



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y PROPÓSITOS FINANCIEROS EN DEPARTAMENTOS DE GESTIÓN DEL FRAUDE: ENTIDADES FINANCIERAS DE MEDELLÍN-COLOMBIA

Elaborado por:

JUAN ESTEBAN GUTIÉRREZ MURILLO

Asesora: CARMEN HELENA ROMERO DÍAZ

Administración Financiera

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2021

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**

Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales

Gestión del conocimiento y propósitos financieros en departamentos de gestión del fraude: entidades financieras de Medellín-Colombia

Juan Esteban Gutiérrez Murillo

Estudiante de décimo semestre del programa Administración Financiera

jgutie23@corre.tdea.edu.co

Asesor: Dra. Carmen H. Romero D. Post-Doctora en Gerencia de las Organizaciones, Post-Doctora en Estado, Políticas Públicas y Paz Social, Doctorado en Ciencias Políticas, Doctorado en Ciencias de la Educación, Mgs. En Gerencia de Proyectos Industriales.

carmen.romero@tdea.edu.co carmenhelena2007@gmail.com |

Recibido (Fecha recepción)

Revisado (Fecha recepción revisión)

Aceptado (Fecha de aceptación)

Resumen

Esta investigación tiene como principal objetivo analizar la gestión del conocimiento y los propósitos financieros en el departamento de gestión del fraude de una entidad financiera, situada en Medellín - Colombia. Para este trabajo se manejó una metodología descriptiva, transaccional, de diseño no experimental y de carácter exploratorio con un estudio de caso. Para obtener los resultados se realizó un cuestionario a 116 empleados de tiempo completo. Con la información adquirida se revisaron los indicadores de la variable Gestión del

Conocimiento - GC (Generación del Conocimiento, Uso y apropiación del Conocimiento, Proceso de Análisis de la Gestión y Proceso de Socialización del Conocimiento) y los indicadores de variable Propósitos Financieros (Generar Ingresos, Eficiencia en el uso del Recurso y Reducción de Costos). En los resultados arrojados para estas variables, se evidencia que la entidad financiera realiza un buen trabajo para que el conocimiento sea socializado de manera correcta entre los empleados, sumando saberes de manera conjunta, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos financieros. Todo se evidencia con un promedio del 95% de buena GC. De igual manera hay algunos factores que deben ser trabajados para un mejor cumplimiento de los indicadores y dar un mejor aprovechamiento a los recursos.

Palabras clave: gestión del conocimiento, entidad financiera, fraude, propósitos financieros.

Abstract

The main objective of this research was to analyze knowledge management and financial purposes in the fraud management department of a financial institution, located in Medellín - Colombia. For this work, a descriptive, transactional, non-experimental design and exploratory methodology was used with a case study. A questionnaire was conducted with 116 full-time employees for obtain the results. With the information acquired, the indicators of the variable Knowledge Management - KM were Knowledge Generation, Use and appropriation of Knowledge, Management Analysis Process and Knowledge Socialization Process. The indicators of the Financial Purposes variable were Generate Income, Efficiency in the use of the Resource and Cost Reduction. In the results, it is evident that the financial entity does a good job so that the knowledge is socialized correctly among the employees, adding together knowledge that contributes to the fulfillment of the financial objectives. Everything is evidenced with an average of 95% of good KM. Similarly, there are some factors that must be worked on for better compliance with the indicators and to make better use of resources.

Keywords: knowledge management, financial institution, fraud, financial purposes.

Bibliografía

- Andersen A. (1999). El Mangement en el siglo xxi. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Bueno, E. (2002). Enfoques principales y tendencias en Dirección del Conocimiento (Knowledge Management). Capítulo del libro Gestión del Conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones. Ediciones la Coria, Cáceres.
- Cazau, P (2006). Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales.
- Colombia Fintech (2020). El fraude en instituciones financieras latinoamericanas. Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera. Disponible en: <https://www.colombiafintech.co/novedades/el-fraude-en-instituciones-financieraslatinoamericanas>

- Diario El tiempo (2020). Portafolio. Las denuncias por engaño bancario subieron 59 %. Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/el-fuerte-aumentodel-59-en-las-denuncias-por-engano-bancario-540304>
- Escobar-Mayorga, D. C., Mora-Aristega, J. E., & Huilcapi-Masacón, M. R. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo del Conocimiento*, 2(6), 26-41.
- Farfán Buitrago, D. Y., & Garzón Castrillón, M. A. (2006). *La gestión del conocimiento*. Editorial Universidad del Rosario.
- Gallardo Echenique, E. E (2017) *Metodología de la Investigación*.
- García, V. K. H., Pérez, O. C., Hernández, J. C. M., de León Vázquez, I. I., Díaz, D. V., & Castillo, D. I. T. (2020). El análisis financiero como herramienta para la toma de decisiones. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 8(15), 25-31.
- Hernández Sampieri, C.R, Fernández Collado, C, Baptista Lucio, P (1997) *Metodología de la Investigación* (4, 5 y 6 edición.)
- Lawrence J. Gitman (2003) *Principios de la Administración Financiera*.
- López – Roldan, P, Fachelli, S (2015) *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*.
- Lozano Ponce, J. E. (2021). Gestión de los bienes patrimoniales y su incidencia en la administración financiera de la municipalidad provincial de leoncio prado-2019.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*.
- Panizo, M. M., Ferrara, G., de Franca, J., Viloria, D., Márquez, A. Y., & Ortíz, L. (2019). Caracterización de la Gestión del Conocimiento en Organizaciones Orientadas a la Producción de Bienes y Servicios como área de investigación. *Tekhné*, 22(2)
- Paz, J. (2017). Transferencia del Conocimiento como agente articulado de la Competitividad en el sector bancario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19(3), 408-430.
- Peluffo, M. B., & Catalán Contreras, E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento aplicada al sector público*. ILPES.
- Reina, M. R. B., & Nájjar, X. L. P. (2018). La gestión del conocimiento y su aporte a la competitividad en las organizaciones: revisión sistemática de literatura. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 175-191.
- Rendón Bedoya, N. M., & Torres Montes, M. M. (2020). La sostenibilidad fundamentada en el GRI y la gestión del conocimiento en una entidad financiera de Medellín-Colombia. *Tecnológico de Antioquia*.
- Reynoso Fernández, A. Z. (2020). *Relación entre gestión del conocimiento y desempeño organizacional en medianas y grandes empresas del sector consultoría y servicios de Lima 2019*.
- Rodríguez, J.R & Lamarca, I (2012) *Gestión de la información y el conocimiento*.
- Ruiz, M. J. C., & Angulo, C. V. (2017). Gestión de la información financiera y su relación con la toma de decisiones gerenciales en las organizaciones de la Unión Peruana del Norte. Lima, 2017. *Revista Muro de la Investigación*, 2(1).
- Saavedra Barrera, S. A. (2019). *Diseño, implementación y análisis de impacto de un sistema de gestión del conocimiento en el área de servicio al cliente de Redeban Multicolor*.
- Serrano Carrion, P. A. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala*.

- Silva, O. N., Garcia, M. K. C., & Macas, M. E. L. (2018). Perspectivas de la Administración Financiera del Capital de Trabajo como instrumento necesario en la evolución de las MiPyMEs. *Perspectivas*, 39(42).
- Solórzano, J. X. A., Zurita, I. N., Andrade, J. E. O., & Álvarez, J. C. E. (2020). Herramientas de gestión financiera para las MIPYMEs y organizaciones de la economía popular y solidaria. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 466-497.
- Stake, R. E. (1999). *Investigación con Estudio de Casos*.
- Tovar Ticse, M. I. (2019). *Gestión del conocimiento para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Daniel Alcides Carrión LTDA. de la Provincia de Huancayo 2018*.
- Van, JCH y Wachowics, JM (2010). *Fundamentos de administración financiera*.
- Vargas, P. (2021). La Corte Suprema de Justicia señaló que los bancos deben responder por los fraudes. Editorial La República. Disponible en: <https://www.larepublica.co/finanzas/lacorte-suprema-de-justicia-senalo-que-los-bancos-deben-responder-por-los-fraudes-3119622>
- Zapata, D. E. M., & Rey, J. E. V. (2017). Roles de la Comunicación organizacional en la Gestión del Conocimiento: oportunidades y desafíos a partir de experiencias de grandes empresas antioqueñas. *Poliantea*, 13(24), 125-140.