

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE REINTEGRO Y REEMBOLSO DE
DIVISAS EN LOS INTERMEDIARIOS DEL MERCADO CAMBIARIO
UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR.**

LISETH PAOLA FUENTES LLANOS

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONOMICAS
COMERCIO INTERNACIONAL
VALLEDUPAR – CESAR
2022**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE REINTEGRO Y REEMBOLSO DE
DIVISAS EN LOS INTERMEDIARIOS DEL MERCADO CAMBIARIO
UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR.**

LISETH PAOLA FUENTES LLANOS

ASESOR

BALDOMERO ASCANIO ROSADO QUINTERO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONOMICAS**

**COMERCIO INTERNACIONAL
VALLEDUPAR – CESAR**

2022

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Título de la investigación	12
1.2 Descripción del problema.....	12
1.2.1 Formulación del problema	14
1.2.2 Sistematización del problema	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.5 DELIMITACIÓN.....	17
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Social.....	17
1.5.4 Institucional.....	17
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 Marco de antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	19
2.2.1 2.2.1. Operaciones de reintegro y reembolso de divisas.....	20
2.2.2 Normas y políticas	22

2.2.3	Procesos	24
2.3	Marco conceptual	25
2.4	Marco Demográfico	26
2.5	Marco geográfico	26
2.6	Sistemas de variables	27
2.6.1	Definición nominal	27
2.6.2	Definición conceptual	27
2.6.3	Definición operacional.....	27
2.6.4	Cuadro de operacionalización de la variable	28
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	29
3.1	Tipo de Investigación.....	29
3.2	Diseño de la investigación.....	29
3.3	Nivel de la investigación	30
3.4	Población y muestra	30
3.4.1	Población.....	30
3.4.2	Muestra	31
3.5	Fuentes y técnica para la recolección de datos.....	31
3.6	Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos	32
3.6.1	Validez del instrumento	32
3.6.2	Confiabilidad del instrumento.....	32
3.7	Procedimiento de la investigación.....	34
3.8	Análisis de datos.....	35
4.	ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	36
4.1	Operaciones de reintegro y reembolso de divisas	36
4.1.1	Compra y venta de divisas	36

4.1.2	Giros Internacionales	39
4.1.3	Leasing internacional	41
4.1.4.	Créditos en dólares	43
4.2	Normas y políticas.....	44
4.2.1	Control de operaciones	45
4.2.2	Segmento de clientes.....	46
4.2.3	Cupo de divisas	47
4.2.4	Mecanismos de recepción directa.	49
4.2.5	Giros automáticos	50
4.2.6	Otros Servicios.....	51
4.3	Procesos de reintegro y reembolso de divisas	53
4.3.1	Giros de remesas familiares	53
4.3.2	Procedimiento para enviar un giro de acuerdo con bancos a los intermediarios	54
4.3.3	Acuerdos con operadoras de remesas.	54
4.3.4	Procedimiento para enviar un desde el exterior un giro por un operador de remesas a intermediarios en Colombia.....	55
4.3.5	Procedimiento de consulta de un giro en el exterior.....	56
4.3.6	Compra y venta de dólares en efectivo	56
	CONCLUSIONES	59
	RECOMENDACIONES.....	60
	BIBLIOGRAFÍA	61

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 – Análisis de los Procesos de Reintegro y Reembolso	25
Tabla 2 – Cuadro de Operacionalización de la Variable	28
Tabla 3 – Distribución de la población	31
Tabla 4 – Escala interpretación de la confiabilidad	34

Lista de Imágenes

Pág.

Imagen 1 – Ubicación Valledupar	26
Imágen 2 – Flujograma del Proceso de Giros Internacionales	58

Lista de Graficas

	Pág.
Grafica 1 – ¿Goza de horarios extendidos para realizarlos cambios de divisas?.....	36
Grafica 2 – ¿Cuenta con los puntos de atención suficientes?	37
Grafica 3 – Pregunta 3	37
Grafica 4 – ¿sus tarifas son económicas con respecto a la competencia?	38
Grafica 5 – ¿Cuenta con los puntos de atención suficientes?	39
Grafica 6 – Pregunta 6	39
Grafica 7 – ¿Los giros pueden ser cobrados en pesos y en dólares?	40
Grafica 8 – ¿En caso de un giro en moneda diferente al dólar se entregan en efectivo?.....	41
Grafica 9 – ¿Las operaciones de leasing son frecuentes?	41
Grafica 10 – ¿Poseen alianzas con compañías de leasing extranjeras?	42
Grafica 11 – ¿Son frecuentes las solicitudes de créditos en dólares?	43
Grafica 12 – Pregunta 12	43
Grafica 13 – ¿solicita documentos adicionales a los exigidos por la circular 83 de 2021?	45
Grafica 14 – ¿A la hora de solicitar requisitos los clientes de la entidad gozan de algunas preferencias?	46
Grafica 15 – ¿cuenta con clientes de todos los segmentos?.....	46
Grafica 16 – ¿Cuenta con cupos de divisas especiales para sus clientes?	47
Grafica 17 – ¿Cuánto es el monto anual de los cupos?.....	48
Grafica 18 – ¿La entidad realiza abonos automáticos a las cuentas de los clientes?	49
Grafica 19 – ¿Cuánto es el monto mínimo de apertura?.....	49
Grafica 20 – ¿La entidad es autorizada para realizar las declaraciones de cambio?	50
Grafica 21 – ¿El servicio es proporcionado a clientes empresariales?	51
Grafica 22 – ¿La entidad posee el servicio de sucursal telefónica?.....	51
Grafica 23 – ¿Cuál de estos servicios ofrece?	52

RESUMEN

Título: Análisis de los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

Autor: Liseth Paola Fuentes Llanos

Palabras Claves: Análisis, reintegro, reembolso, divisas.

Descripción:

La investigación tiene como objetivo principal analizar los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. Es de carácter descriptivo, documental con diseño no experimental transversal y de campo, la población fue de diecisiete (16) intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar, teniendo en cuenta los referentes teóricos de los autores: Otis (2008), Marcuse (2012), Morales (2021), Koenigsberg (2020), Ledesma (2010) entre otros. Para la recolección de los datos se optó por un instrumento inédito que consta de 24 preguntas además de una lista de verificación. En cuanto a los resultados de la investigación se pudo comprobar que los intermediarios no operan horarios extendidos para las operaciones de divisas, se cuenta con los puntos de atención suficiente para atender la demanda de los servicios, cuando se trata de clientes de los intermediarios este recibe una atención especial, los giros pueden ser cobrados en pesos y dólares, si se trata de una moneda diferente al dólar solo se entrega en efectivo en dólares que posteriormente se cambian por pesos; en cuanto a las operaciones de leasing y los créditos en dólares no son muy frecuentes y se consideran estas operaciones muy costosas; la mayoría de los intermediarios solicitan documentos adicionales a los establecidos en la circular 89 de 2021 expedida por el banco de la república, no se tiene preferencia a la hora de exigir los requisitos, todos los segmentos de clientes no son cubiertos por los intermediarios, siendo el cliente personal el que solicita con mayor frecuencia los servicios, la mayoría de los intermediarios no ofrece cupos especiales de divisas y sus cupos son por lo general ilimitados; en ese orden de ideas; los procesos documentados son: giros de remesas familiares, acuerdos con operadores de remesas, consulta de un giro y la compraventa de divisas.

ABSTRACT

Title: Analysis of the processes of reinstatement and reimbursement of foreign currency in the exchange market intermediaries located in the municipality of Valledupar.

Author: Liseth Paola Fuentes Llanos

Keywords: Analysis, refund, reimbursement, foreign exchange.

Description:

The main objective of the research is to analyze the processes of reinstatement and reimbursement of foreign currency in the exchange market intermediaries located in the municipality of Valledupar. It is descriptive, documentary with a non-experimental cross-sectional and field design, the population was seventeen (16) exchange market intermediaries located in the municipality of Valledupar, taking into account the theoretical references of the authors: Otis (2008), Marcuse (2012), Morales (2021), Koenigsberg (2020), Ledesma (2010) among others. For data collection, an unpublished instrument was chosen that consists of 24 questions in addition to a checklist. Regarding the results of the investigation, it was possible to verify that the intermediaries do not operate extended hours for foreign exchange operations, there are enough points of attention to meet the demand for services, when it comes to clients of the intermediaries, they receive special attention, money orders can be charged in pesos and dollars, if it is a currency other than the dollar, it is only delivered in cash in dollars that are later exchanged for pesos; Regarding leasing operations and credits in dollars, they are not very frequent and these operations are considered very expensive; Most of the intermediaries request additional documents to those established in circular 89 of 2021 issued by the Banco de la República, there is no preference when demanding the requirements, all customer segments are not covered by the intermediaries, being the personal client who requests the services most frequently, most intermediaries do not offer special foreign exchange quotas and their quotas are generally unlimited; in that order of ideas; The documented processes are: transfers of family remittances, agreements with remittance operators, consultation of a transfer and the purchase and sale of foreign currency.

INTRODUCCION

Dentro de la actividad desarrollada por los intermediarios del mercado cambiario se encuentra las operaciones internacionales como giros, remesas, cambio de divisas y transacciones crediticias con entidades financieras del exterior. A través del desarrollo de la investigación se explica en que consiste cada una de las operaciones financieras de carácter internacional.

En ese orden de ideas; la forma en que se llevan a cabo las operaciones y las actividades desarrollada por estos actores para poder competir y se introducen algunas estrategias para mejorar las condiciones actuales, se establecen parámetro que debe cumplir esta área para mejorar su actuación en el mercado financiero. Al contar con la situación de este tipo de entidades se propicia a estructurar el proceso adecuado de las operaciones.

El contenido de la investigación presenta en su primer capítulo, el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, la justificación de la investigación, definición de objetivos y la delimitación de esta. En el segundo capítulo, establece el marco de antecedentes, el marco teórico con respecto a las actividades, procesos de reintegro y reembolso de divisas, marco conceptual, marco demográfico y el sistema de variables. Por último, un tercer aspecto que representa el desarrollo de los objetivos e indicadores logrados mediante la investigación, así como las conclusiones y recomendaciones de esta. Finalmente se presentan la bibliografía y los anexos.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Título de la investigación

Análisis de los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

1.2 Descripción del problema

Dentro de la actividad desarrollada por los intermediarios del mercado cambiario se encuentran las operaciones internacionales como giros, remesas, cambio de divisas y transacciones crediticias con otras entidades del exterior; cada entidad financiera en particular efectúa estrategias para mejorar los procesos, estableciendo parámetros que se deben cumplir en aras de mantener su actuación optima en el mercado financiero. Las exigencias del mundo actual requieren que las personas transfieran dinero a otros países de manera frecuente debido a la realización de pagos a entidades comerciales y bancarias del exterior, necesidades de familiares u otros conceptos.

Para Otis (2008) la manera más confiable de realizar transacciones de reintegro y reembolso de divisas es a través de las entidades bancarias y financieras reconocidas, por poseer una red de bancos aliados en el mundo que facilitan esas operaciones. Cabe resaltar que las personas naturales y jurídicas lo que buscan es obtener la tranquilidad de que el dinero cuenta con seguridad y llegara de manera confiable y oportuna a su destino final. Para ello estos usuarios deben poseer cuenta de ahorros o corriente a donde depositar los recursos y asegurarse que el destinatario posea de igual manera cuenta donde retirarlos.

Marcuse (2012) conceptúa que los factores que se deben tener en cuenta a la hora de realizar transacciones internacionales es el grado de confianza y conocimiento entre las personas de la transacción, las normas legales que rodean la operación, los costos financieros que deben

asumirse y el tamaño y frecuencia de estas; la mayoría de las entidades bancarias proporcionan servicios relacionadas con la compra y venta de divisas, estas se pueden realizar mediante línea telefónica, cajeros o la internet.

Según lo expresado por Morales (2021) en la actualidad han crecido las operaciones bancarias internacionales tales como los pagos digitales, pagos sin contactos, pagos de persona a persona y billeteras digitales; lo que demuestra que las personas están interesadas en usar métodos innovadores, pero sin perder seguridad y confianza en sus transacciones. Un 47% de los giros internacionales se realizan de manera digital, esto sin descuidar otros mecanismos que gozan de tradición entre los usuarios del sector bancario y financiero.

Koenigsberg (2020) explica que la mayoría de entidades bancarias en el día de hoy procesan las transacciones internacionales a través de entidades corresponsales, lo anterior hace que su gestión se dificulte, se afecte la liquidez y se aumente el costo financiero, por otro lado; Coppola (2019) afirma que los procesos que realizan estas entidades toman tiempos y resultan costosos debido a que tienen requisitos reglamentarios y demás comprobaciones de clientes, gestión de activos y diferencias en los horarios como también la ineficiencia y lo anticuado de sus estructuras.

Las entidades financieras en la actualidad requieren del ordenamiento con respecto a la forma en que se llevan a cabo las operaciones y las actividades que esta desarrolla para poder competir, se hace necesario introducir algunas estrategias para mejorar las condiciones actuales y establecer parámetros que conlleven a cumplir la normatividad y especificidades del sector financiero. A partir de lo anterior se propicia analizar cuáles son los procesos que ayudan a mejorar la actividad considerada objeto social de las entidades bancarias y financieras haciendo especial énfasis en aquellos negocios que se encuentran en el exterior.

Ledesma (2010) afirma que por lo general las entidades bancarias presentan congestión en los puntos de atención para la compra y venta de divisas, suelen retrasarse las transacciones debido a la verificación de la correcto diligenciamiento y pago de impuestos, a eso se le suma la creciente oferta del servicio de giros Internacionales por parte de las entidades financieras que día a día vienen compitiendo por el liderazgo en este servicio.

1.2.1 Formulación del problema

A través del problema planteado con anterioridad se establece una pregunta fundamental que orienta la investigación:

¿Cómo se efectúan los de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar?

1.2.2 Sistematización del problema

¿Cuáles son las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar?

¿Qué normas y políticas rigen en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar?

¿Cuáles son los procesos adecuados de cambio y negociación divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

Conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

Determinar los procesos adecuados de cambio y negociación de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La investigación se desarrolla teniendo en cuenta los aspectos teóricos de los autores: Otis (2008), Marcuse (2012), Morales (2021), Koenigsberg (2020), Ledesma (2010) entre otros que proporcionan información acerca de los aspectos que rodean la comercialización de divisas lo cual se considera la variable en estudio; permite establecer comparaciones entre los aspectos teórica y la realidad de las transacciones internacionales.

Se justifica de manera metodológica porque se caracteriza por ser una investigación de carácter descriptivo, transeccional, de campo porque mediante un instrumento previamente diseñado se obtiene la información que será contrastada con los aspectos teóricos de reconocidos autores en el área; además de servir como fundamento para posteriores investigaciones en diferentes análisis de la variable.

Se justifica de manera practica porque proporciona claridad en los procesos de reintegro y reembolso de divisas, de igual manera; sirve como mecanismo de consulta para estudiantes y docentes del área del comercio internacional. A través de ella se aporta un ordenamiento de las operaciones mediante un lenguaje practico para la comprensión del lector, por consiguiente, enriquece los conocimientos en cuanto al sector financiero del país, como opera los intermediarios del mercado cambiario.

Finalmente se justifica de manera social porque proporciona al entorno académico herramientas valiosas como ejemplo para futuras investigaciones en las que se vea involucrado reintegro y reembolso de divisas, así mismo se realizará un aporte investigativo al sector financiero en especial el dedicado al mercado cambiario ubicado en el municipio de Valledupar; porque se conocerá el estado actual de los procesos de estas organizaciones y partiendo de ahí se generan recomendaciones para los participantes de ese mercado.

1.5 DELIMITACIÓN

1.5.1 Temporal

Esta investigación se realiza durante el primer semestre del año 2022.

1.5.2 Espacial

El presente estudio se llevó a cabo en el municipio de Valledupar, Departamento del Cesar.

1.5.3 Social

La investigación se suscribe a la línea de investigación denominada gestión financiera, perteneciente al programa de comercio internacional, específicamente en La línea operativa de estudio de remesas y/o Operaciones bancarias del comercio.

1.5.4 Institucional

En la investigación se encuentra vinculada la Universidad popular del Cesar; específicamente en el programa de Comercio internacional.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco de antecedentes

Vega (2014) elaboró la investigación titulada “Los tipos de cambio y el mercado de divisas” realizada para la Universidad Regional Autónoma de los Andes. La cual tuvo como objetivo analizar los tipos de cambio y el funcionamiento del mercado de divisas. *Se realiza un análisis a partir de las diferentes publicaciones efectuadas por los portales y conocedores del mercado cambiario, relacionándolos por trabajos realizados en España y Ecuador. La investigación es de carácter descriptiva y documental donde se explica de manera puntual las posturas de un conocedor del mercado cambiario como Mascareñas; contrastando sus diferentes investigaciones con los hechos experimentados en mercados de Estados Unidos y Japón,* La investigación contribuye entregando aspectos teóricos básicos sobre el funcionamiento del mercado de divisas a nivel global los cuales enriquecen este estudio de manera inicial para abordar la temática referenciada.

De igual manera; se analizó la investigación realizada por García (2012) para la Universidad católica de Pereira denominada “manual de régimen cambiario para empresas colombianas exportadoras de bienes” Esta *investigación establece el procedimiento y los documentos requeridos para respaldar la legalización de divisas como los giros y las transferencias internacionales de dinero, así como el proceso de devolución de divisas o el reintegro de anticipos por concepto de futuras exportaciones. Además, de dar una idea sobre cuales documentos deben ser presentado ante el Banco de la República y cuales son requeridos por el banco comercial del exportador.* La anterior investigación contribuye en establecer procedimientos básicos para el reintegro y devolución de divisas a través de flujogramas que facilitan su aplicación.

En ese orden de ideas; se tuvo en cuenta la investigación realizada por Beltrán (2006) para la Universidad Popular del Cesar denominada “Diseño de un manual de proceso para las operaciones en el área de giros internacionales de la entidad financiera Bancolombia oficina principal del municipio de Valledupar”. *Este estudio es de carácter descriptivo y documental fue*

aplicada a la oficina principal de la entidad bancaria Bancolombia en el municipio de Valledupar en ella se realiza un diagnóstico inicial para establecer la situación actual de las operaciones con divisas, identificando los procesos y las ventajas y beneficios para la entidad, así como también definir los diferentes flujogramas aplicables a la actividad. El estudio contribuye en la identificación de operaciones de cambio y giro de divisas y su procedimiento particular de una de las entidades especializadas en este tipo de transacciones como es Bancolombia que aportan un aspecto preciso en el objetivo de esta investigación.

Por último; se revisó la investigación realizada por Aguilar y Muñoz (2004) para la Pontificia Universidad Javeriana denominada “Propuesta de mejoramiento de los procesos de envío y recibo de divisas en el departamento de moneda extranjera del Banco Davivienda, Bogotá-Colombia” Esta *investigación realiza un diagnóstico de la situación actual del área de moneda extranjera en cuanto a análisis de tiempos, documentación de los procesos indicadores de gestión y análisis económico y financiero el estudio obedece a una descripción de todos y cada uno de los procesos del area anteriormente mencionada. En ella se realizan flujogramas, gráficos y análisis que muestran el conducto regular que debe efectuarse a la hora de realizar operaciones de cambio de manera extranjera. Posteriormente generar estrategias que permitan mejorar el servicio de transferencias y proporcionen claridad en las operaciones y actividades en la entidad financiera.* La investigación contribuye en establecer el ordenamiento de operaciones, actividades y procesos en cuanto a las transferencias internacionales que pueden llegar a ser utilizadas en el presente estudio.

2.2 Marco Teórico

Palella & Martins (2010). Define el marco teórico como conjunto de teorías y conceptos que hace referencia a una investigación y se encuentra conformada por las diferentes bases teóricas. Este aspecto sirve para explicar las acciones en el estudio definiendo conceptualmente el enfoque de la investigación, es por ello por lo que se debe tener en cuenta los siguiente:

2.2.1 . Operaciones de reintegro y reembolso de divisas

Para Banrepublica (2021) es el proceso mediante el cual se canalizan a través del mercado cambiario o de las cuentas corrientes de compensación las divisas provenientes de exportación, importación, remesas y cualquier transacción del exterior para lo cual se debe diligenciar el formulario de declaración de cambio. Para Marcuse (2012) Es una operación de cambio internacional porque involucra monedas extranjeras y se encuentra dividida en operaciones que cubren transacciones comerciales, de cambio a término y de transacciones financieras.

En ese orden de ideas; se puede afirmar que las operaciones de reintegro y reembolso de divisas corresponde a la adquisición y comercialización de moneda extranjera a través del mercado cambiario mediante sus intermediarios como son: entidades bancarias, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial. Para tal fin se debe realizar la declaración correspondiente ante la entidad competente que para el caso es la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN.

2.2.1.1 Reintegro

La operación de reintegro la define Ledesma (2010) como aquella devolución de una cantidad de dinero que se debe; en el caso del régimen cambiario obedece a la operación a la restitución total o parcial por los importes que se hayan pagado en concepto de tributos interiores por mercancía o servicio que se exporta. Por su parte Banrepublica (2021) lo define como la canalización de divisas mediante el mercado cambiario proveniente de la exportación de bienes y servicios y para la cual se debe diligenciar el formulario denominado declaración de cambio por exportación de bienes.

Es decir; que el reintegro se concibe como la transacción que realiza en el mercado de divisas y que está íntimamente ligada a la exportación de bienes y servicios, esta transacción debe realizarse a través de los intermediarios del mercado cambiario y se debe cumplir lo dispuesto en la resolución 8 del 2000 emanada del banco de la república como también lo establecido mediante a la circular reglamentaria externa DCIP-83 del 27 de agosto de 2021 emitida por la misma entidad.

2.2.1.2 Reembolso

La operación de reembolso la define Ledesma (2010) como aquel giro con destino al vendedor en el exterior del precio pactado para el pago de la importación, el cual es realizado a través de los intermediarios del mercado cambiario mediante la declaración de cambio y los documentos soporte de la operación. Por su parte Banrepublica (2021) lo define como la canalización de divisas mediante el mercado cambiario proveniente de del pago de por conceptos de importaciones a la vista o financiadas y para la cual se debe diligenciar el formulario denominado declaración de cambio.

Entonces; se puede afirmar que el reembolso es transacción que realiza en el mercado de divisas y que está íntimamente ligada a la importación de bienes y servicios, esta transacción debe realizarse a través de los intermediarios del mercado cambiario y se debe cumplir lo dispuesto en la resolución 8 del 2000 emanada del banco de la república como también lo establecido mediante a la circular reglamentaria externa DCIP-83 del 27 de agosto de 2021 emitida por la misma entidad.

2.2.1.3 Tipos de transacciones

Para Marcuse (2012) los intermediarios del mercado cambiario pueden efectuar el siguiente tipo de transacciones:

- **Divisas:** Es el canal por medio del cual los clientes de los intermediarios del mercado cambiario pueden realizar operaciones de Compra/venta de dólares, cheques viajeros, pago de Tarjetas de Crédito (American Express, MasterCard, Visa Cayman).
- **Giros Internacionales:** es aquel es el servicio que se ofrece para enviar y recibir dinero hacia y desde el exterior. está dirigido a personas naturales y jurídicas que realicen operaciones de mercado libre, es decir, operaciones relacionadas con actividades como turismo, donaciones, transferencias por ayudas familiares o pago de obligaciones personales, fletes, pensiones, servicios entre otras.

- **Leasing internacional:** Es una operación realiza entre una compañía de leasing y el arrendatario financiero, se encuentran cada uno en países diferentes, bajo la jurisdicción de sus propias legislaciones nacionales.
- **Créditos en dólares:** Es una operación de financiamiento ofrecido por los intermediarios del mercado cambiario con la finalidad de cubrir variaciones de la tasa de cambio, abaratar costos de financiación y pagar sus obligaciones contraídas en el exterior.

2.2.2 Normas y políticas

A la hora de establecer las operaciones de reintegro y reembolso de divisas por parte de los intermediarios del mercado cambiario como son: Entidades bancarias y financieras, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial; debe aplicarse lo establecido mediante el estatuto cambiario colombiano, Resolución 8 del 2000 y circular reglamentaria externa DCIP-83 del 27 de agosto de 2021 del Banco de la república. Para el caso de esta investigación se hace referencias a las normas y políticas establecidas de manera interna por los intermediarios del mercado cambiario.

Para la presente investigación las normas y políticas pueden ser clasificadas de la siguiente manera: controles de operaciones, segmento de clientes, cupos de divisas, mecanismos de recepción directa, giros automáticos y otros servicios.

2.2.2.1 *Control de operaciones*

Según Marcuse (2012), Hace referencia a Los controles con que cuentan los intermediarios del mercado cambiario para el pago de giros y demás operaciones del mercado libre; entre ellos se pueden mencionar los siguientes: Verificación del NIT, conocimiento los usuarios, verificación de cupo entre otros.

2.2.2.2 Segmento de Clientes

Ledesma (2010) afirma que los controles y políticas pueden variar de acuerdo con el segmento de cliente que posee la entidad intermediaria del mercado cambiario entre las que se pueden citar: no vinculados, cliente personal, emprendedor, cliente preferencial, pymes, grandes empresas, cliente oficial o estatal.

2.2.2.3 Cupos de divisas

Según Ledesma (2010) los intermediarios del mercado cambiario manejan diferentes cupos de divisas, es decir la entrega de pesos para realizar transferencias al exterior o para obtener efectivo USD, solicitud de cheques en USD y cheque de viajeros. preferencial, pymes, grandes empresas, cliente oficial o estatal.

2.2.2.4 Mecanismos de recepción directa

Para, Marcuse (2012) Las personas que reciben giros del exterior en cualquiera de las entidades pueden utilizar cualquiera de los planes de ahorros vigentes o cuenta corriente. Sin embargo, existen algunos intermediarios donde existe una cuenta de ahorros especial diseñada con características atractivas para quienes reciben giros del exterior.

2.2.2.5 Giros automáticos

Ledesma (2010) lo define como un servicio que le permite a los beneficiarios clientes de los intermediarios financieros como personas naturales recibir los giros que le lleguen desde el exterior directamente a su cuenta de ahorros o corriente sin presentarse en las oficinas ni diligenciar la declaración de cambio cada vez que reciba el dinero.

2.2.2.6 Otros Servicios

Según Marcuse (2012), las entidades bancarias y financieras suelen ofrecer otros

servicios tales como los avisos a través de sucursal telefónica, abonos automáticos, avisos a través de redes sociales, APP, aplicaciones móviles etc.

2.2.3 Procesos

Los intermediarios del mercado cambiario se enfocan en lograr los objetivos establecidos y para conseguirlos establecen una estructura denominada procesos administrativos que están conformados por la planeación, organización, dirección y control las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad en la empresa.

Chiavenato (2012), los procesos administrativos constituyen las operaciones básicas que debe ejecutar un gerente en las organizaciones empresariales; las cuales deben hacerse de manera eficaz para ser productivas. Estos procesos están integrados por la planeación, la organización, la dirección y el control. En tal sentido, las características principales del proceso administrativo están asociadas a las funciones gerenciales del ente regulador considerando distintos factores claves donde se permitirá a quien aplique dichas estrategias, obtener resultados concretos a partir de la toma de decisiones. Según Chiavenato (2012), las características que identifican un proceso administrativo son las siguientes: Cíclico repetitivo, Interactivo, y sistemático

De igual forma Robbins y Coulter (2009), el proceso administrativo es una serie de pasos para sistematizar la operación de una empresa en forma efectiva, desde la planeación, organización, dirección y control de sus actividades, que permitan el adecuado aprovechamiento de sus recursos y la máxima motivación del elemento humano que la conforma. Por su parte; Zapata (2008) menciona que todo organismo para cumplir objetivos debe planear, dirigir, controlar, coordinar, además de sistematizar y racionalizar las acciones creadoras del hombre, con el fin de contribuir a la máxima satisfacción de sus necesidades de subsistencia.

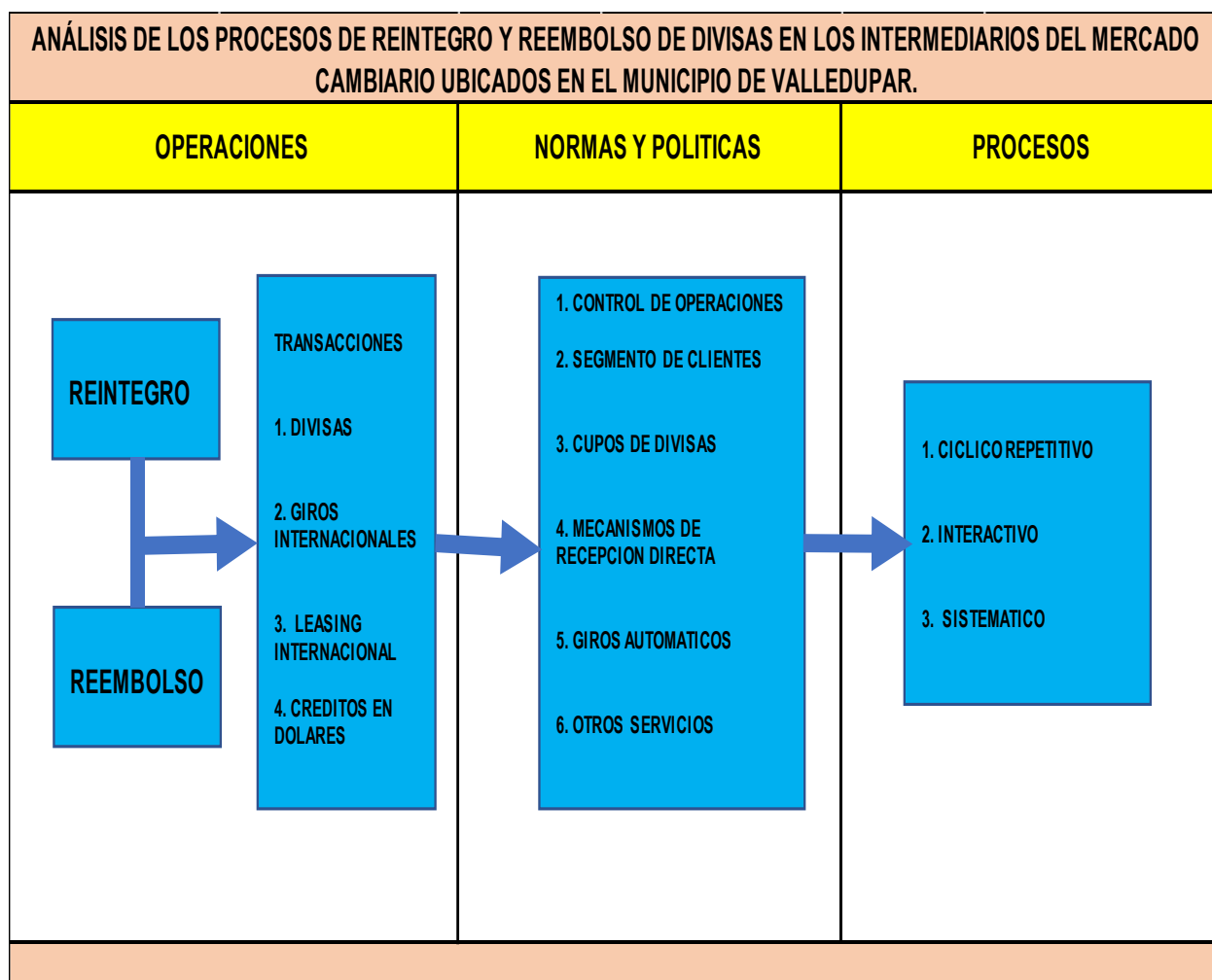
Se determina con base a los enfoques teóricos citados, que los procesos administrativos son un conjunto de etapas o pasos que se llevan a cabo en la organización para poder cumplir con las actividades; estas se interrelacionan entre sí, con la finalidad de lograr un fin determinado, utilizando los recursos de manera óptima. Para el caso de esta investigación se deben establecer

el proceso de giros internacionales, que igual se clasifica en los subprocesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario.

2.3 Marco conceptual

Palella y Martins (2010) lo define como la conformidad justa de la investigación; permite describir el estado de los conocimientos conocidos; es decir un resumen en la forma de posiciones teóricas más específicas y conceptos que guiarán la investigación.

Tabla 1 – Análisis de los Procesos de Reintegro y Reembolso



Fuente: Fuentes (2022)

2.6 Sistemas de variables

2.6.1 Definición nominal

Operaciones de reintegro y reembolso de divisas

2.6.2 Definición conceptual

El concepto de Operaciones de reintegro y reembolso de divisas lo establece Banrepublica (2021) es el proceso mediante el cual se canalizan a través del mercado cambiario o de las cuentas corrientes de compensación las divisas provenientes de exportación, importación, remesas y cualquier transacción del exterior para lo cual se debe diligenciar el formulario de declaración de cambio.

2.6.3 Definición operacional

Las operaciones de reintegro y reembolso de divisas corresponden a la adquisición y comercialización de moneda extranjera a través del mercado cambiario mediante sus intermediarios como son: entidades bancarias, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial. Para tal fin se debe realizar la declaración correspondiente ante la entidad competente que para el caso es la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN.

2.6.4 Cuadro de operacionalización de la variable

Tabla 2 – Cuadro de Operacionalización de la Variable

Objetivo general	Analizar los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.			
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Autores
Identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.	Operaciones de reintegro y reembolso de divisas	Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Divisas ✓ Giros internacionales ✓ Leasing Internacionales ✓ Créditos en dólares 	Banrepublica (2021), Marcuse (2012), Ledesma (2010)
Conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.		Normas y políticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de operaciones ✓ Segmento de clientes ✓ Cupos de divisas ✓ Mecanismos de recepción directa ✓ Giros automáticos ✓ Otros servicios 	Marcuse (2012), Ledesma (2010), Chiavenato (2012), Robbins y Coulter (2009), Zapata (2008)
Determinar los procesos adecuados de cambio y negociación de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.		Este objetivo se desarrollará una vez se obtengan los resultados de la investigación		

Fuente: Fuentes (2022)

CAPITULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

Palella y Martins (2010), afirma que el diseño metodológico es el conjunto de procedimientos para dar respuesta a la pregunta de investigación y comprobar la hipótesis. Es decir; la estrategia concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación.

3.1 Tipo de Investigación

La investigación busca analizar los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. la información se obtendrá de manera directa con los gerentes de las entidades consideradas intermediarios del mercado cambiario como son: entidades bancarias y financieras, profesionales del cambio y las compañías de financiamiento comercial; por lo tanto, se define como una investigación descriptiva porque tal como lo define Palella y Martins (2010) tiene como propósito interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

3.2 Diseño de la investigación

La presente investigación se realiza con un diseño no experimental y de campo porque no se manipularán las variables en estudio y se obtendrá la información en los gerentes de las entidades consideradas intermediarios del mercado cambiario como son: entidades bancarias y financieras, profesionales del cambio y las compañías de financiamiento comercial; De igual manera; la investigación es de carácter transeccional debido a que se recolectara información en un momento único del tiempo. Haciendo énfasis a lo expresado por Palella y Martins (2010), que este tipo se observan, describen e identifican los hechos conforme sus características y contexto real en un tiempo determinado.

3.3 Nivel de la investigación

La investigación se caracteriza por ser de nivel transversal, según Palella y Martins (2010); debido a que se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. Es decir; analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Para Palella y Martins (2010), la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. La población en esta investigación son los gerentes de las entidades consideradas intermediarios del mercado cambiario como son: entidades bancarias y financieras, profesionales del cambio y las compañías de financiamiento comercial. En esta oportunidad se trabajó con la población conformada por dieciséis (16) intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

Tabla 3 – Distribución de la población

INTERMEDIARIO DEL MERCADO CAMBIARIO	
ENTIDAD	INFORMANTE
Banco de Bogota	1
Banco de Occidente	1
Banco Popular	1
Banco AV villas	1
BBVA	1
Banco Davivienda	1
Bancoomeva	1
Bancolombia	1
Banco Falabella	1
Banco Pichincha	1
Banco Agrario	1
Banco Itau	1
Scotiabank	1
Banco caja social	1
Super dólar	1
Acciones y valores	1
TOTAL	16

Fuente: Fuentes (2021)

3.4.2 Muestra

En esta investigación no aplica el muestreo. Se aplicó el instrumento a los gerentes de las entidades consideradas intermediarios del mercado cambiario ubicadas en el municipio de Valledupar. Lo anterior quiere decir que la población y la muestra son iguales, por lo que se debe efectuar un censo poblacional en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

3.5 Fuentes y técnica para la recolección de datos

Una vez que se selecciona el diseño de la investigación apropiado, de acuerdo con la necesidad de esta, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre los atributos,

conceptos, cualidades, variables de los participantes u objetivos involucrados en la investigación. Por lo que para esta investigación se tuvo en cuenta un instrumento inédito donde se le da respuesta a los interrogantes inicialmente propuestos que consta de 24 preguntas (Ver anexo A).

3.6 Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

3.6.1 Validez del instrumento

Palella y Martins (2010) define la validez como el grado de verdad mide la variable de la investigación. Es decir; pretende determinar si el instrumento mide la conceptualización de la investigación con referencia a la teoría; es decir los ítems del cuestionario corresponden a los indicios que se derivan de los procesos de reintegro y reembolso de divisas. El instrumento construido, para dar respuesta a la variable estudiada fue validado por cinco (5) expertos en el área de financiera; para ello, se construyó un formato de validación para determinar validez de contenido, basado en el juicio independiente de los expertos, mediante un análisis riguroso de la totalidad de los ítems; las observaciones realizadas una vez analizadas permitieron mejorar el instrumento construido para su posterior aplicación en la unidad objeto de estudio.

3.6.2 Confiabilidad del instrumento

Palella y Martins (2010) conceptúa que la confiabilidad es el grado de consistencia y coherentes en los resultados. En otras palabras; determina la exactitud y la consistencia necesaria para efectuar los hallazgos. El instrumento no posee preguntas ambiguas, por lo contrario, en él se encuentra reflejada la variable que se pretende medir (Operaciones de reintegro y reembolso de divisas) en sus diferentes dimensiones como son: operaciones, procesos, normas y políticas para ello contiene 24 preguntas cerradas las cuales pueden ser comparadas entre diferentes mediciones; de igual manera permite manejar un solo aspecto a la vez. Lo anterior hace que el instrumento sea confiable.

Para la realización de esta investigación la confiabilidad del instrumento se establecerá siguiendo el método del coeficiente de Cronbach (Alfa), apoyados en Lerma (2009) tal como se expone a continuación:

$$\alpha = \frac{N}{(N - 1)} \left(1 - \frac{\sum s^2 (Yi)}{s^2 x} \right)$$

Donde:

K = Numero de ítems

Si2 = Varianza de los puntajes de cada ítem

St2 = Varianza de los puntajes totales.

Para el caso de esta investigación los datos son los siguientes:

K = 20

Si2 = 71,18

St2 = 1104,12

$$\alpha = \frac{20}{(20 - 1)} \left(1 - \frac{71,18}{1104,12} \right) = 0,9847$$

Para interpretar el resultado del coeficiente, se utilizará una escala de interpretación de la confiabilidad, la cual, se expresa a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 4 – Escala interpretación de la confiabilidad

Rango	Interpretación
$0.81 \leq 1.00$	Muy Alto
$0.61 \leq 0.80$	Alto
$0.41 \leq 0.60$	Moderado
$0.21 \leq 0.40$	Bajo
$0.01 \leq 0.20$	Muy Bajo

Fuente: Fuentes (2022)

Al establecer el cálculo de la confiabilidad del instrumento mediante la fórmula de análisis del coeficiente de confiabilidad y del sistema SPSS, se obtuvo un valor de 0,99. Al considerar, la escala de interpretación de la confiabilidad establecida en la tabla se interpreta muy alto, mostrando la fiabilidad del instrumento calificándolo acto para su aplicación.

3.7 Procedimiento de la investigación

Para la elaboración del procedimiento en esta investigación, a continuación, se describen las siguientes fases:

Fase I. identificar a los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar y mediante la aplicación del instrumento recolectar la información, de esta manera se tendrá conocimiento sobre las operaciones de reintegro y reembolso de divisas.

Fase II. En esta etapa se establecen los aspectos principales del proceso de reintegro y reembolso de divisas que tienen en cuenta los intermediarios del mercado cambiario (entidades bancarias y financieras, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial).

Fase III. En esta etapa se abordan los criterios técnicos y prácticos evidenciados en la investigación referentes a los intermediarios del mercado cambiario (entidades bancarias y

financieras, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial) ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

Para realizar cada una de las etapas se realizó una revisión bibliográfica en fuentes electrónicas como impresas, clasificando las diferentes fuentes y documentos que revisten interés en el desarrollo de investigación; luego se adopta un instrumento válido y confiable, para ser aplicado a los intermediarios del mercado cambiario (entidades bancarias y financieras, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial) ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

3.8 Análisis de datos

Al referirse a la organización de los diferentes atributos codificados en el instrumento relacionado estos serán registrados mediante tablas con la finalidad de facilitar su tabulación, interpretación y análisis de la variable; teniendo en cuenta lo expresado por Palella y Martins (2010) que la tabulación muestra los datos de manera agrupada y permite contar cada una de las respuestas presentada, distribuidas en categorías o códigos definidos previamente.

Posteriormente se establecen un análisis de frecuencia absoluta y relativa, como también gráficos que demuestren los resultados obtenidos siguiendo las instrucciones señaladas por Palella y Martins (2010), los cuales establecen que mediante el uso de la estadística descriptiva se obtienen conclusiones más ágiles con relación a los objetivos propuestos.

CAPITULO IV.

4. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados del proceso de investigación a través de él se dan a conocer las conclusiones de cada uno de los objetivos planteados.

4.1 Operaciones de reintegro y reembolso de divisas

El primer objetivo obedece a identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. Y se evidencio mediante las preguntas comprendidas (1–12) del cuestionario.

4.1.1 Compra y venta de divisas

Pregunta 1. ¿Goza de horarios extendidos para realizarlos cambios de divisas?

Grafica 1 – ¿Goza de horarios extendidos para realizarlos cambios de divisas?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar no establecen horarios extendidos para el cambio de divisas, mientras que un 19% si no establece, un 6% manifiesta no sabe o no responder.

Pregunta 2. ¿Cuenta con los puntos de atención suficientes?

Grafica 2 – ¿Cuenta con los puntos de atención suficientes?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar poseen puntos de atención suficientes para atender el cambio de divisas, mientras que un 25% considera que no cuentan con los puntos de atención suficientes.

Pregunta 3. ¿Solo se atiende los clientes de la entidad?

Grafica 3 – Pregunta 3

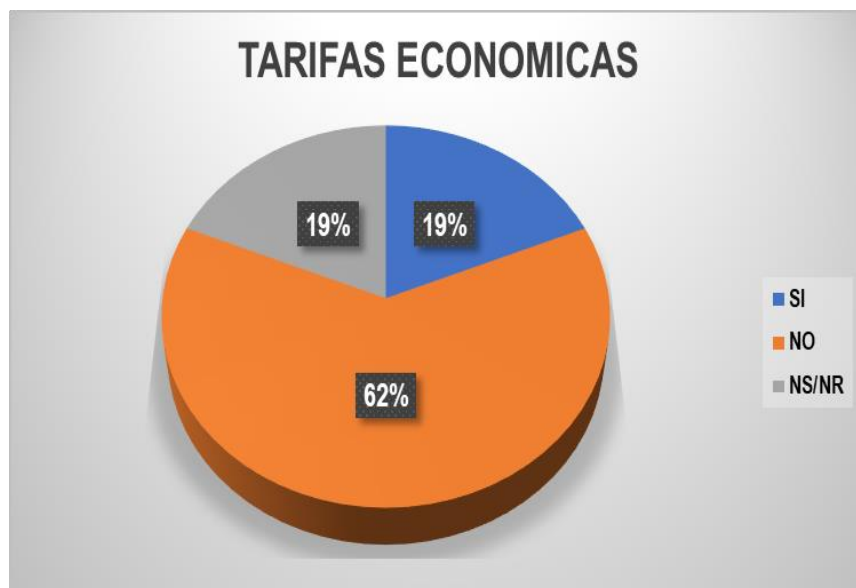


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar no solo atienden a los clientes de la entidad que requieren el cambio de divisas, mientras que un 25% considera que solo atienden clientes de la entidad.

Pregunta 4. ¿sus tarifas son económicas con respecto a la competencia?

Grafica 4 – ¿sus tarifas son económicas con respecto a la competencia?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 62% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar consideran que sus tarifas no son económicas con respecto a la competencia, un 19% afirman que sus tarifas son más económicas y un 19% no sabe o no responde a esta pregunta.

4.1.2 Giros Internacionales

Pregunta 5. ¿Cuenta con los puntos de atención suficientes?

Grafica 5 – ¿Cuenta con los puntos de atención suficientes?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 94% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar consideran que cuentan con los puntos de atención suficientes para atender los giros internacionales, mientras que un 6% afirman que no cuentan con los puntos de atención requeridos para atender los giros internacionales.

Pregunta 6. ¿Los clientes tienen una atención especial?

Grafica 6 – Pregunta 6

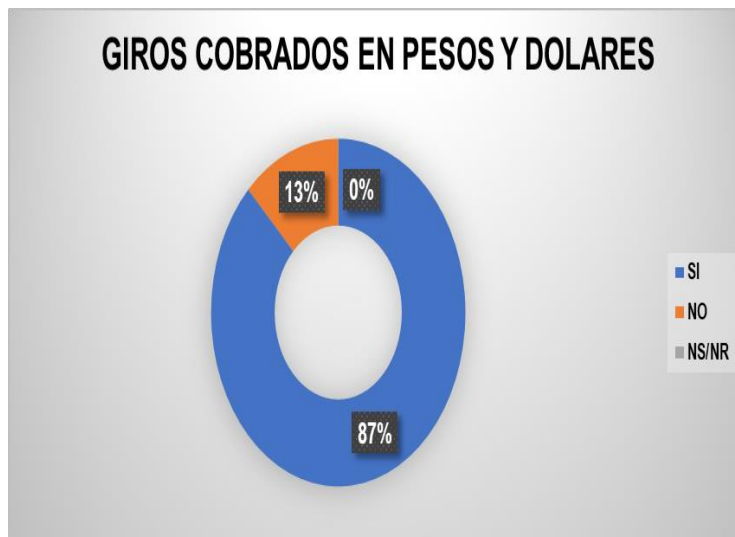


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 62% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar consideran que, si cuentan con atención especial a los clientes de los giros internacionales, mientras que un 38% manifiestan que no cuentan con una atención especial en lo que respecta a los clientes de giros internacionales.

Pregunta 7. ¿Los giros pueden ser cobrados en pesos y en dólares?

Grafica 7 – ¿Los giros pueden ser cobrados en pesos y en dólares?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 87% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar consideran que los giros internacionales pueden ser cobrados en pesos y dólares, mientras que un 13% manifiestan que poseen como política que los giros internacionales solo pueden ser cobrados en pesos.

Pregunta 8. ¿En caso de un giro en moneda diferente al dólar se entregan en efectivo?

Grafica 8 – ¿En caso de un giro en moneda diferente al dólar se entregan en efectivo?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 100% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar consideran que los giros internacionales no se entregan en efectivo en moneda diferente al dólar, En estos casos los giros se convierten en pesos para ser pagados.

4.1.3 Leasing internacional

Pregunta 9. ¿Las operaciones de leasing son frecuentes?

Grafica 9 – ¿Las operaciones de leasing son frecuentes?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 63% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar consideran que las operaciones de leasing en el exterior no son frecuentes, un 31% afirman que si son frecuentes y un 6% no sabe o no responde a la pregunta.

Pregunta 10. ¿Poseen alianzas con compañías de leasing extranjeras?

Grafica 10 – ¿Poseen alianzas con compañías de leasing extranjeras?



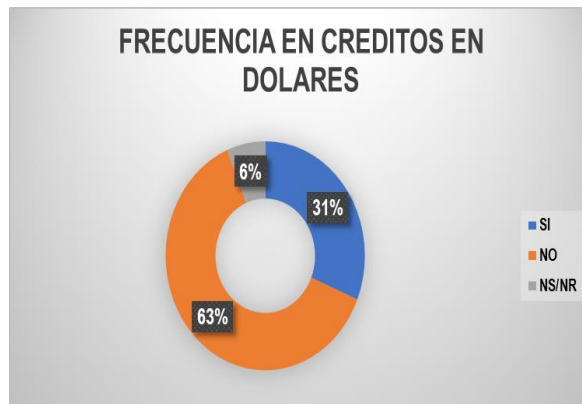
Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar afirman alianzas con compañías de leasing extranjeras, un 12% afirman que no y un 13% no sabe o no responde a la pregunta.

4.1.4. Créditos en dólares

Pregunta 11. ¿Son frecuentes las solicitudes de créditos en dólares?

Grafica 11 – ¿Son frecuentes las solicitudes de créditos en dólares?

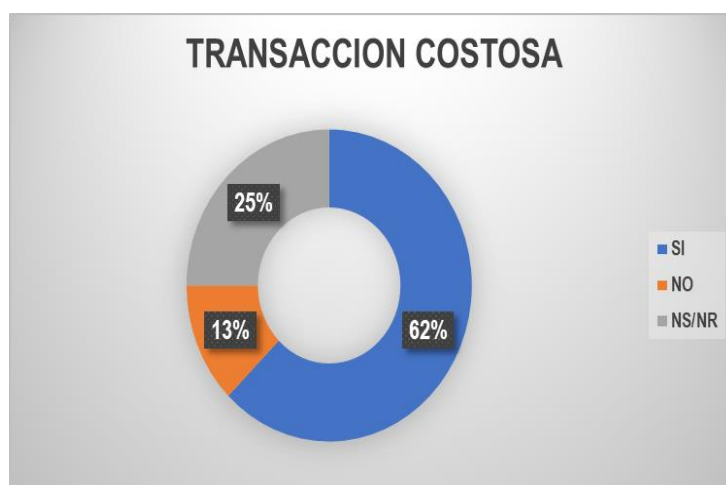


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 63% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que no son frecuentes los créditos en dólares, un 31% afirman que sí y un 6% afirman que no sabe o no responde a la pregunta.

Pregunta 12. ¿Es costosa la transacción?

Grafica 12 – Pregunta 12



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 62% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que las transacciones de créditos en dólares son costosas, un 13% considera que no y un 25% afirman que no sabe o no responde a la pregunta.

Al identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar, puede afirmarse que el servicio de compra y venta de divisas se realiza en horarios establecidos, el sistema en su mayoría no cuenta con horarios extendidos, se cuenta con los puntos de atención suficientes para atender la operación, ese servicio no solo es ofrecido a los clientes de las entidades sino a toda persona natural y jurídica que lo requiera y las tarifas al ser comparadas con la competencia esta no son económicas.

En cuanto a las operaciones de giros internacionales se cuenta con los puntos de atención suficientes para ofrecerlo por medio de los intermediarios ubicados en el municipio de Valledupar, los clientes de cada una de las entidades reciben una atención especial, por lo general los giros pueden ser cobrados en pesos y dólares; en el caso de que el giro se efectuó en una moneda diferente al dólar, este solo se entrega en efectivo en dólares que posteriormente se convierten en pesos al ser pagados.

En ese orden de ideas; la operación de leasing internacional no es solicitada con frecuencia a los intermediarios, estos últimos en su mayoría poseen alianzas con compañías de leasing extranjeras tales como: Banco Santander, Citibank, HSBC, Scotiabank, Bac Credomatic, Canal bank, Georges Bank entre otros. En lo referente al servicio de créditos en dólares este tipo de transacción no es muy frecuente en los intermediarios del mercado cambiario que opera en el municipio de Valledupar, el 62% de los intermediarios afirman que esa transacción es muy costosa por que se trata de una operación combinada entre tasa de interés y tasa de devaluación lo que hace que los usuarios del sistema obtengan sus créditos en pesos colombianos.

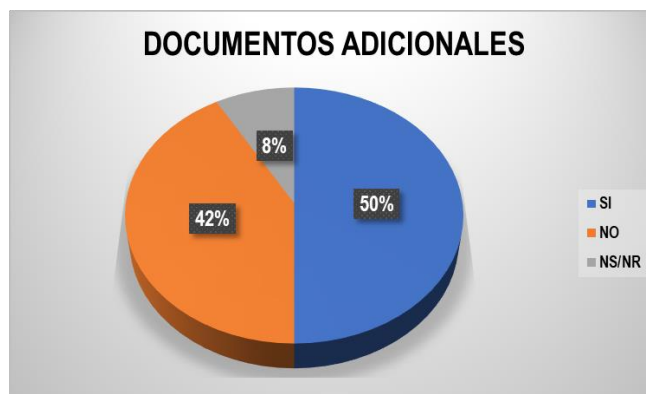
4.2 Normas y políticas

Para resolver el segundo objetivo denominado: Conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. Se formularon las preguntas (13 -24) del cuestionario con respecto al proceso realizado por los intermediarios del mercado cambiario.

4.2.1 Control de operaciones

Pregunta 13. ¿solicita documentos adicionales a los exigidos por la circular 83 de 2021?

Grafica 13 – ¿solicita documentos adicionales a los exigidos por la circular 83 de 2021?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 50% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que, si exigen documentos adicionales a los establecidos en la circular 83 de 2021, mientras que un 42% afirma que no, solo se exige a los usuarios los requisitos descritos en la circular y un 8% afirman que no sabe o no responde a la pregunta.

Pregunta 14. ¿A la hora de solicitar requisitos los clientes de la entidad gozan de algunas preferencias?

Grafica 14 – ¿A la hora de solicitar requisitos los clientes de la entidad gozan de algunas preferencias?



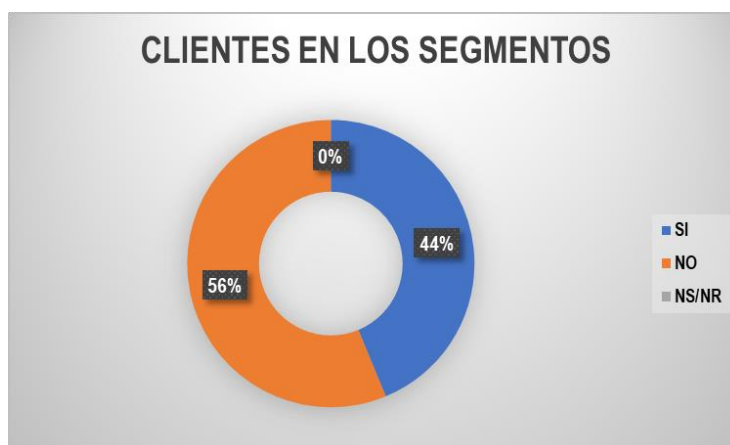
Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que, a la hora de solicitar requisitos los clientes de la entidad no gozan de algunas preferencias, mientras que un 19% conceden algunas preferencias y un 6% afirman que no sabe o no responde a la pregunta.

4.2.2 Segmento de clientes

Pregunta 15. ¿cuenta con clientes de todos los segmentos?

Grafica 15 – ¿cuenta con clientes de todos los segmentos?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 56% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan no poseer clientes en todos los segmentos, mientras que un 44% afirman que poseen clientes en todos los segmentos.

Pregunta 16. ¿Cuál es el cliente que más solicitan sus servicios?

Por ser una pregunta abierta, los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar opinaron que el segmento que más solicita sus servicios es el cliente personal, seguido del sector empresarial, para ellos es difícil diferenciar el segmento emprendedor del sector empresarial; solo si en el formato exigido de la operación el cliente lo manifiesta.

4.2.3 Cupo de divisas

Pregunta 17. ¿Cuenta con cupos de divisas especiales para sus clientes?

Grafica 16 – ¿Cuenta con cupos de divisas especiales para sus clientes?

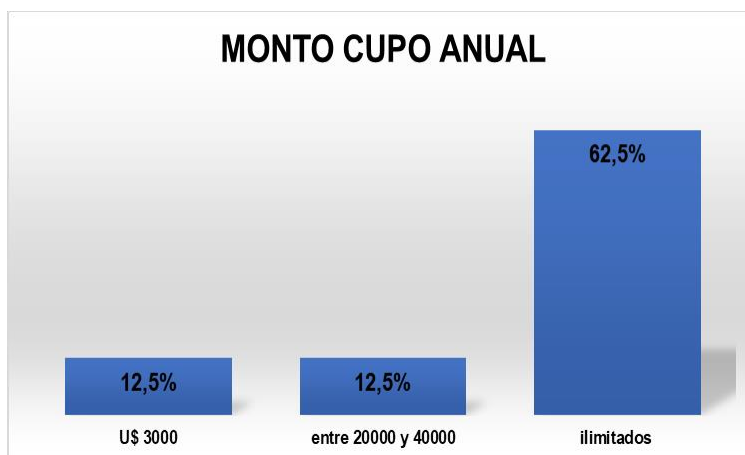


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 69% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan no cuenta con cupos de divisas especiales para los clientes, mientras que un 31% afirman que para los clientes cuentan con cupos especiales de divisas.

Pregunta 18. ¿Cuánto es el monto anual de los cupos?

Grafica 17 – ¿Cuánto es el monto anual de los cupos?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 62,5% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que el cupo anual posee un monto ilimitado, un 12,5% un monto entre 20000 y 40000 dólares y un 12,5 % el monto es de 3000 dólares.

4.2.4 Mecanismos de recepción directa.

Pregunta 19. ¿La entidad realiza abonos automáticos a las cuentas de los clientes?

Grafica 18 – ¿La entidad realiza abonos automáticos a las cuentas de los clientes?

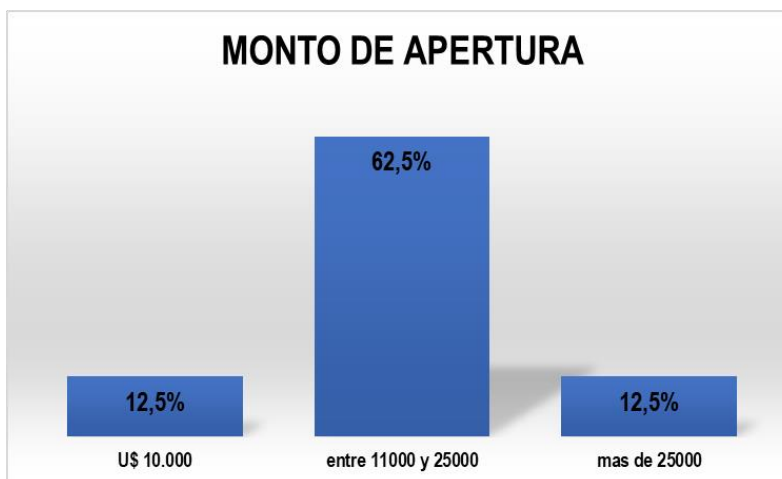


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan no realizar abonos automáticos a las cuentas de los clientes, mientras que un 19% afirma que si realiza abonos automáticos y un 6% no sabe o no responde a la pregunta.

Pregunta 20. ¿Cuánto es el monto mínimo de apertura?

Grafica 19 – ¿Cuánto es el monto mínimo de apertura?



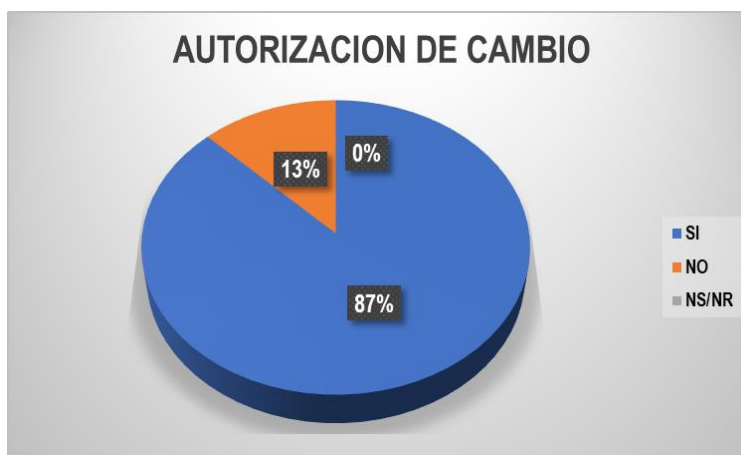
Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 62,5% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan establecen un monto mínimo de apertura entre los 11000 y 25000 dólares, un 12,55 de 10000 dólares y un 12,5% monto mínimo superior a 25000.

4.2.5 Giros automáticos

Pregunta 21. ¿La entidad es autorizada para realizar las declaraciones de cambio?

Grafica 20 – ¿La entidad es autorizada para realizar las declaraciones de cambio?

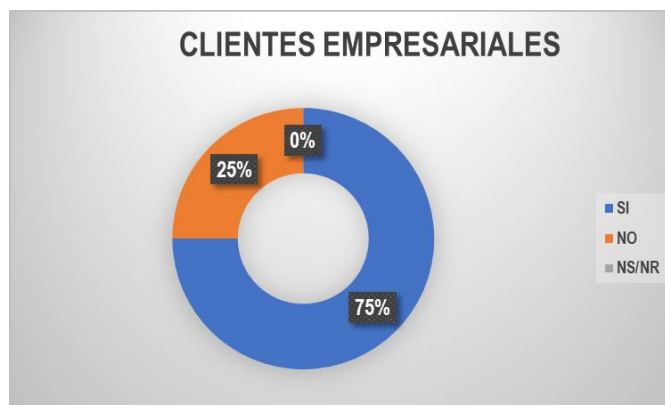


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 87% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que están autorizadas para realizar declaraciones de cambio, mientras que un 13% afirma que no están a autorizados para realizar la declaración de cambio a los clientes.

Pregunta 22. ¿El servicio es proporcionado a clientes empresariales?

Grafica 21 – ¿El servicio es proporcionado a clientes empresariales?



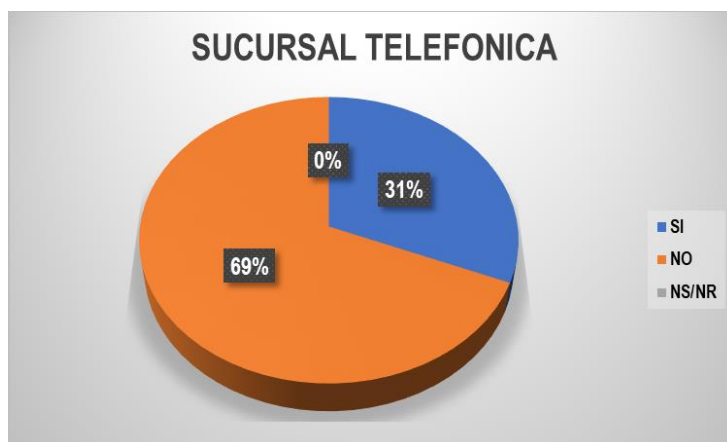
Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 75% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan que realizan giros automáticos a los clientes empresariales, mientras que un 25% afirma que no ofrecen ese servicio.

4.2.6 Otros Servicios

Pregunta 23. ¿La entidad posee el servicio de sucursal telefónica?

Grafica 22 – ¿La entidad posee el servicio de sucursal telefónica?

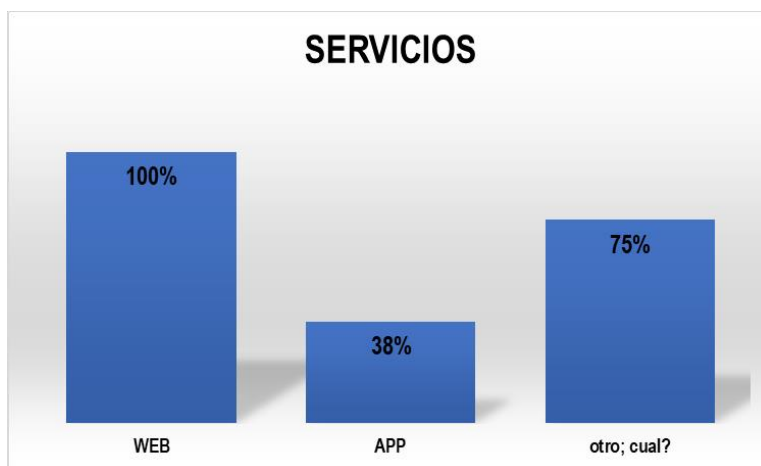


Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 69% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar manifiestan no ofrecer el servicio de sucursal telefónica para los servicios con divisas, mientras que un 31% manifiesta lo contrario.

Pregunta 24. ¿Cuál de estos servicios ofrece?

Grafica 23 – ¿Cuál de estos servicios ofrece?



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: El 100% de los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar ofrecen servicios a través de la página web, un 38% a través de una app y 75% a través de mecanismo como línea 8000, mensajes de texto, cajeros especiales entre otros mecanismos.

Al conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar se puede afirmar que estos solicitan documentos adicionales a los exigidos por la circular 83 de 2021 expedida por el banco de la república, establecen políticas como no tener preferencia al exigir los requisitos por lo tanto no dan excepciones a los clientes, todos los segmentos no son cubiertos por los intermediarios se da en algunos casos como Bancolombia y Davivienda.

En cuanto al cliente que más solicita los servicios de divisas es el cliente personal que recibe remesas del exterior, pero igualmente son utilizados por el sector empresarial en las operaciones de exportación e importación, para los intermediarios no es fácil identificar si se

trata de un emprendedor al menos que este lo exprese en el formulario otorgado para la operación.

En ese orden de ideas; los intermediarios la mayoría no ofrece cupos especiales de divisas para sus clientes, un 62,5% de los intermediarios ofrecen un cupo anual ilimitado, otros por tratarse de profesionales del cambio solo 3000 dólares; en cuanto a mecanismos de recepción directa las entidades en su mayoría no realizan abonos automáticos a las cuentas de los clientes y establecen un monto mínimo de apertura entre 11000 y 25000 dólares.

Por otro lado; solo el 87% de los intermediarios están autorizados a realizar las declaraciones de cambio a los clientes, el 73% del servicio es ofrecido a los clientes empresariales; un 69% no ofrece el servicio de sucursal telefónica y cabe resaltar que todos los intermediarios ofrecen los servicios a través de la página web, un 38% por medio de APP y un 75% por medio de otros mecanismos como son mensajes de texto, y cajeros especiales.

4.3 Procesos de reintegro y reembolso de divisas

Finalmente; para darle respuesta al tercer objetivo denominado: Determinar los procesos adecuados de cambio y negociación de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. para ello se tuvo en cuenta el desarrollo de los objetivos anteriores y la observación de los procesos en cada uno de los intermediarios sujetos de estudio, los cuales se expresan a continuación:

4.3.1 Giros de remesas familiares

Son alianzas especiales que realizan los intermediarios con diferentes bancos alrededor del mundo para recibir remesas familiares de clientes personas naturales y no clientes a muy bajo costo, los cuales tiene las siguientes características:

La persona que necesita hacer su envío (ORDENANTE) no tiene que ser cliente del banco en el exterior.

- Quien recibe el giro en Colombia (BENEFICIARIO) tampoco tiene que ser cliente.
- Bajo costo de envío. Es un monto fijo.

- quien recibe el dinero en Colombia (Beneficiario) tampoco tiene que ser cliente.
- bajo costo de envío. Es un monto fijo.
- Los Giros están disponibles para ser pagados en cuestión de horas.

Entre algunas entidades que realizan este tipo de operaciones en el exterior son: Banco popular de España, La Caixa, Banco de New York y Caja Madrid.

4.3.2 Procedimiento para enviar un giro de acuerdo con bancos a los intermediarios

El siguiente es el procedimiento para enviar un giro de acuerdo con bancos a los intermediarios:

- La persona en el exterior se acerca a cualquiera de estos bancos (en la actualidad están en España)
- Informa el nombre del beneficiario, teléfono o ciudad y el número de cuentas si es cliente.
- Para el costo de envío y le dan una referencia para que reclame giro.
- El beneficiario en Colombia simplemente se acerca al banco a reclamar su giro con una cédula y la referencia que le dio quien la mandó el giro (no es obligatorio) y debe diligenciar los documentos requeridos en cada entidad.
- Se verifican sus datos y se le paga.

4.3.3 Acuerdos con operadoras de remesas.

Son giros enviados desde el exterior a través de compañías de envío de dinero, que se encuentran generalmente en los lugares donde viven los colombianos, este mecanismo tiene las siguientes características:

- Quien envía el dinero del exterior y quiero decir en Colombia no deben tener cuenta en un banco
- Bajo costo que por lo general depende del monto a enviar.
- los giros que están disponibles para ser pagados en cuestión de horas.

Algunos operarios de remesas son: Ria, Afex, Dolex, Europhil, Quisqueyana y Viamericas. Los costos de enviar un giro de operario de remesas a Colombia dependen del lugar donde se manden y el monto. Es importante anotar que los intermediarios no conocen las tarifas que cobran cada uno de los operadores por el servicio de envío de dinero.

El cliente puede comunicarse a la línea gratuita en cada país para conocer este valor. Los giros por este mecanismo se pagan a la tasa a la que tienen pactadas desde el exterior. Esta se conserva hasta que el beneficiario lo reclame. Máximo 15 días. (Excepto giros de Viamericas que se conserva por ocho días). Los giros regresados, el costo de envío este pago para giros de montos pequeños (inferiores a 1,000 dólares), llegan rápido y son fáciles de enviar para aquellas personas que no tiene una cuenta bancaria en el exterior.

4.3.4 Procedimiento para enviar un desde el exterior un giro por un operador de remesas a intermediarios en Colombia.

- La persona en el exterior se acerca a un operador por lo general se encuentran en los supermercados, Almacenes, tiendas, peluquerías, etc.
- Informa el nombre del beneficiario, teléfono, ciudad y el número de cuenta si es cliente.
- Paga el costo de envío y le dan una referencia para que reclame giro.
- El beneficiario en Colombia simplemente se acerca al intermediario a reclamar su giro con su cédula y la referencia o número de folio que le dio quien mandó el giro (no es obligatorio).
- Se verifica sus datos y se le paga.

4.3.5 Procedimiento de consulta de un giro en el exterior

En los puntos de servicio cuentan con un sistema con diferentes opciones para consultar los giros del exterior:

- Consulta por NIT.
- Consulta por referencia (código alfanumérico que el ordenante la informa al beneficiario para reclamar el giro)
- Consulta por nombre.

El NIT es la primera opción de consulta y será efectiva cuando el giro viene para ser abonado en cuenta. Si esta consulta no encuentra el giro puede optarse por cualquiera de las demás opciones. La referencia de un giro no es un requisito indispensable para el cobro de este. Sin embargo, es una forma fácil ágil de consultar los giros es por ello que se les recomienda a los clientes en tenerlo a la mano.

4.3.6 Compra y venta de dólares en efectivo

Los intermediarios cambiarios realizan compras y ventas de divisas en efectivo atendiendo las necesidades de los clientes y cumpliendo a la vez con las normas cambiarias y políticas de prevención y control de lavado de activos. Las compras y ventas de divisas en efectivo hacen parte del mercado libre, el cual fue creado en el país por la resolución 4 de enero 25 de 1991 del Banco de la República, para tratar de terminar con el mercado negro de divisas y legalizar tanto los ingresos que reciben los colombianos por servicios, turismo y donaciones, como los depósitos de colombianos en entidades financieras del exterior.

Así mismo, facilita la venta de divisas para gastos personales, pago de servicios y depósitos en el exterior. Permite que los bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial y profesionales del cambio compren y vendan dólares por ventanilla, función que antes ejercía el Banco de la República a través de su famosa ventanilla “siniestra”.

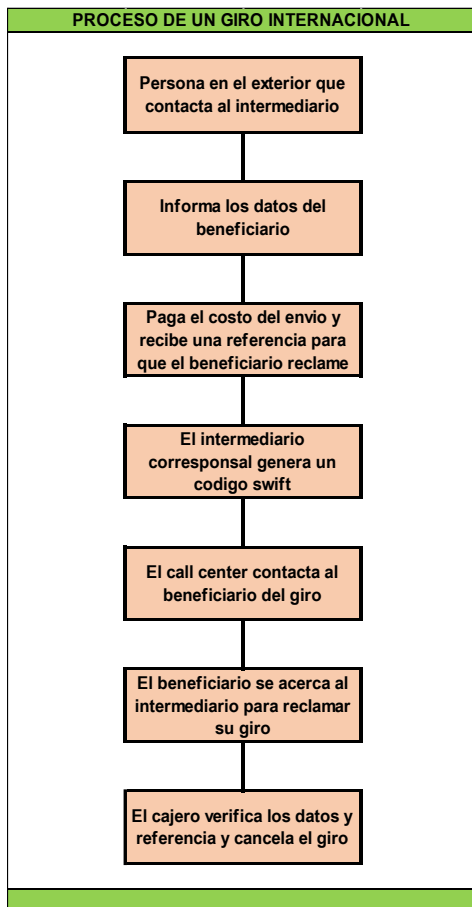
Los intermediarios participan en el mercado libre comprando y vendiendo divisas en efectivo, cheques y transferencias a clientes y no clientes del intermediario, por los siguientes conceptos:

- Servicios personales al exterior.
- Venta de bienes y servicios a turistas extranjeros.
- Donaciones y otros conceptos.
- Cheques de viajeros a clientes y turistas.
- Los cheques personales.
- Viajes por turismo.
- Viajes por negocios.
- Estudios en el exterior.
- Compra de medicamentos.
- Pago de servicios médicos.
- Gastos personales por compras en el exterior.
- Suscripción a revistas y publicaciones internacionales.
- Donaciones a familiares y amigos.
- Inversiones de Depósitos en Entidades Financieras del exterior, incluyendo principalmente a nuestras filiales.
- Pagos de pasajes internacionales, fletes, seguros y tarjetas de crédito.

Para evitar riesgos frente al lavado de activos se deben cumplir en forma estricta las políticas y normas trazadas por los intermediarios cambiarios y los diferentes organismos gubernamentales.

4.3.6.1 *Flujograma del proceso de giros internacionales*

Imágen 2 – Flujograma del Proceso de Giros Internacionales



Fuente: Fuentes (2021)

CONCLUSIONES

Se procede a emitir las siguientes conclusiones de la investigación teniendo en cuenta los interrogantes formulados.

- Con respecto al primer objetivo denominado: Identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. se encontró que los intermediarios no operan horarios extendidos para las operaciones de divisas, se cuenta con los puntos de atención suficiente para atender la demanda de los servicios, cuando se trata de clientes de los intermediarios este recibe una atención especial, los giros pueden ser cobrados en pesos y dólares, si se trata de una moneda diferente al dólar solo se entrega en efectivo en dólares que posteriormente se cambian por pesos; en cuanto a las operaciones de leasing y los créditos en dólares no son muy frecuentes y se consideran estas operaciones muy costosas.
- Al analizar el segundo objetivo denominado: Conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. Se encontró que la mayoría de los intermediarios solicitan documentos adicionales a los establecidos en la circular 89 de 2021 expedida por el banco de la república, no se tiene preferencia a la hora de exigir los requisitos, todos los segmentos de clientes no son cubiertos por los intermediarios, siendo el cliente personal el que solicita con mayor frecuencia los servicios, la mayoría de los intermediarios no ofrece cupos especiales de divisas y sus cupos son por lo general ilimitados.
- Con respecto, al tercer de los objetivos específico, dirigido a Determinar los procesos adecuados de cambio y negociación de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. se concluye que los procesos documentados son: giros de remesas familiares, acuerdos con operadores de remesas, consulta de un giro y la compraventa de divisas.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación como también de las conclusiones antes analizadas e interpretadas, se procede recomendar unas acciones con el objetivo de analizar los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.

- Con respecto al primer objetivo específico, Identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. Se recomienda flexibilizar las tarifas que cobran por los servicios de reintegro y reembolso, además de emplear mecanismos más ágiles y oportunos.
- Para el segundo objetivo específico, dirigido a conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. se recomienda verificar continuamente las disposiciones del banco de la república y Superfinanciera con respecto al manejo de divisas. Además de propiciar la capacitación de empleados y clientes.
- En cuanto al tercer de los objetivos específico, determinar los procesos adecuados de cambio y negociación de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar. se recomienda documentar los demás procesos como son el de créditos en dólares y las operaciones de leasing internacional de tal manera que sea más fácil su divulgación y comprensión entre empleados y clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR y MUÑOZ (2004). Propuesta de mejoramiento de los procesos de envío y recibo de divisas en el departamento de moneda extranjera del Banco Davivienda, Bogotá-Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- BELTRÁN, O (2006). Diseño de un manual de proceso para las operaciones en el area de giros internacionales de la entidad financiera Bancolombia oficina principal del municipio de Valledupar, Universidad Popular del Cesar, Valledupar, Colombia.
- CHIAVENATO, I (2012). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones, McGraw-Hill/Interamericana.
- COPPOLA, F (2019). "There Is No Such Thing As “Dormant Funds” In Banking, Revista Forbes, New York, EE. UU.
- GARCÍA, L (2012). Manual de régimen cambiario para empresas colombianas exportadoras de bienes, Universidad católica de Pereira, Pereira, Colombia.
- HERNANDEZ, FERNANDEZ & BATIPSTA (2010). Metodología de la Investigación, Quinta Edición, Editorial McGraw Hill.
- KOENIGSBERG, A (2020). Gestionar la liquidez de las transacciones bancarias es más importante que nunca, Revista Visa Business Solutions, New York, EE. UU.
- LEDESMA C (2010). Negocios y Comercialización Internacional, Ediciones MACCHI, Madrid, España.
- LERMA, H (2009). Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto, Cuarta Edición. Editorial ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.

MARCUSE, R (2012). Operaciones Bancarias Internacionales, ECOE ediciones, Bogotá, Colombia.

MORALES, N (2021), Las transacciones sin contacto crecieron 200% en Colombia el año pasado, Editorial La República, Bogotá, Colombia.

OTIS, J (2008). Elementos de las finanzas internacionales, Editorial Torino, Caracas, Venezuela.

PALELLA & MARTINS (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa, Editorial FEDEUPEL.

ROBBINS & COULTER (2009). Planificación estratégica, Una herramienta para la toma de decisiones, Dialnet, México, México.

VEGA, V (2014). Los tipos de cambio y el mercado de divisas, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quito, Ecuador.

ZAPATA, A (2008). Organización y Management, Universidad del Valle, Cali, Colombia

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL



**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE REINTEGRO Y REEMBOLSO DE DIVISAS EN
LOS INTERMEDIARIOS DEL MERCADO CAMBIARIO UBICADOS EN EL
MUNICIPIO DE VALLEDUPAR.**

(FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO)

Autor:

LISETH PAOLA FUENTES LLANOS

Tutor Temático:

Baldomero Rosado Quintero

CARTA PARA EL EXPERTO

La presente tiene por finalidad solicitar su valiosa colaboración para la validación del instrumento de recolección de información perteneciente al trabajo de investigación para optar al grado de profesional del comercio internacional, titulada: “**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE REINTEGRO Y REEMBOLSO DE DIVISAS EN LOS INTERMEDIARIOS DEL MERCADO CAMBIARIO UBICADOS EN EL MUNICIPIO DE VALLEDUPAR.**”, tal solicitud cumple con la necesidad de contar con un conjunto de juicios de valor de profesionales de alto perfil académico y expertos en el área metodológica y financiera.

La evaluación solicitada, determinará la validez de contenido del cuestionario anexo, considerando la pertinencia de los ítems con los indicadores, así como con los objetivos establecidos y la variable general definida para esta investigación; de igual forma, se solicita evaluar la redacción de los ítems construidos.

Para facilitar el proceso se ha elaborado una matriz, la cual será presentada junto a los objetivos y criterios de medición, donde podrá plantear su opinión en función de cada uno de los ítems redactados.

Todos los comentarios emitidos serán tomados muy en cuenta para mejorar el cuestionario que permitirá recopilar la información necesaria para dar respuesta a los objetivos formulados.

Agradeciendo de antemano su colaboración; se suscriben,

LISETH PAOLA FUENTES LLANOS

Datos del experto.

Nombre y Apellido: _____

Cedula de Ciudadanía: _____

Títulos que posee: _____

Pregrado: _____

Postgrado: _____

Cargo: _____

1 Título de la Investigación.**2 Objetivos de la investigación.****2.1. Objetivo General.****2.2. Objetivos Específicos.****3 Unidad de Análisis.**

Se analizarán los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

5. Unidades de información

Las unidades de información serán los gerentes, que manejen información vinculada con la variable analizada en la presente investigación:

6. Variable.

Operaciones de reintegro y reembolso de divisas.

6.1. Definición Conceptual

El concepto de Operaciones de reintegro y reembolso de divisas lo establece Banrepública (2021) es el proceso mediante el cual se canalizan a través del mercado cambiario o de las cuentas corrientes de compensación las divisas provenientes de exportación, importación, remesas y cualquier transacción del exterior para lo cual se debe diligenciar el formulario de declaración de cambio.

6.2. Definición operacional.

Las operaciones de reintegro y reembolso de divisas corresponden a la adquisición y comercialización de moneda extranjera a través del mercado cambiario mediante sus intermediarios como son: entidades bancarias, profesionales del cambio y compañías de financiamiento comercial. Para tal fin se debe realizar la declaración correspondiente ante la entidad competente que para el caso es la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN.

7. Instrumento de Recolección de Datos.

Se hará uso del cuestionario el cual es definido por Campbell y Stanley (1998) como un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, su finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación.

Para efectos de la investigación se llevarán a cabo la construcción de un cuestionario, en el cual se van a combinar preguntas abiertas y cerradas en donde el entrevistador se vale de un cuestionario que indican las preguntas que habrá de formular. Esta entrevista se realizará para

obtener información acerca de las características internas de intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

8. Población.

La población para este trabajo de investigación está constituida por los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar, Cesar.

CUADRO 1
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Objetivo general	Analizar los procesos de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.			
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Autores
Identificar las operaciones de reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.	Operaciones de reintegro y reembolso de divisas	Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Divisas ✓ Giros internacionales ✓ Leasing Internacionales ✓ Créditos en dólares 	Banrepublica (2021), Marcuse (2012), Ledesma (2010)
Conceptualizar las normas y políticas en el reintegro y reembolso de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.		Normas y políticas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de operaciones ✓ Segmento de clientes ✓ Cupos de divisas ✓ Mecanismos de recepción directa ✓ Giros automáticos ✓ Otros servicios 	Marcuse (2012), Ledesma (2010), Chiavenato (2012), Robbins y Coulter (2009), Zapata (2008)
Determinar los procesos adecuados de cambio y negociación de divisas en los intermediarios del mercado cambiario ubicados en el municipio de Valledupar.		Este objetivo se desarrollará una vez se obtengan los resultados de la investigación		

Fuente: Fuentes (2022)

JUICIO DE EXPERTO

- ¿Considera Ud. que los ítems están contruidos de acuerdo con los objetivos?

Todos ____ Algunos ____ Ninguno ____

- ¿Considera Ud. que los ítems miden las variables?

Todos __ Algunos ____ Ninguno__

- ¿Considera Ud. que los ítems corresponden a las dimensiones?

Todos __ Algunos ____ Ninguno__

- ¿Considera Ud. que los ítems miden los indicadores?

Todos ____ Algunos ____ Ninguno__

- ¿Considera Ud. que los ítems están correctamente redactados?

Todos __ Algunos ____ Ninguno____

- ¿Considera válido el instrumento?

Sí _____ No _____

Observaciones:

Firma: _____

Cédula de ciudadanía: _____

Fecha: _____



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

INSTRUCCIONES

Es importante que lea todas las instrucciones antes de responder el cuestionario.

1. Lee detenidamente todos los ítems antes seleccionados
2. Siga el orden establecido
3. No deje algún ítem sin responder
4. Cada ítem está estructurado por un total de cinco alternativas. Seleccione una sola y márkela según su opinión.
5. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. Trate de responder en forma veraz y sincera, de ello depende la pertinencia de la información.
6. Si se presentan dudas al responder, consulte al encuestador.
7. El cuestionario está conformado por preguntas cerradas y de opción múltiple, un conjunto de preguntas las cuales usted deberá responder a cada una marcando con una (X) en la opción de respuesta que resulte más conveniente.

