejemplo, admitiendo los cambios de política contable), lo que justifica que se sitúe en el nivel de las características cualitativas de mejora.

Oportunidad: La información debe llegar a tiempo para la toma de decisiones. La información financiera sobre los resultados es histórica, por lo que a priori su valor reside en mostrar la capacidad de generación de ingresos sobre la base de una tendencia histórica; la información del estado de situación financiera muestra los recursos que se espera que contribuyan en la generación de efectivo en el futuro. En el caso de que el modelo de negocio se fundamente en la base de recursos de la entidad (por ejemplo, en un banco la cartera de créditos), esta información resulta sumamente relevante y oportuna, en el caso de ser un negocio que se entiende a partir de su estado de resultados, el estado de situación financiera muestra las disponibilidades de recursos, así como las fuentes de financiación para atender la producción de bienes y servicios, pero será la tendencia en los ingresos y en los resultados intermedios y finales los que ayuden a estimar los flujos de efectivo futuros.

Equilibrio entre costo y beneficio: El equilibrio costo y beneficio es parte del ejercicio de regulación; el costo de la regulación recae sobre el preparador de la información, por lo que este criterio debe ser considerado a la hora de establecer el marco de información financiera con el cual el preparador de la información se va a comunicar con los usuarios.

Las características cualitativas en la emisión de normas: Las características cualitativas fundamentales han de encontrarse presentes en alguna medida en las normas contables; si fallase completamente alguna de las dos, no tendría utilidad alguna la información, bien porque no aporta nada al usuario o bien porque de lo que pretende informar está sometida a tal nivel de incertidumbre o error que tampoco es útil.

Activos: Es el recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Pasivos: Es la obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Patrimonio neto: La definición está subordinada a los conceptos de activos y pasivos; patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

Ingresos: La definición se fundamenta en los conceptos de activos y pasivos, lo que es reflejo del predominio del enfoque de balance de la regulación contable del IASB, donde los ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, distintas de las relacionados con las aportaciones de inversores de patrimonio.

Gastos: La definición de gasto, al igual que la de ingresos, se formula por referencia a los conceptos del estado de situación financiera; los gastos son las disminuciones en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos que dan como

resultado disminuciones en el patrimonio, distintos de los relacionados con distribuciones realizadas a los inversores de patrimonio.

Requisitos para el reconocimiento: La base contable de acumulación, el reconocimiento de los elementos en los estados financieros se rige por la base contable de acumulación (o devengo). La base contable de acumulación prescribe el reconocimiento de los elementos cuando las transacciones y eventos que los hacen surgir o desaparecer tienen lugar, con independencia de cuando se cobren o se paguen.

El análisis de probabilidad en los flujos de efectivo: La definición de los elementos alude a que los flujos de efectivo sean “esperados”, bien sean de cobro en el caso de los activos, bien de pago para cancelar las obligaciones. La probabilidad se puede medir a nivel de elementos individuales o agregando un conjunto de ellos; por ejemplo, en las garantías postventa, el importe del pasivo esperado se puede medir con fiabilidad si el número de transacciones es elevado, en otras ocasiones, es preciso medir la probabilidad de hechos aislados, siendo más difícil obtener una medida fiable, por ejemplo, en el caso de la estimación del pasivo derivado de un litigio.

El análisis de fiabilidad de la información: El reconocimiento de los elementos precisa de medidas que sean fiables, la presentación de una medida con una elevada incertidumbre restaría utilidad a la información.

Excepciones al reconocimiento basadas en la restricción del costo: En ciertos casos, el IASB renuncia al reconocimiento de determinados elementos que cumplirían los requisitos exigidos. Sin embargo, el IASB recurre a soluciones simplificadas cuando los beneficios para los usuarios en términos de pertinencia de la información no se vean justificados por el costo desproporcionado o por la excesiva carga administrativa asociada al reconocimiento del elemento.

Criterios de medición: Los criterios de medición previstos en el marco son el costo histórico y el valor razonable. El criterio de costo histórico se fundamenta en el precio de una transacción pasada, mientras que el criterio de valor razonable utiliza la información que reflejan las condiciones actuales del mercado.

Momentos de la medición: La medición tiene lugar en dos momentos, al reconocer el elemento y a la fecha de los estados financieros. El criterio puede ser el mismo o diferente, en función de las características cualitativas de la información, al abordar la medición inicial o posterior, una cuestión asociada es el tratamiento de los costos de transacción. El marco conceptual de la NIIF para las Pymes establece un criterio general por tipo de elementos del estado de situación financiera.

Relevancia y fiabilidad de la medición: La medida elegida debe aportar relevancia a la información que se reconoce en los estados financieros principales, la medición trata de capturar información de cómo la entidad obtendrá o sacrificará los flujos de efectivo de los distintos elementos de los flujos de efectivo; por ese motivo, la medición en el momento inicial puede ser diferente a la medición en el momento posterior.

Gestión de recursos: La gestión de recursos exige que la entidad tenga la capacidad para dirigir el uso y como consecuencia de este retener los riesgos y ventajas derivados del activo. El análisis del control de los recursos exige analizar el conjunto de las operaciones y sus cláusulas para decidir cuál es el fondo económico; el análisis del fondo económico es el que garantiza que el reflejo de la información financiera cumpla con la característica de representación fiel.

Operaciones de financiación e ingresos: La financiación de las entidades requiere identificar si es indefinida o debe ser devuelta; existen razones financieras importantes, como el de endeudamiento, que se utilizan en las cláusulas de los contratos de préstamo que dependen de una correcta

clasificación de los instrumentos financieros, en esta distinción el razonamiento conceptual ayuda a desvelar el fondo económico y financiero de las transacciones.

1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.6.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación se determinó como descriptiva, con el fin de conocer las características de la Importancia de la información contable del cliente como instrumento para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali.

1.6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó a través del método deductivo puesto que se partió del análisis de la información contable del cliente y las políticas y exigencias contables para la otorgación de créditos en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali.

1. 6.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica para la recolección de información será la indagación, esta técnica permitió recolectar información sobre políticas y exigencias para la otorgación de créditos y requisitos de la información contable del cliente como instrumento para tomar decisiones, igualmente se implementarán dos encuestas una para el cliente y otra para el analista de crédito con el fin de determinar aspectos demográficos, procedimientos para concluir la veracidad de la información y veracidad de esta.

CAPÍTULO 2: DETERMINACIÓN LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE

Esta investigación se realizó en las oficinas de la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali, para entrar en contexto se realiza a continuación la presentación de la entidad objeto de estudio.

Historia:¹⁴ En 1980 - Se inicia en Cali la Fundación WWB Colombia, entidad que otorgó el primer crédito de una entidad vinculada a la red global Women's World Banking. La iniciativa de la economista Margarita Guzmán de la Torre y el apoyo de un grupo de mujeres profesionales de la ciudad de Cali, permitieron construir el patrimonio requerido con aportes de un 40% de fuentes privadas individuales, 22% de compañías locales y 38% de la Fundación para la Educación Superior (FES).

1990 - En sus inicios la Fundación se basó en una metodología de Grupos Solidarios (préstamos en grupos y capacitación) y posteriormente en 1990 se orientó al crédito individual. La primera oficina se abrió en Cali, y descentralizó sus servicios mediante la apertura de varias oficinas para estar más cerca del usuario y atender a un mayor número de microempresarios.

1992 - La Institución ha estado bajo la administración de la Doctora Clara Serra Akerman, quien fortaleció a la Institución con recursos de capital y su reconocida experiencia, transformándola a través de los años, ampliando sus horizontes, hasta convertirla en una Entidad de proyección nacional e internacional. También la entidad obtuvo el apoyo financiero y técnico del Banco Interamericano de Desarrollo BID con quinientos mil dólares y de la Agencia GTZ con un millón de marcos. Este, fue sin duda, el soporte que le permitió al Banco ampliar sus servicios hasta llegar a 100 mil créditos a microempresarios.

¹⁴ Banco W 2017. Historia. Recuperado: <https://www.bancow.com.co/>

1997 - Amplió su red de oficinas iniciando en Tuluá, Armenia, Cartago, Buga, Buenaventura, Dos Quebradas, Zarzal, Pradera, Pereira y Popayán.

1998 - Gracias a su excelente desempeño, esta institución fue premiada por entidades que reconocen su labor en el campo microfinanciero y en el apoyo a los microempresarios, por lo que en el año 1998 y 1999, el IFI le concedió el premio Carlos Lleras Restrepo en la categoría de mejor intermediario financiero para microempresas, también recibió el premio a la excelencia en microfinanzas, otorgado por el BID, durante el II Foro Interamericano para la Microempresa.

2005 - Ingresó al Mercado de Capitales con su primera Emisión de Bonos en la Bolsa de Valores de Colombia, calificada AA+ por la firma Duff & Phelps de Colombia, por \$120.000 millones (USD 60 millones).

2009 - El 19 de diciembre de 2009, la Fundación presentó ante la Superintendencia Financiera de Colombia, la solicitud para obtener la licencia bancaria.

2010 - El 11 de febrero de 2010, la Fundación recibió el primer requerimiento de la Superintendencia Financiera. El 29 de noviembre de 2010, recibió la Resolución 2471 por parte de la SFC, en la que otorgó la licencia para operar como banco y para realizar la cesión de activos, pasivos y contratos de la Fundación al Banco.

2011 - El Banco WWB, entró formalmente a operar el 1 de febrero de 2011, una vez se hizo efectiva la cesión de activos, pasivos y contratos por parte de la Fundación WWB a la nueva entidad. Con una trayectoria de 30 años la Institución tendrá como inversionistas a la Fundación WWB, BlueOrchard, Developing World Markets y Women's World Banking. La Institución genera más de 1.300 empleos directos, 1.000 indirectos y cerca de 400.000 a través de las microempresas que financia.

Organigramas:¹⁵ A continuación se relacionan el organigrama general, regional y de la oficina objeto de investigación.

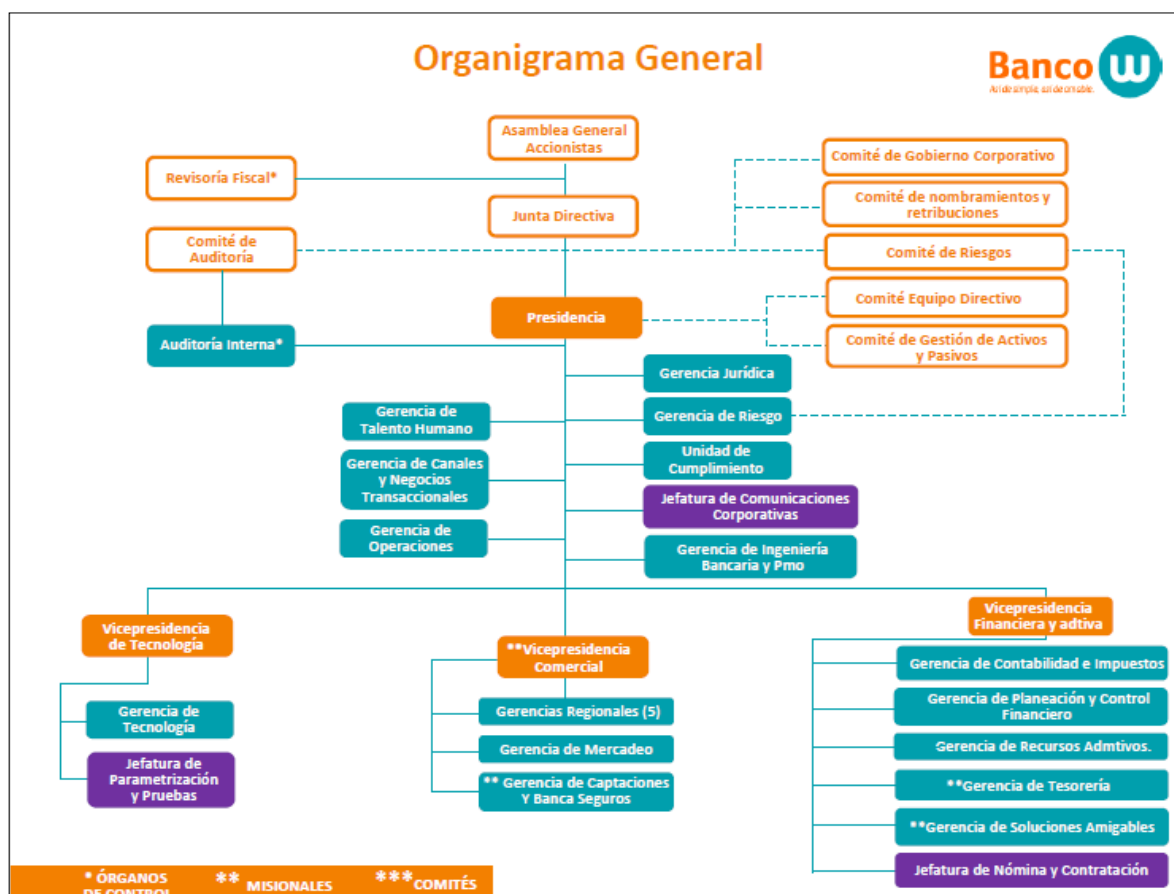


Figura 1: Organigrama General

Fuente: Banco W 2017. Estructura Organizacional

¹⁵ Banco W 2017. Estructura Organizacional. Recuperado: <https://www.bancow.com.co/>

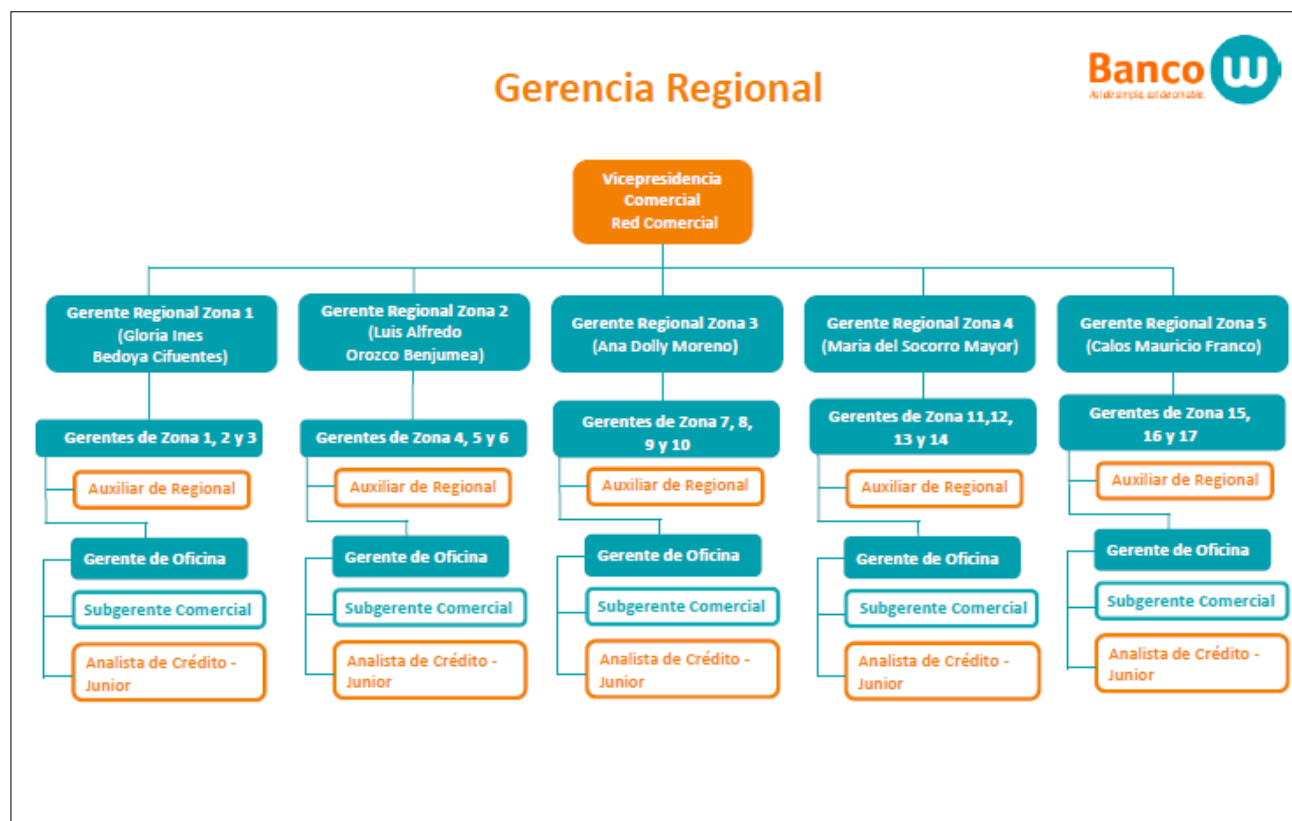


Figura 3: Organigrama Gerencia Regional

Fuente: Banco W 2017. Estructura Organizacional

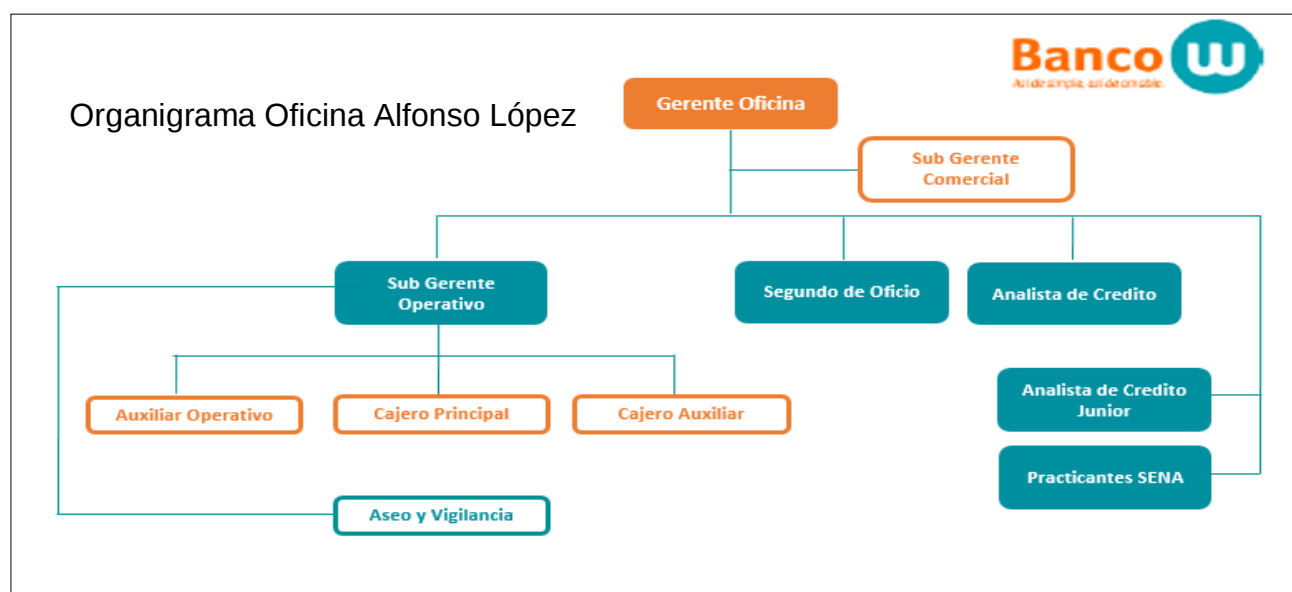


Figura 5: Organigrama Oficina Alfonso López

Fuente: Banco W 2017. Estructura Organizacional

2.1 IMPORTANCIA DE LA FIDELIDAD EN LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE Y SUS CONSECUENCIAS EN LA TOMA DE DECISIONES.¹⁶

El presente capítulo describe la utilidad que tiene la información Contable como apoyo en la toma de decisiones y en la construcción de confianza; con respecto a la confianza se puede definir como la relación social con el sistema de reglas que permite tolerancia frente al riesgo e incertidumbre; esta relación se fortalece con información y en este caso con información contable, pues contribuye a la creación de expectativas según lo plasmado en la situación económica y financiera de la organización.

Siguiendo con el concepto de confianza es necesario involucrar al Contador Público, en la historia su rol se ha enfocado en la construcción de estados financieros que reducen la incertidumbre y complejidad propias de los procesos económicos, esta actividad contribuye al control de los recursos, a la toma de decisiones y también promueve la economía; vale acotar que la economía funciona si hay confianza entre los participantes, pues es vital para la interacción económica.

La información contable va dirigida a usuarios externos, lo cual hace que se encuentre regulada y preparada con bases conceptuales de carácter común, actualmente según estandarización a nivel global, todo esto pretende una regulación única que permita la comparabilidad y confiabilidad de la información financiera presentada. La información contable permite comprender de manera más amplia la situación de las personas, organizaciones y de los mercados, generando expectativas sobre lo que podría ser su comportamiento en el futuro de las mismas conllevando a los usuarios a tener mayores elementos para la toma de decisiones, contribuyendo así a la generación de confianza.

¹⁶ Suárez Tirado; Jorge. información contable y toma de decisiones: el aporte de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones. Universidad Nacional de Colombia. 2013.

La información contable es fundamental para la sociedad pues contribuye al brindar información útil para la toma de decisiones, favorece y permite aumentar la confianza entre ahorradores e inversionistas, también hace posible el adecuado funcionamiento de los mercados de capitales así como de las instituciones y entes económicos, permite el uso racional de los recursos de un país y estimula una correcta distribución de la renta y la riqueza; también la contabilidad brinda información fundamental que provee información a los mercados financieros, información que aporta a la generación de confianza, a la toma de decisiones y a favorecer la dinámica económica.

La confianza permite cooperación, fortalece las relaciones sociales y reduce la incertidumbre pues permite comprender la situación económica y financiera de las organizaciones, todo esto conlleva a construir sobre bases confiables expectativas sobre el comportamiento futuro de la economía y de los mercados, se espera que la información contable presentada por las personas o entidades, aporten a salvaguardar la confianza del sector público y privado.

Toda la tesis anterior plasma la importancia de la información financiera como instrumento para la toma de decisiones, información que conlleva a tomar decisiones acertadas o desacertadas, que pueden afectar de manera severa cualquiera entidad o el mercado, por ende, la sociedad que depende de estas circunstancias; la entidad objeto de estudio genera...**más de 1.300 empleos directos, 1.000 indirectos y cerca de 400.000 a través de las microempresas que financia...** Estas cifras dan claridad de la necesidad de información contable y fidedigna para el otorgamiento de créditos por parte de la entidad financiera Banco W.

2.2 CRITERIOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE PARA QUE SEA UN INSTRUMENTO PARA TOMA DE DECISIONES. ¹⁷

La información contable permite identificar, registrar, medir, clasificar, analizar, evaluar todas las operaciones de una organización, información importante a nivel interno y externo, también es un requisito legal de funcionamiento con el fin de satisfacer las necesidades de información de las entidades de control y vigilancia del estado; la información contable debe cumplir con unas características específicas generales que se plasman a continuación:

Utilidad: La información contable debe ser útil, en principio, para conocer la real situación financiera de un negocio.

Pertinencia: La información contable debe estar acorde con los objetivos y las necesidades de quienes recurrirán a ella.

Claridad: La información contable debe ser fácil de comprender, debe estar redactada de manera clara y organizada, sin demasiados tecnicismos, para resultar accesible aun a personas no expertas en temas contables.

Comparabilidad: La información debe tener la posibilidad de ser comparada con la de otras empresas o con la de esa misma empresa en otros períodos de tiempo.

Oportunidad: La información debe suministrarse en tiempo y forma, así como en un lugar que resulte apropiado.

Objetividad: La información contable debe elaborarse sin ningún tipo de prejuicio o preconcepto, simplemente hay que referir los hechos tal cual son.

¹⁷ Enciclopedia de Características (2017). "Información Contable". Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/informacion-contable/>

Confiabilidad: La información debe permitir que los usuarios puedan depender de ella al tomar sus decisiones, es decir, debe ser información confiable, para lo cual es necesario que cumpla a su vez los requisitos de verificabilidad y representatividad.

Integridad: En la información contable no se debe desdibujar la información, no debe haber omisiones, se debe incluir todo de manera de lograr una representación fidedigna de la situación contable.

Certidumbre: Debe haber seguridad respecto de los datos que se brindan, se debe chequear absolutamente todo, nunca basarse solo en lo que otro comunica, ya que puede haber errores involuntarios.

Prudencia: Las incertidumbres y los riesgos deben estar siempre presentes cuando se elabora un informe contable, de manera que las estimaciones deben ser prudentes.

A causa de la globalización y la necesidad de unificar criterios contables internacionales, convoca a todas las empresas del país, a dejar atrás el sistema tradicional contable y dar paso a las NIIF; este nuevo sistema contable adopta los principios y estándares internacionales de información financiera, que permiten garantizar la veracidad de los datos presentados en los estados financieros, cuando la empresa adopta las NIIF, adquiere un status que beneficia a la empresa y facilita los procesos de compras, alianzas, acceso a mercados, consecución de recursos de capital, todo esto debido que la compañía se puede ajustar los estándares globales y genera confianza; el marco normativo internacional estableció 9 principios para la información financiera presentada bajo Normas Internacionales de Información Financieras –NIIF–.¹⁸

¹⁸ Actualícese; Cualidades de la información financiera bajo NIIF. 2014.

Estos 9 principios fueron divididos para efectos de la normativa internacional, en dos secciones; cualidades primarias y cualidades secundarias así:

Cualidades primarias: En este grupo de cualidades primarias corresponde completamente con las cualidades de la información contable establecidas en el Decreto Reglamentario 2649 de 1993.

- **Comprensibilidad**
- **Relevancia**
- **Confiabilidad**
- **Comparabilidad**

Cualidades secundarias:

- **Materialidad (importancia relativa):** La información contable debe otorgar privilegios a las partidas con mayor influencia en la toma de decisiones.
- **Fidelidad representativa:** Debe existir plena correspondencia entre las mediciones realizadas contablemente y los hechos económicos que ellas representen.
- **Revelación plena (Revelación completa):** La información debe ser suministrada sin reservaciones, de forma clara y sencilla para facilitar la lectura de todos los terceros interesados.
- **Prudencia:** En ninguna circunstancia los activos e ingresos pueden ser sobreestimados ni los pasivos y gastos subestimados.
- **Neutralidad:** La información financiera bajo NIIF debe estar totalmente libre de sesgo y/o perjuicio

Finalmente es muy importante tener en cuenta, bajo el marco normativo internacional, todas estas cualidades, tanto primarias como secundarias deber verse reflejadas en el manual interno de políticas contables.

2.3 INDICADORES A DETERMINAR EN BASE A LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL CLIENTE PARA TOMA DE DECISIONES.

El banco W cuenta con manual de criterios y políticas en diferentes aspectos para la toma de decisiones por parte del analista para el otorgamiento del microcrédito, producto que es el fuerte de la entidad; entre estas políticas y criterios se encuentra:

- El límite en la cartera Microcrédito es de 120 SMLV.
- Los sujetos que aspiren a un microcrédito sea persona natural o Jurídica debe contar con un año de antigüedad de funcionamientos.
- Los clientes se clasificación según información histórica como recurrentes, comercial y bancarización.
- Sus productos se clasifican como principales o Complementarios.
- Las condiciones generales de otorgamiento de crédito son:
 - Mayor de Edad
 - No Estar reportadas en la lista de OFAC
 - Consultar a todas las personas que aparecen el certificado de existencia en caso de ser persona jurídica la que realiza la solicitud.
 - No aparecer en la lista de reservas.
 - Las fuentes de ingresos no pueden ser extranjeras.
 - El solicitante no puede ser menor de edad.
 - No se admiten solicitudes a Uniones Temporales.
 - No se admiten solicitudes a personas con procesos judiciales.
 - No se admiten solicitudes a empresas en proceso de disolución.

- No se admiten solicitudes a personas PEPS.
 - Las solicitudes deben estar acompañadas de actualización de datos personales y financieros.
 - No es permitido que el analista otorgue microcréditos a familiares o con relación a fin.
 - No se permiten desembolsos de nuevos créditos si existe cuotas en mora.
- Condiciones específicas para otorgamiento de microcrédito:
 - Cualitativo (Estabilidad, Comportamiento, Reputación, Habilidad empresarial).
 - Cuantitativo (Límite máximo el 90% del flujo de caja, Experiencia Crediticia, Respaldo patrimonial, Propiedad del Negocio).

Estos criterios cuentan con una condición particular, pues precisan en su mayoría el otorgamiento de créditos de acuerdo al historial crediticio siendo un cliente recurrente o al historial por parate de otras entidades; la única solicitud que menciona de características financieras son contempladas en las condiciones específicas para otorgamiento de crédito, donde se mencionan en el aspecto cuantitativo el flujo de caja, donde de manera tacita se constriñe el aval de aprobación del producto al 90% de lo presentado en el flujo de caja y con respaldo patrimonial.

Esto contempla al flujo de caja como único instrumento financiero que la entidad objeto de estudio, precisa como el suficiente necesario para el otorgamiento del producto, desconociendo otros estados financieros propios para ampliar la información necesaria para la toma de decisiones; al mayor nivel de herramientas utilizadas puede llegar a ser canal incluyente en la bancarización.

Igualmente se precisó hacer dos encuestas una para los clientes y otra para los analistas de crédito con el fin de determinar las actividades que se realizan para asegurar la veracidad de la información plasmada por el cliente y conocer datos demográficos de estos.

Encuesta clientes: En este primer aparte es necesario plasmar la revelación demográfica, pues parte de la determinación de riesgos influye información como la que se plasmara a continuación así:

Tabla 1. Edad

	20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71 +	Total
Edad	18	20	15	11	9	2	75
	24%	27%	20%	15%	12%	3%	100%

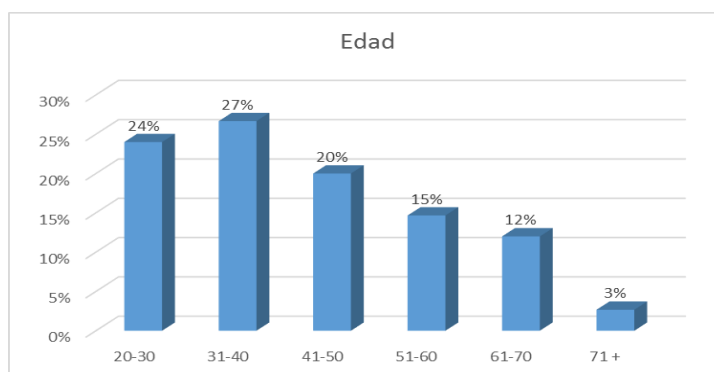
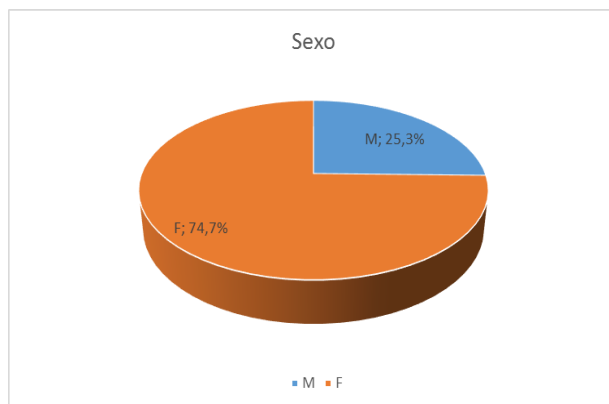


Gráfico 1. Edad

El porcentaje más alto en participación por edades es el rango entre 31 y 40 años que ocupan un 27% de la población encuestado, seguido a esto se observa que entre 20 y 30 años es la siguiente población representativa con un índice porcentual del 24% y entre 41 y 50 años con el 20%, como indicadores más relevantes.

Tabla 2. Sexo

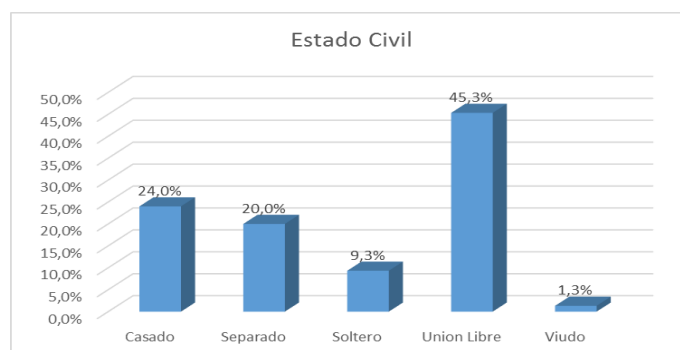
	M	F	Total
Sexo	19	56	75
	25,3%	74,7%	100,0%

**Gráfico 2. Sexo**

Con respecto al sexo que define cada cliente, el femenino ocupó un 74.7%, y el masculino un 25.3%

Tabla 3. Estado civil

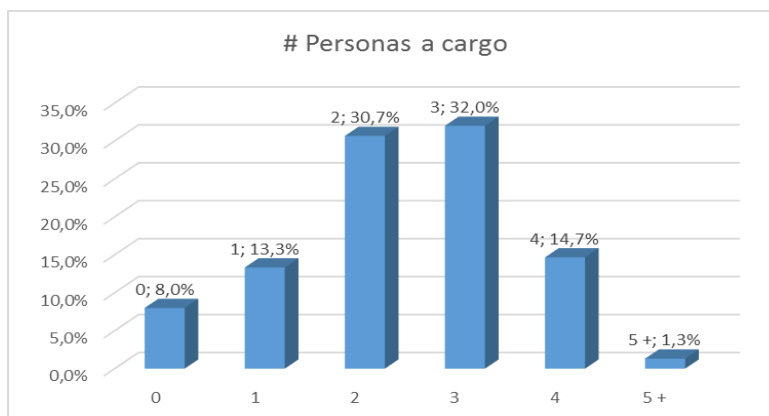
	Casado	Separado	Soltero	Unión Libre	Viudo	Total
Estado Civil	18	15	7	34	1	75
	24,0%	20,0%	9,3%	45,3%	1,3%	100,0%

**Gráfico 3. Estado Civil**

Con respecto a su estado civil, la mayor condición presentada es la unión libre con un 45.3% de la población encuestada, seguido con el estado civil casado con un 24% y separado con un 20%.

Tabla 4. Número de personas a cargo

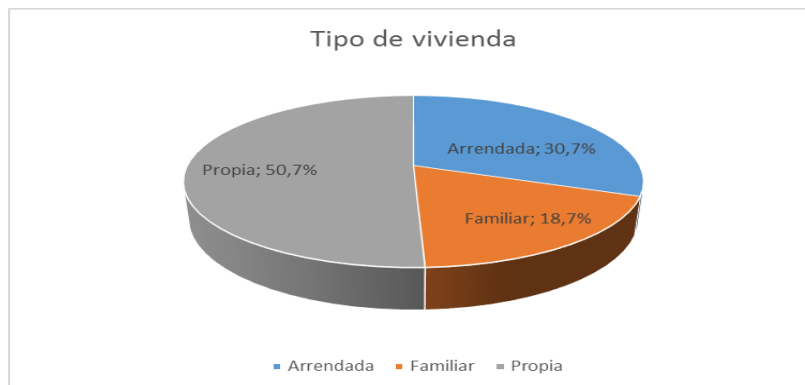
	0	1	2	3	4	5 +	Total
# Personas a cargo	6	10	23	24	11	1	75
	8,0%	13,3%	30,7%	32,0%	14,7%	1,3%	100,0%

**Gráfico 4. # Personas a cargo**

El 32% de los encuestados afirman que tienen 3 personas a cargo, seguido el 30.7% que indican tener 2 personas a cargo y un 14.7% aseveran tener 4 personas a cargo.

Tabla 5. Tipo de Vivienda

	Arrendada	Familiar	Propia	Total
Tipo de vivienda	23	14	38	75
	30,7%	18,7%	50,7%	100,0%

**Gráfico 5. Tipo de vivienda**

La vivienda propia predomina en esta encuesta, representada en un 50.7%, seguida de la vivienda arrendada, la cual presenta un 30.7%. El grupo de personas que viven en casa tipo familiar está dado por el 18.7%.

Tabla 6. Actividad económica

	Almacén Ropa	Arrendamientos	Cerrajería	Colmena	Droguería	Ebanistería	Estampados	Miscelánea
Actividad económica	1	5	2	1	3	2	1	9
	1,3%	6,7%	2,7%	1,3%	4,0%	2,7%	1,3%	12,0%
	Modistería	Panadería	Papelería	Peluquería	Publicidad	Tienda	Vulcanizadora	Total
	1	5	6	13	1	24	1	75
	1,3%	6,7%	8,0%	17,3%	1,3%	32,0%	1,3%	100,0%

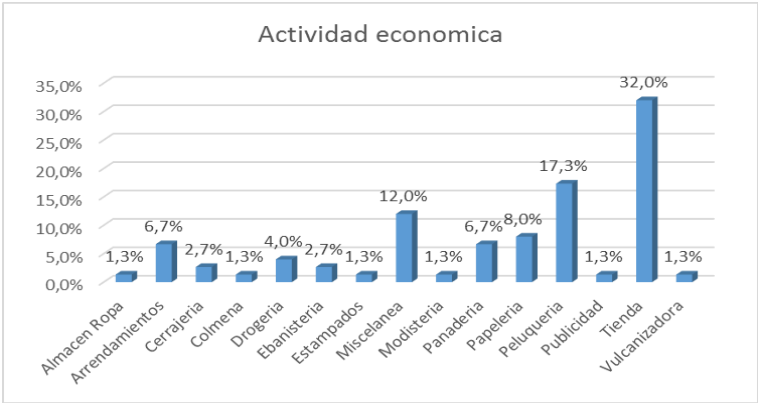


Gráfico 6. Actividad Económica

La actividad económica de los clientes del banco W en su mayoría es referida a las Tiendas, estas ocupan el 32% del total encuestado. A las Peluquerías les corresponde el segundo lugar con 17.3%. Seguido con un 12% las misceláneas. Las demás actividades económicas están repartidas en el 38.7% de los clientes.

Tabla 7. El asesor visito su negocio

	Si	No	Total
El asesor visito su negocio	75	0	75
	100,0%	0,0%	100,0%

**Gráfico 7. El asesor visito su negocio**

La visita del asesor es indispensable en el proceso de relaciones comerciales banco-cliente, es por tanto que el 100% de ellos es visitado en su negocio.

Tabla 8. El asesor visito su hogar

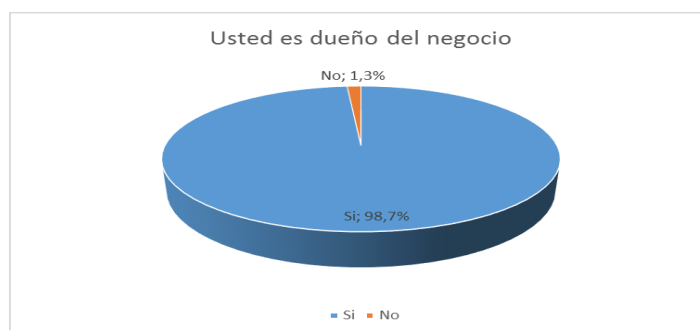
	Si	No	Total
El asesor visito su hogar	61	14	75
	81,3%	18,7%	100,0%

**Gráfico 8. El asesor visito su hogar**

En menor intensidad, pero igualmente importante, es la visita del asesor del banco en el hogar del cliente, es por tanto que el 81.3% de los entrevistados ha sido visitado directamente en su hogar.

Tabla 9. Usted es dueño del negocio

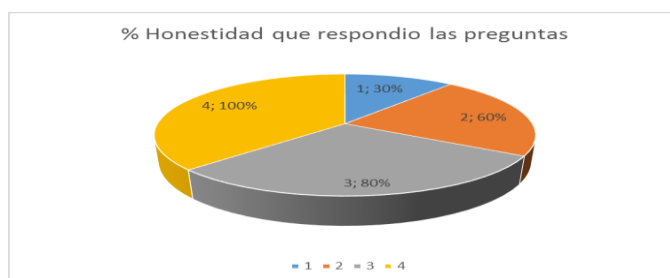
	Si	No	Total
Usted es dueño del negocio	74	1	75
	98,7%	1,3%	100,0%

**Gráfico 9. Usted es dueño del negocio**

El 98.7% de los encuestado manifestó ser el dueño de la unidad de negocio la cual representa.

Tabla 10. Honestidad que respondió las preguntas

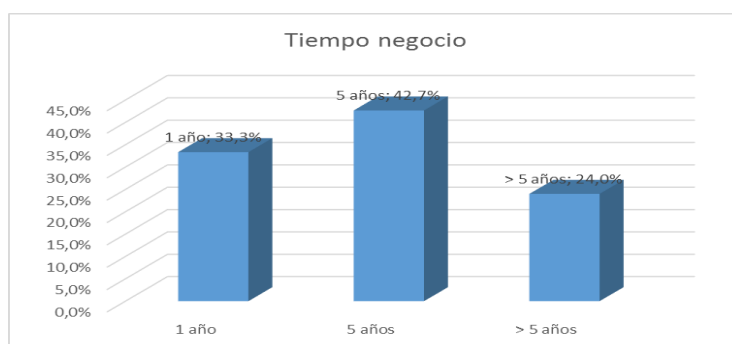
	30%	60%	80%	100%	Total
% Honestidad que respondió las preguntas	1	5	23	46	75
	1,3%	6,7%	30,7%	61,3%	100,0%

**Gráfico 10. % Honestidad que respondió las preguntas**

Los encuestados manifestaron que dieron sus respuestas con ciertos grados de sinceridad; el 61.3% fue totalmente veraz, el 30.7% informó un 80% la verdad. El restante no consideró informar con sinceridad a las preguntas realizadas.

Tabla 11. Tiempo negocio

	1 año	5 años	> 5 años	Total
Tiempo negocio	25	32	18	75
	33,3%	42,7%	24,0%	100,0%

**Gráfico 121. Tiempo negocio**

El 42.7% de los clientes indicaron tener 5 años con su negocio, el 33.3% llevan un año con el negocio, el 24% manifestó tener más de 5 años en su unidad de negocio.

Encuesta analistas de crédito:

Tabla 12. Sencilla y clara

	No	Si	Total
Sencilla y clara	1	14	15
	6,7%	93,3%	100,0%

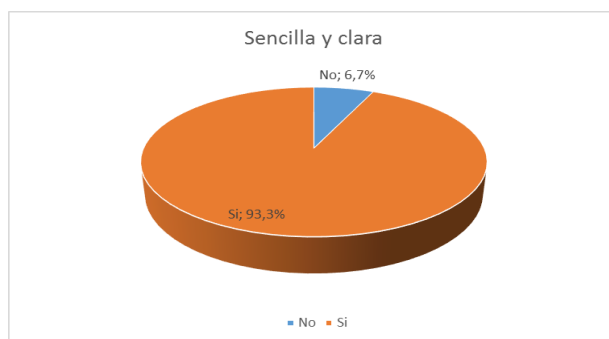
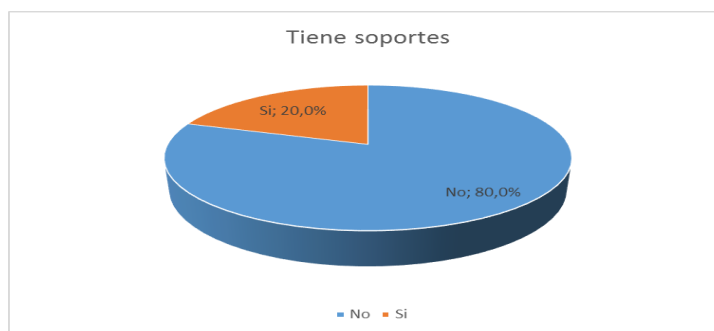


Gráfico 132. Sencilla y clara

En la encuesta dirigida a los analistas de crédito, ellos declararon que el proceso de presentación de la información financiera es sencillo, esto lo representa el 93.3%.

Tabla 13. Tiene soportes

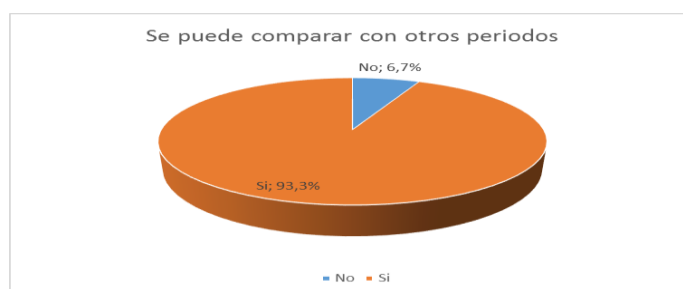
	No	Si	Total
Tiene soportes	12	3	15
	80,0%	20,0%	100,0%

**Gráfico 143. Tiene soportes**

Sustentan los analistas de créditos que el 80% de la información financiera no es verificable. El 20% indicó que la información financiera si tiene soporte.

Tabla 14. Se puede comparar con otros periodos

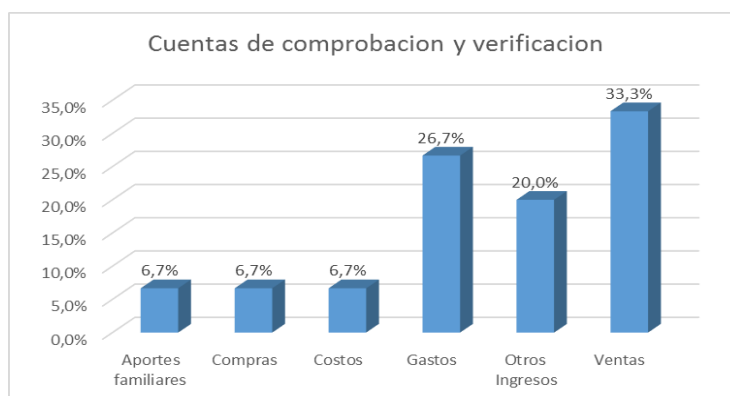
	No	Si	Total
Se puede comparar con otros periodos	1	14	15
	6,7%	93,3%	100,0%

**Gráfico 14. Se puede comparar con otros periodos**

Frente a la pregunta si la información financiera se puede comparar con otros periodos o empresas, el 93.3% de los analistas de crédito indicaron que si es posible hacer tal comparación.

Tabla 15. Cuentas de comprobación y verificación

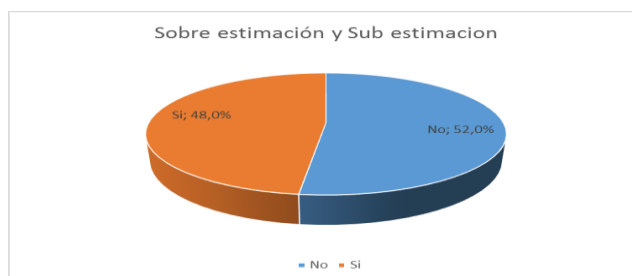
	Aportes familiares	Compras	Costos	Gastos	Otros Ingresos	Ventas	Total
Cuentas de comprobación y verificación	1	1	1	4	3	5	15
	6,7%	6,7%	6,7%	26,7%	20,0%	33,3%	100,0%

**Gráfico 1515. Cuentas de comprobación y verificación**

Los analistas de crédito revelaron que, entre las cuentas de verificación y comprobación, la primera que manejan es la cuenta de Ventas, dicho por el 33.3%, seguido de la cuenta de gastos con el 26.7%, la cuenta de otros ingresos es la tercera en consideración por los analistas. Las demás cuentas son tenidas en igual consideración para el proceso de verificación.

Tabla 16. Sobre estimación y sub estimación

	No	Si	Total
Sobre estimación y Sub estimación	13	2	15
	86,7%	13,3%	100,0%

**Gráfico 16. Sobre estimación y Sub estimación**

El 86.7% no ha realizado sobre estimación o sub estimación en las partidas de la información financiera, así fue manifestado por los analistas de crédito. Un 13.3% manifestó sinceramente si haberlo hecho.

Finalmente, de acuerdo con lo observado en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes seleccionados del Banco W – Oficina Alfonso López, y después de su respectivo análisis se puede determinar la importancia de la información contable del cliente como instrumento para toma de decisiones en la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali, pues se profundiza de manera deductiva los criterios y los indicadores de la información contable y se desarrolló el cuestionario que mide la fidelidad de la información.

Inicialmente se realizó una encuesta a 75 clientes del Banco W oficina Alfonso López – Cali; de acuerdo a los hallazgos, se realizó otra encuesta a 15 asesores comerciales del Banco W en la oficina Alfonso López – Cali. Se evidenciaron prácticas generalizadas de los clientes, con el principal objetivo de obtener

financiación para su negocio o consumo; incrementan cifras o inflan algunas partidas, sobre valorando sus ventas o liquidez y observando con preocupación que el 61.3% de los clientes la información entregada fue totalmente veraz y por diferencia 38.7% omitió o entrego información no confiable.

Luego de observar este comportamiento en los clientes, se profundizo en la habilidad y calidad de la toma de información del asesor comercial, y en la aplicación de la tecnología de microcrédito en la entrevista del cliente; en donde, la experticia juega un rol importante, el conocimiento de las diferentes actividades y el perfil de riesgo del cliente les permite racionalizar los principales rubros de ingresos, gastos del negocio y la unidad familiar para presentar información financiera apegada a la realidad y entorno del microempresario.

Siguiendo la información del marco teórico los principios y las características de los resultados contables son los protagonistas al momento de presentar el análisis para otorgar un crédito; entre más apegado se encuentre a la realidad y mayor evidencia contenga de la trazabilidad, va a permitir un endeudamiento acorde a la situación del cliente y tamaño del negocio.

Este es el principal diferenciador de la tecnología del microcrédito; de los encuestados el 74.7% fueron mujeres, se evidencio que las cifras son más apegadas a la realidad financiera; se revisaron las encuestas que cumplían los criterios de estabilidad fijados por el Banco W oficina Alfonso López – Cali (edad, estado civil, numero de personas a cargo y tipo de vivienda) el 61% de la muestra los cumplía y se evidencia información financiera más acertada.

Revisando el perfil de riesgo de los clientes, entre menor sea el riesgo de la información cuantitativa, mayor es la estabilidad en los datos cualitativos; comprobando así; el rol determinante de la calidad de la información contable y sus efectos sobre la decisión de aprobación, basado en los estados financieros.

En el cruce de información de las partidas importante gastos, ventas y otros ingresos, se observa que el 80% de los clientes, su información fue igual a la presentada en los estados financieros, presentado una sobre estimación en el 13.3% de los casos encuestados.

CONCLUSIONES

La importancia de la fidelidad de la información contable en cualquiera ámbito es indiscutible, pues a causa de la información presentada en los estados financieros se pueden tomar o no decisiones erróneas que afectan a la entidad y el sector en el que esta se desarrolla, para el Banco W caer en en decisiones erróneas puede provocar crisis en la economía de la región y también del país, igualmente afectaría a una gran cantidad de familias que de manera directa o indirecta por parte de esta entidad obtienen sus recursos para mejorar su calidad de vida, es pertinente concluir que la Importancia de la fidelidad en la información contable del cliente y sus consecuencias en la toma de decisiones es alta mas aún no para la entidad la entidad financiera Banco W oficina Alfonso López – Cali, pues sus decisiones son mayormente tomadas por el historial del cliente y con soporte patrimonial real.

En las políticas y criterios del Banco W y en este caso oficina Alfonso López – Cali; no se encuentran especificadas pues el único instrumento contable que utilizan es el flujo de caja; pues sus decisiones para entregar productos se justifican mayormente en el historial crediticio interno o externo y sus bienes reales que soporten la obligación.

Se puede especular que, a causa en la falta de veracidad o fidelidad de los estados financieros presentados, es mayormente importante presentar una lista de requerimientos internos que pueden ser llamados políticas o criterios, con el fin de evitar el error en la toma de decisiones y así salvaguardar el patrimonio de la empresa, ser incluyente en la bancarización, beneficiar la economía nacional y regional, beneficiar al colaborador generando lo necesario para ofrecer estabilidad laboral.

Es pertinente que el banco en sus criterios precise los estados financieros tipo NIIF, estados financieros que son mayormente confiables y pueden ser utilizados

para incluir en el sistema bancario a otras personas tanto naturales o jurídicas que no cuentan con historial y tampoco cuentan con activos fijos reales de garantía del crédito, pero por su viabilidad en los estados financieros que plasman la realidad de sus movimientos comerciales y financieros pueden acceder a un producto y cumplir con sus compromisos adquiridos.

Finalmente, luego del estudio de este tema y la aplicación de las encuestas, puedo evidenciar una alta vulnerabilidad para fraude por parte de los clientes y de los asesores comerciales; la falta de aplicación de la metodología de microcrédito repercute positiva o negativamente sobre los principales indicadores de utilidad y rentabilidad.

Es importante precisar que para los clientes la información contable solamente es necesaria o relevante cuando se tramita un crédito; para ellos, puede ser manipulada para su conveniencia y tergiversada para obtener financiación. Grave error, porque expone la estabilidad financiera y reputacional de su microempresa.

Específicamente, en este caso de estudio del sector de microcrédito para los clientes es usual exagerar y sobre dimensionar su negocio para lograr su propósito; implica que la entidad financiera debe invertir en políticas que mitiguen ese riesgo y en la formación de una cultura organizacional con énfasis en los valores de su personal; para lograr el compromiso de acertar en la información financiera para una toma de decisiones basados en un panorama real.

A lo largo de la presente investigación logró demostrarse que culturalmente no tiene importancia la información contable; que solamente se ve como una oportunidad o uso cuando se necesita para un objetivo específico como solicitar un crédito. Para demostrar esto, se realizó una encuesta que evidencio cómo el 80% de los negocios no tiene soportes de su información contable, el 33% de los negocios son nuevos > 5 años de actividad y la veracidad de la información brindada por el cliente es inferior a el 80% en el 38% de los casos. Ante este

escenario, es un tema que tiene poca literatura e investigación, en futuras investigaciones un interesante tema a tratar sería generar un cambio en la cultura organizacional de los pequeños negocios para beneficio de su consolidación contable, bancarización y para la calidad de nuestra labor como contadores.

Definitivamente, observamos que los cambios que se aproximan con los proyectos que tiene la DIAN acerca de la factura única, es en el camino de cumplir con los criterios que debe tener la información contable para todos los escenarios; sin importar si su negocio es pequeño, mediano o grande.

REFERENCIAS

- Anthony, Robert N. (2013) La contabilidad en la administración de empresas. México. Unión Tipográfica Editorial Hispano Americana.
- Argibay González, María del Mar (2014) Contabilidad financiera. Madrid. Ideas propias Editorial.
- Bellido S. Pedro (2014) Administración Financiera. Lima. Editorial Técnico Científica SA.
- Bonilla Barona, Cindy Vanessa; Determinantes de la probabilidad de morosidad en la cartera de microcrédito; 2014
- Colombianos se 'colgaron' con los bancos como no se veía hace cinco años, Redacción de El País; 2017
- Entidades financieras, precavidas con el crédito por la desaceleración, Revista Dinero; 2016
- Evaluación, clasificación y calificación del crédito; Editorial El Tiempo
- Fukuyama, F; Confianza (trust). Buenos Aires. Ed. Atlántida; 1996
- Giddens, A; Modernidad y autoidentidad, en Beriain, J. Compilador (1996). Las consecuencias perversas de la modernidad; 1991
- Gómez Quiceno, Andrea; Prácticas contables en las pequeñas empresas de Bello; 2017

- Harvin, R; Confianza y confiabilidad. México. Fondo de cultura económica; 2010
- Hernández Celis, Domingo (2014) Contabilidad Financiera. Lima. USMP.
- Hurtado Romero, Leidy Johanna; La Gerencia Financiera en la Toma de Decisiones, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2014
- Informe de actualidad del sistema financiero Colombiano; Superintendencia Financiera de Colombia; 2017
- Jiménez Aguirre, Rubiela; la contabilidad y su relación con la gestión del talento humano en las empresas industriales de Manizales, bajo una perspectiva de la responsabilidad social; 2008
- Jorge Suárez Tirado; Información contable y toma de decisiones: el aporte de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones; Universidad Nacional de Colombia.
- La importancia de la información financiera; campusvirtual.unt.edu.ar
- Luhmann, N. Confianza. Barcelona. Ed. Anthropos; 1973
- Maldonado García, Stella; La Información Contable en la Gestión Empresarial: Una Reflexión a Partir de la Experiencia en Consultoría de la Pontificia Universidad Javeriana; 2002
- Mateus Duarte, Wilfredo; Bohórquez Díaz, Carlos Andrés; la importancia de la responsabilidad social en la profesión de Contaduría pública en Colombia; 2016

- Marco conceptual; Convergencia con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Colombia; CTCP.
- No hay clientes malos, sino créditos mal otorgados”: Presidente del WWB; 2014
- Revista Dinero, ¿A qué se debe el crecimiento de la cartera en mora?; 2017
- Rodríguez Amortegui, Diana Maritza; Zambrano Murcia, Ángela Patricia; Identificación de las necesidades de control contable y financiero de pequeños negocios en la localidad de san Cristóbal barrio la victoria; 2007
- Spaemann, R; Confianza. Revista Empresa y Humanismo IX, (2), 131-148; 2005

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta clientes

Edad: _____

Sexo: Masculino_____ Femenino_____

Estado civil _____

Número de personas a cargo _____

Tipo de vivienda: Propia _____ Alquilada _____ Familiar _____

Actividad económica: _____

Por favor, dedique de 10 a 15 minutos a responder esta encuesta: los resultados servirán para identificar la imagen del Banco W

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima es importante que responda con sinceridad

1. ¿El asesor visito su negocio? Sí _____ No _____

2. ¿El asesor visito su hogar? Sí _____ No _____

3. ¿Usted es el dueño del negocio?

4. ¿Por favor, marque con qué porcentaje de honestidad contesto las preguntas para el crédito?

30% _____ 60% _____ 80% _____ 100% _____

5. ¿Cuál es el tiempo que tiene su negocio?

1 Año _____ 5 Año _____ Mayor a 5 Año _____

ANEXO 2: Encuesta analistas de crédito

Por favor, dedique de 10 a 15 minutos a responder esta encuesta: los resultados servirán para identificar la imagen del Banco W; sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima es importante que responda con sinceridad.

1. ¿La presentación de la información financiera es sencilla y clara?

Sí _____ No _____

2. ¿La información financiera es verificable, tiene soportes?

Sí _____ No _____

3. ¿La información financiera se puede comparar con otros periodos o empresas?

Sí _____ No _____

4. ¿Por favor, marque en su orden cuáles son las cuentas de verificación y comprobación?

Ventas _____

Compras _____

Costo _____

Gastos _____

Otros ingresos _____

Aportes familiares _____

Inventario _____

Activo fijo _____

5. ¿Ha realizado sobre estimación o sub estimación en las partidas de la información financiera?

Sí _____ No _____