

Los Controles Internos en los Procesos Financieros para ser Aplicados en cualquier Asociación Solidarista En Costa Rica

María Fernanda Calvo Piña¹

Fernanda.calvo@uhispano.ac.cr

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad
Hispanoamericana
San José, Costa Rica

Alexander Cordero Céspedes

a.cordero@uhispano.ac.cr

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad
Hispanoamericana
San José, Costa Rica

RESUMEN

En la presente tesis se desarrolló el tema de la revisión y actualización de los controles internos en los procesos financieros en el área de créditos para ser aplicados en cualquier Asociación Solidarista, en Heredia en el año 2021, para el cual, se procedió a describir el problema, su importancia, objetivos generales y específicos; así como los aspectos de antecedentes del problema, para poder delimitar el desarrollo del modelo operativo y a su vez enlistan definiciones de términos financieros que favorecen la ubicación y contexto del trabajo de investigación.

Palabras claves Créditos. Tasas de intereses. Plazo. Rendimiento. Asociación.

¹ Autor Principal

Internal Controls in Financial Processes to be Applied in Any Solidarist Association in Costa Rica

ABSTRACT

The issue of reviewing and updating internal controls in financial processes in the credit area was developed to be applied in any Solidarity Association, in Heredia in 2021, for which the problem was described. , its importance, general and specific objectives; as well as the background aspects of the problem, in order to delimit the development of the operating model and in turn list definitions of financial terms that favor the location and context of the research work.

Keywords: *Credits, Interest rates, Term, Performance, Association*

Artículo recibido 05 mayo 2023

Aceptado para publicación: 20 mayo 2023

INTRODUCCIÓN

El estudio implica entidades que no cuentan con controles internos actualizados y revisados para el área financiera desde su fundación que le permita mantener una segura continuidad y manejo de los diferentes procesos. El estudio se realizó una asociación que ha crecido considerablemente, en el 2017 se contaba con 375 asociados y para junio 2021 había 1434 asociados. Esto ha llevado a la asociación a buscar nuevas ideas para atraer y mantener a los asociados, sin embargo, las políticas y controles internos se han visto afectados ya que los esfuerzos han estado centrando en las estrategias para proveer nuevas opciones a los asociados, pero no en la documentación y actualización de políticas internas. Esta investigación permitirá hacer correcciones y actualizaciones a los diferentes controles internos para los procesos financieros de que no han sido actualizados o creados desde su fundación en el año 2016. Para mantener una adecuada gestión en los procesos financieros de una Asociación Solidarista en Costa Rica, es necesario contar con un estudio que valide e identifique las áreas de oportunidad que puedan existir en sus controles internos.

Objetivos Específicos.

- a) Efectuar un listado de procesos financieros que se consideraran para la investigación.
- b) Seleccionar los procesos financieros de mayor prioridad que tengan controles internos desactualizados o que del todo no tengan ningún control interno.
- c) Inspeccionar los procesos financieros e implementar las actualizaciones correspondientes en los controles financieros de una Asociación Solidarista en Costa Rica.

Alcances.

Contribuir en el análisis y actualización de los controles internos de una Asociación Solidarista durante el tercer cuatrimestre del 2021, para mitigar futuros riesgos en los procesos financieros.

Limitaciones.

Para el desarrollo del trabajo final de graduación, se consideran como posibles limitaciones las que se citan a continuación:

- a) Disposición Junta Directiva y del personal administrativo para conocer los realizar el análisis en los controles internos de los diferentes procesos financieros.
- b) Poca cercanía con la población interesada debido a la pandemia.

METODOLOGÍA

ENFOQUES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Investigación cuantitativa:**

Esta investigación se basa en un análisis cuantitativo en la medición de ciertas características por medio de encuestas de preguntas cerradas y recolección de datos con el fin de tomar decisiones para poder actuar.

- **Investigación cualitativa:**

La investigación cualitativa ha sido muy utilizada especialmente para las disciplinas de las ciencias sociales, pero en el presente artículo se aplicó una referencia cuantitativa

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“La investigación transversal, estudia aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (*Barrantes, 2016, p.64*). Es decir, recorta, el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y en profundidad en un momento específico. En la investigación transversal, lo más importante es la profundidad y el gran detalle con que se trata el tema, más que la gran amplitud temporal de la investigación.

La presente investigación es de dimensión transversal ya que analiza los beneficios que conlleva la actualización de los controles internos para los procesos financieros de la Asociación de Empleados en donde se aplicó la investigación.

Población.

La población seleccionada en la investigación, son los colaboradores que son parte de la Junta Directiva y de la Administración de la asociación solidaria lista seleccionada, ya que poseen perfiles idóneos para el trabajo los cuales van a determinar el objeto de estudio.

Muestra.

La muestra constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. (*González. L. Et, al, 2017*).

Muestra No probabilística:

La selección de los elementos no se realiza asignando una probabilidad conocida, no nula, a cada elemento, sino utilizando procedimientos en los que interviene el juicio del investigador, la conveniencia de tomar ciertos elementos en lugar de otros (p. 11) *Sampieri R., et al (2016)*.

Por lo tanto, para este trabajo de investigación se aplicará la muestra no probabilística, por las características de la investigación no se realiza por medio de selección de datos, siendo únicamente a funcionarios, a así como algunos miembros de la Junta Directiva que cuentan con el conocimiento y la experiencia sobre el funcionamiento de la Asociación en investigación, por lo tanto, para la muestra se trabajará con un total de 4 personas correspondientes a 1 funcionario de back office y 3 miembros de la Junta Directiva, los cuales desempeñan los cargos de vocal 1 y 3 y tesorería.

3.4.4 Consideraciones éticas.

Los datos para desarrollar la presente tesis identifican cifras, pero no son de índole público por lo que no se publicaran los nombres de los asociados, colaboradores y demás participantes que brinden información necesaria, sino solo los resultados.

INTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de los datos necesarios para el desarrollo de esta tesis, se tomarán de documentos tales como:

- Balances generales
- Indicadores anuales
- Reuniones

- Estados financieros
- Análisis de documentos, entre otros.

VARIABLES (estudio cuantitativo) O CATEGORIAS (estudio cualitativo)

Las numerosas formas con que se pueden examinar las características de un objeto de estudio llevan a determinar las dimensiones de una variable. Las variables pueden definirse de manera conceptual, instrumental y operacional.

Definición conceptual:

“La definición conceptual: percepción de la meta departamental en cuanto a claridad, naturaleza visionaria, grado en que es posible alcanzarla y medida en que puede ser compartida, y que representa una fuerza motivacional para el trabajo”. (*Hernández 2016, p.222*).

Definición operacional:

Se refiere a traducir en indicadores, que permitan la observación directa de la variable; es decir, la observación empírica donde la medición se realiza en aspectos concretos. Se indica con una escala gráfica, en la que se establece a partir de qué valor se toma como positivo, se establece previamente. (*González. L. Et, al, 2017*).

Definición instrumental:

Se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información, según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables. Ejemplo: Técnica observación, instrumento listo de cotejo, observaciones de la 1 a la 8 para el primer factor o variable independiente. (*González. L. Et, al, 2017*).

RESULTADOS

La interpretación de resultados se ha realizado con el propósito de brindar una explicación detallada y comprensible, con respecto a la aplicación del instrumento diseñado para la recolección de datos.

El orden para la presentación de los resultados se basa en los objetivos específicos de la investigación, exponiendo inicialmente los resultados de los primeros tres objetivos específicos:

- a) Investigar por medio de un listado de procesos financieros que se considerarán para la investigación.
- b) Seleccionar los procesos financieros de mayor prioridad que tengan controles internos desactualizados o que del todo no tengan ningún control interno.
- c) Inspeccionar los procesos financieros.
- d) Implementar las actualizaciones correspondientes en los controles financieros de una Asociación Solidarista.

Investigar por medio de un listado de procesos financieros que se considerarán para la investigación.

Lluvia de Ideas

Alineado con objetivo específico previamente descrito: efectuar una lluvia de ideas con el listado de procesos financieros que se consideraran para la investigación, se elaboró una lluvia de ideas junto con el comité financiero de la asociación con el fin de iniciar con el procesos de selección de los procesos que serán más adelante analizados para proceder con su actualización o creación según corresponda.

Se utilizó una encuesta a funcionarios de la Junta Directiva previamente seleccionados mediante la muestra no probabilística. El objetivo de esta encuesta es entender si los funcionarios de la junta directiva están al tanto de la necesidad de los controles internos para el área de finanzas.

De esta manera la información se ha expresado en tablas y gráficos que facilitarán su mejor comprensión con la ayuda de valores absolutos y relativos, por consiguiente, se ha realizado una explicación detallada del significado que estos resultados tienen para el desarrollo de la investigación.

Con respecto al total de encuestados, 6 de los funcionarios de la junta que representan el 75% indicaron que tienen un periodo de formar parte de la junta directiva mientras que 2 de los funcionarios que representan un 25% indicaron que tienen 2 periodos de formar parte. Esto es un indicador de que muchos miembros son relativamente nuevos en la asociación. Seleccionar los procesos financieros de mayor prioridad que tengan controles internos desactualizados o que del todo no tengan ningún control interno.

Con el fin de entender cuáles procesos deben contemplarse para la realización de controles internos se proporcionará la información de los balances de la asociación y a su vez se ejecutarán algunas razones financieras para entender la posición de la asociación

Estados Financieros.

Es importante destacar que se deben analizar los riesgos en caso de no tener controles internos para los procesos financieros de una Asociación Solidarista.

Revisión de los procesos financieros.

Para la inspección de los procesos financieros, se mencionarán aquellas deficiencias o mejoras encontradas en la investigación y un análisis FODA.

A continuación, se detallan las oportunidades de mejora que podemos extraer de esta investigación:

1. No existe un control interno para los procesos financieros de la Asociación, este punto fue uno de los que más preocupó al comité de finanzas, dentro de este control interno, podríamos mencionar que no existe una fecha límite para la entrega de los estados financieros y no existe un proceso estándar para la presentación y revisión de estos.
2. No existe un control interno para el proceso de cierre de mes, esto claramente pone en riesgo la veracidad de los estados financieros de la asociación, los principales puntos que afectan la no existencia de este control es: no está establecida una fecha de cierre de periodos, no hay detalle sobre los monto límites para entradas contables de provisiones o cualquier otro tipo de entrada contable, no hay forma de entender si lo ingresado en el sistema cuenta con la información soporte respectiva, no existe un flujo de aprobación organizado para el procesamiento de entradas contables.
3. No existen controles internos para procesos contables esenciales como: gastos, provisiones y reservas.

Análisis FODA:

El análisis FODA es una herramienta diseñada para comprender la situación de un negocio a través de la realización de una lista completa de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Resulta fundamental para la toma de decisiones actuales y futuras.

Se detalla a continuación un análisis realizado a una Asociación Solidarista y que pueden servir de guía.

- Fortalezas:
 - o Nivel Profesional de los miembros de la Junta Directiva.
 - o Ingresos Mensuales de aporte Personal.
 - o Equipo humano comprometido con la misión de la organización.
 - o Buena imagen y reputación.
 - o Atención personalizada.
- Oportunidades:
 - o Diversificación de Productos y Servicios.
 - o Afiliación a Organización Solidaristas.
 - o Conocimiento de Sector Solidarista de la Junta Directiva.
 - o Alcanzar el 100% de los afiliados.
- Debilidades:
 - o Perfil conservador.
 - o Asociados fuera del GAM.
- Amenazas:
 - o Competencia con Banca Pública y Privada para la obtención de diversos créditos.
 - o Cambios en las leyes regulatorias para las Asociaciones Solidaristas.
 - o Despidos debido a la pandemia.
 - o Situación económica del país.
 - o Poca comunicación con el comité de finanzas e inversiones.

Estados Financieros.

Se analizarán los riesgos al no tener controles internos para los procesos financieros de la asociación solidaria seleccionada. El anterior se indica que se realizaron 3 años de estados financieros en la fecha corte de diciembre cada año con el fin de realizar o análisis vertical y de participación así como un análisis horizontal y de participación de dichos estados financieros determinándose de las principales cuentas con las notas explicativas correspondientes con el fin de poder determinar la razonabilidad financiera de cada uno de los años y de la variabilidad que se hayan presentado en las cuentas durante los periodos de investigación. Al ser una asociación solidaria esta se determinaron las principales cuentas en el activo productivo determinándose que han sido las inversiones y la cartera de créditos a los asociados al ser esta una asociación solidaria esta de carácter cerrado, es decir sólo entre los asociados, así como una revisión del total de los pasivos y la composición del patrimonio, éstas en el balance general.

En cuanto al estado de resultados se verificaron las cuentas de mayor participación tanto en los ingresos y en los gastos con el fin de determinar su participación y su variabilidad a lo largo de los periodos investigados.

Se sacaron razones financieras dentro de las que destacan la razón del circulante, la razón del rendimiento sobre el patrimonio, la razón del endeudamiento de igual forma para los años analizados. en cuanto al estado de resultados se sacaron los indicadores financieros de los ingresos con respecto al crecimiento de la cartera los ingresos por el periodo medio de cobro, los gastos por el periodo medio de pago, así como los controles establecidos para cada uno de los indicadores con el fin de establecer procedimientos que no mantenía dicha asociación.

Resultados y discusión

Una vez realizado el análisis que la investigación sea determinaron varios hallazgos en donde se pudo determinar graves aspectos los que van destacar como desconocimiento de la existencia de los controles internos para los procesos financieros, que dicha asociación no brinda una información clara sobre la gestión y la evaluación de los riesgos financieros y que en menor cuantía los miembros de la junta directiva si saben si hay actualmente riesgos en los procesos financieros.

Dentro de los hallazgos también si cabe indicar que el 100% de los funcionarios de la junta directiva comprenden que efectivamente se pueden sufrir afectaciones por no ejecutar de forma correcta en los procedimientos en el área financiera de la asociación.

Otro hallazgo importante por destacar basado en el análisis de artículo y son tal se indica de que las líneas que presentan un mayor impacto en el total de los activos son los depósitos a la vista ya que no genera rendimientos a la asociación.

Se pudo determinar que en la entidad y de acuerdo a lo establecido en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas al cierre fiscal en Costa Rica, para el caso de la asociación investigada no la realizaron quedando al descubierto con este problema en cumplimiento de la normativa establecida en el país.

Para finalizar se indica que la de la revisión de los indicadores financieros se pudo determinar que no se hacen seguimiento al respecto de los mismos lo cual es una oportunidad de mejora para la toma de decisiones por parte de la junta directiva y la gerencia.

CONCLUSIONES

Conclusión general

Se logró realizar la ejecución de una investigación que permitió identificar y mitigar los principales riesgos de la falta de controles internos para los procesos financieros de una Asociación Solidarista.

Conclusiones específicas

Las conclusiones específicas se determinan en base a cada uno de los objetivos específicos planteados y se detallan a continuación:

- Se logró efectuar una lluvia de ideas con el listado de procesos financieros por medio de una encuesta realizada a los funcionarios de la junta directiva de una Asociación Solidarista, mostrando la importancia del conocimiento en materia de los controles internos, adicionalmente se efectuaron reuniones con los miembros del comité financiero de la asociación.
- Se pudo seleccionar los procesos financieros de mayor prioridad que tengan controles internos desactualizados o que del todo no tengan ningún control interno por medio de una revisión

de un análisis horizontal y vertical a los Estados Financieros, identificando las principales cuentas y movimientos.

- Se consiguió inspeccionar los procesos financieros en una Asociación Solidarista en donde se determinó que hay falta de controles que pone en riesgo los procesos financieros.

RECOMENDACIONES

Como consecuencia de la investigación, podemos detallar las recomendaciones para cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica

- Brindar continuamente capacitación y circular información en conjunto con el comité de Finanzas para los colaboradores de cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica para fortalecer el conocimiento de los internos que serán implementados en los procesos financieros.
- Ejecutar reuniones con todos colaboradores que laboran en cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica una vez efectuados los controles internos y explicar a detalle el funcionamiento de cada uno de ellos.
- Fomentar entrenamientos en donde se revisen los controles internos con cada colaborador que sea un nuevo ingreso y evacuar las dudas que puedan surgir.
- Promover el cumplimiento de los controles internos en los procesos financieros de la asociación.
- Ejecutar revisiones periódicas en los controles internos y efectuar las actualizaciones correspondientes a los mismos.
- Se recomienda implantar la propuesta a continuación:

PROPUESTA

A partir de este apartado se le recuerda al lector que la implementación de la propuesta no forma parte del alcance de la presente investigación, por lo que el trabajo solo se limita a plantear la propuesta.

En el planteo de la propuesta se basa en el resultado del trabajo de investigación, el mismo busca una posible mejora del problema con el fin de cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica, con el fin de que la Gerencia y Junta Directiva tengan un mejor panorama en la toma de decisiones.

7.1 Nombre de la propuesta

Estrategia para la creación de controles internos para los procesos financieros, a fin de generar un entregable a cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica.

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

Se desarrolla una Asociación Solidarista de en Costa Rica, ubicada en Heredia.

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

7.3.1 Objetivo General

Proponer acciones con la finalidad de crear y actualizar los controles internos para los procesos financieros y prevenir resultados que pongan en peligro los resultados de cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica.

7.3.2 Objetivos específicos

a- Reducir el riesgo en los procesos financieros de la asociación por falta de información para la ejecución de estos.

b- Proveer información que pueda fortalecer la ejecución de los procesos financieros.

c- Promover la correcta ejecución de procesos de forma periódica.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración Propia, 2021

7.5 Detalle de Actividades

Seguidamente se detalla la propuesta de actividades para el plan de fortalecimiento de los controles internos y prevenir resultados que pongan en riesgo cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica

7.5.1 Actividad 1 – Lluvia de ideas

Junto con el comité de finanzas se realiza una lluvia de ideas para identificar aquellos procesos que deban priorizarse para la ejecución de los respectivos controles internos para los procesos financieros.

7.5.2 Actividad 2 – Selección de los procesos

Una vez generada la lluvia de ideas se procede a seleccionar aquellos procesos que tenga un alto impacto en los resultados y puedan generar mayor riesgo en los procesos financieros para iniciar con el plan de trabajo de estos.

7.5.3 Actividad 3 - Revisión de borradores de Controles Internos

Se procede a realizar los primeros borradores de los procesos financieros seleccionados y la revisión detallada de los mismos junto con el comité de finanzas y la administradora de cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica.

7.5.4 Actividad 4 - Correcciones de Controles Internos

Una vez revisados los borradores se procederá a realizar todas las correcciones y recomendaciones que surgieron de la reunión en donde se revisaron.

7.5.5 Actividad 5 - Revisión final de controles internos

Se procede a revisar los resultados finales con el comité de finanzas de la asociación

7.5.6 Actividad 6 - Presentación de Controles Internos

Realizar una presentación final con los miembros de la junta directiva de cualquier Asociación Solidarista en Costa Rica, adicional también estarán todos los colaboradores de la asociación y se explicará a detalle el funcionamiento de estos.

REFERENCIAS

- *(Hernández, Fernández y Baptista), (2016)* afirman: “De nada sirve contar con un buen método y mucho entusiasmo, sino sabemos que investigar. En realidad, plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (p.36).
- “Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué del estudio o por qué debe efectuarse). La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella...”. (p40).
- *(Hernández, Fernández y Baptista), (2016)* afirman: “Los objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).
- Consiste en lo que pretendemos realizar en nuestra investigación; es decir, el enunciado claro y preciso de las metas que se persiguen en la investigación realizada. Para el logro del objetivo general nos apoyamos en la formulación de objetivos específicos. *(González. L. Et, al, 2017)*.
- El objetivo general da origen a objetivos específicos que indican lo que se pretende realizar en cada una de las etapas de la investigación. Estos objetivos deben ser evaluados en cada paso para conocer los distintos niveles de resultados. *(González. L. Et, al, 2017)*
- “Los objetivos específicos son enunciados que señalan la submetas por alcanzar en la investigación, así, el objetivo general se logra si se van concretando los objetivos específicos” *(Barrantes, 2016, p.118)*.
- Se lleva a cabo por medio de la “normativa SUGEF 24-00, Reglamento para Juzgar la Situación Económica-Financiera de las Entidades Fiscalizadas. Esta normativa otorga una calificación

numérica a la entidad conocida como CAMELS (C: capital, A: Activos, M: Manejo o Gestión, E: Evaluación del Rendimiento, L: Liquidez y S: Sensibilidad a Riesgos de Mercado)” (SUGEF).

- “Reglamento para juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas”.
Las medidas de saneamiento requeridas en cada uno de los grados de inestabilidad financiera se rigen según lo dispuesto en el Capítulo III del Acuerdo de SUGEF 24-00.
- Según el artículo 34 del Acuerdo 03-06, la calificación global de la entidad supervisada es igual a la de mayor riesgo entre aquella determinada según el artículo anterior y la determinada según el Acuerdo SUGEF 24-00 “Reglamento para juzgar la Situación Económica Financiera de las Entidades Fiscalizadas”.
- Las inversiones, a diferencia de los valores negociables, representan los fondos comprometidos a plazos más largo (por lo menos a un año). Podrían incluir acciones, bonos o inversiones en otras corporaciones. (*Hirt, D., 2016, p.27*).
- “La palabra hipótesis deriva del griego *hypothesis*, que significa suposición de una cosa posible, de la que se saca una consecuencia” (Hernández Sampieri, 2016).
- “Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos” (*Gómez Barrantes, 2016*)
- (*González Vallejo, (2017)* Afirman: la rentabilidad es la capacidad de una empresa para generar un beneficio o ganancia económica a cambio de la inversión realizada. (p.159)
- (*Urbina y Aranda, (2016)* Afirman: la ganancia anual que tiene cada inversionista se puede expresar como una tasa de rendimiento. (p.53).
- (*Hirt, D., (2016)* Afirman: la rentabilidad mide la capacidad de una empresa para ganar un rendimiento adecuado sobre las ventas, los activos y el capital contable. (p.63)
- Según (*Sampieri, Fernández, & Baptista, 2016*) señala que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis

estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. “Es secuencial y probatorio”. (p.4)

- La investigación cualitativa ha sido muy utilizada especialmente para las disciplinas de las ciencias sociales, pues se halla impregnado de la matriz de subjetividad de los participantes, porque los datos se hallan influenciados por su experiencia, vivencias, sensaciones y prioridades. *(González. L. Et, al, 2017)*.
- Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio *(Hernández Sampieri y Mendoza, 2016)*
- Existen diferentes clasificaciones de métodos de investigación; sin embargo, los que más se usan en el área de las ciencias sociales, según el modelo de Hernández Sampieri, son: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. *(González. L. Et, al, 2017)*.
- Esta se utiliza cuando existe poca información, dado que la búsqueda evidencia que no existen antecedentes acerca del problema investigado; o bien lo que hay no es aplicable al contexto en el que se hará, por lo que la investigación tiene la finalidad de aportar más conocimiento. *(González. L. Et, al, 2017)*.
- Éste se realiza cuando se explora cómo es una situación, fenómeno, objeto o grupo humano y cómo se manifiesta; tiene la finalidad de especificar las características y propiedades de las situaciones, así como los perfiles de los grupos humanos. Se llevan a cabo midiendo, evaluando y recolectando datos. *(González. L. Et, al, 2017)*.
- Éste se realiza cuando la literatura deja ver que existe relación entre alguna de las características o condiciones propias del objeto investigado; no se mide la relación ni establece la magnitud. Solo se incursiona en cómo se comporta una característica (variable)

en tanto se encuentra relacionada con otra, de la cual ya se conoce su comportamiento.

(González. L. Et, al, 2017).

- Ésta se da cuando existen varias teorías aplicables al problema de la investigación y el estudio implica hallar la causa o el porqué de las situaciones o fenómenos. Es muy estructurado porque involucra lo descriptivo y lo correlativo. Existe la posibilidad de que un estudio presente características descriptivas, correlacionales y explicativas. *(González. L. Et, al, 2017).*
- En cuanto a la dimensión o alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones, a saber, la transversal y la longitudinal. *(González. L. Et, al, 2017).*
- “La investigación transversal, estudia aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” *(Barrantes, 2016, p.64)*
- Por otra parte, la dimensión transversal, recolecta datos en un momento dado en un tiempo único y el propósito es describir variables y su interrelación en un momento único, esto según *Sampieri (2016).*
- Se define población como el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas, situaciones, organizaciones. *(González. L. Et, al, 2017).*
- La muestra constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística. *(González. L. Et, al, 2017).*
- Muestra probabilística: en esta cada unidad estadística elemental, o elemento, de la población debe de tener una probabilidad conocida, no nula, de ser incluida en la muestra *(p. 10). Sampieri R., et al (2016)*

- Muestra No probabilística: La selección de los elementos no se realiza asignando una probabilidad conocida, no nula, a cada elemento, sino utilizando procedimientos en los que interviene el juicio del investigador, la conveniencia de tomar ciertos elementos en lugar de otros (p. 11) *Sampieri R., et al (2016)*
- Se puede definir los sujetos como...” todas aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo (pueden ser uno o varios) y la muestra (si se utilizara) en cada caso” (*Barrantes Echavarría, 2016, pág. 92*).
- “La definición conceptual: percepción de la meta departamental en cuanto a claridad, naturaleza visionaria, grado en que es posible alcanzarla y medida en que puede ser compartida, y que representa una fuerza motivacional para el trabajo”. (*Hernández 2016, p.222*).
- Se refiere a traducir en indicadores, que permitan la observación directa de la variable; es decir, la observación empírica donde la medición se realiza en aspectos concretos. Se indica con una escala gráfica, en la que se establece a partir de qué valor se toma como positivo, se establece previamente. (*González. L. Et, al, 2017*).
- Se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información, según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables. Ejemplo: Técnica observación, instrumento listo de cotejo, observaciones de la 1 a la 8 para el primer factor o variable independiente. (*González. L. Et, al, 2017*).
- Un instrumento es adecuado, es decir, pertinente, cuando recoge los datos que reflejan bien la realidad estudiada. (*González. L. Et, al, 2017*).
- El método de encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (*González. L. Et, al, 2017*).

- *Sampieri R., et al (2016)* Afirma “En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas”. (p. 403).
- *Sampieri R., et al (2016)* Afirma “No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. (p. 399).
-