

Gestión del conocimiento y propósitos financieros en una entidad bancaria en tiempos de pandemia

Jennifer Eliana García Arango

Juliana Marcela Jaramillo Sánchez

Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria



Resumen

Este trabajo ofrece aspectos relevantes de los postulados teóricos de la gestión del conocimiento y los propósitos financieros revisados en el contexto de una entidad financiera, observando los problemas derivados de la pandemia del covid-19 que han estado afectando a este sector empresarial. Por esta razón, el objetivo de la investigación fue analizar la gestión del conocimiento y los propósitos financieros en una entidad bancaria en tiempos de pandemia. El estudio obedece a una investigación cuantitativa, descriptiva y transaccional de diseño no experimental. Utilizó una muestra no probabilística intencional de 90 empleados de tiempo completo de una cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Medellín, Colombia. Aplicó un cuestionario de 28 ítems y una escala de frecuencia de cuatro opciones de respuesta. Los principales resultados demostraron que, a pesar de las dificultades por la pandemia, esta entidad ha buscado la forma de sostenerse implementando algunos componentes de la gestión del conocimiento con una tendencia de cumplimiento (70%), mientras que los propósitos financieros requieren mayor atención en el indicador de reducción de costos, debido a que se encuentra muy poco consolidado con respecto a los demás indicadores.

Palabras clave: cooperativas; entidad bancaria; gestión del conocimiento; propósitos financieros.

Introducción

La temática que aborda esta investigación se refiere a la gestión del conocimiento y los propósitos financieros, revisados en el entorno y problemática de entidades bancarias, específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito, debido a la crisis que está padeciendo actualmente la economía del país por la pandemia del covid-19, cuando en ningún tiempo se había pensado o visualizado un escenario como el provocado por esta. Lo anterior ha traído consecuencias bastante lamentables en relación con la oferta y demanda de bienes y servicios, por lo cual el Gobierno nacional se suma al interés de tratar de suavizar el deterioro que esta crisis ha traído al país. Si bien es cierto la pandemia dejó muchos problemas económicos en casi todos los sectores de la economía de Colombia, están afectando de manera directa las entidades financieras, ya que las personas que acceden a créditos no han podido cumplir con los pagos debido a los pocos ingresos que perciben (Infobae, 21 de agosto de 2021).

Con respecto a la gestión del conocimiento, Nonaka (1994) refiere la teoría de la creación del conocimiento organizacional, proponiendo un modelo dinámico de creación de conocimiento y procesos de conversión en donde se integran todos los trabajadores para alcanzar el mejor resultado de su interacción. Este compartir de conocimientos entre los empleados de una organización implica una conversión entre el conocimiento explícito y tácito, involucrando la socialización, externalización, internalización y combinación; para que las empresas puedan ganar ventaja competitiva y sostenibilidad en el tiempo. Por otra parte, los propósitos financieros tienen que ver con los aspectos fundamentales de la administración financiera, como lo son, agregar valor, hacer uso eficiente de los recursos y disminución de los costos; los cuales se corresponden con las recomendaciones de (Baena, 2010). Según este autor el estudio de tales propósitos demuestra la importancia del manejo administrativo y financiero de toda empresa, que permiten dar respuesta a los compromisos y obligaciones adquiridos ante los consumidores o servidores de financiación.

No obstante, sostener una eficiente gestión del conocimiento en las empresas, así como mantener claros los objetivos o propósitos financieros, requieren de un esfuerzo permanente que en tiempos de contingencia puede llegar a verse comprometido, tal como lo deja saber el problema de la pandemia por covid-19 y su impacto en las empresas. En el enunciado de la revista Semana (2020), de su artículo publicado el 14 de abril, se deja conocer que la Confederación de Cooperativas de Colombia indica la existencia de una tendencia al no pago, debido a que las personas están a la expectativa de las ayudas económicas que promete el Gobierno nacional, para aliviar un poco el pago de los arriendos y servicios públicos, al ofrecer generar un poco de esperanza en las personas. Sin embargo, también causa un poco de desinterés de querer pagar sus obligaciones, por esta razón se envía una carta extensa al jefe de estado donde solicitan promover la cultura del pago para las personas y empresas que mantienen sus ingresos o que aun disponen de liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

A pesar de que resulte difícil el recaudo por variables como los movimientos que maneja la economía, la cultura organizacional que adoptan algunas empresas y los índices del mercado; uno de los objetivos de la cooperativa y más específicamente para el área de cartera, es buscar las herramientas para minimizar el nivel de riesgo que tienen implícitas las cuentas por cobrar y que la rotación de cartera se dé en la menor cantidad de días posible (Actualícese, 2017). Una buena educación financiera y uso de los productos del sector promueve el buen funcionamiento, utilidades y rentabilidad a las diferentes entidades del sector. De esta forma, la importancia en el buen uso de los diferentes servicios financieros radica en la contribución que hace al desarrollo económico y social, ofreciendo mejoras en las condiciones de vida de

los asociados, los cuales tienen una gran influencia en la cooperativa. Por tanto, este trabajo de investigación también se puede convertir en una fuente de información para dar a conocer a los asociados de las cooperativas la importancia que tienen estas entidades para el sector; así como es de gran valor hacer un buen manejo de sus productos financieros, con la finalidad de potenciar su actividad financiera de este ramo empresarial en la región. No solo para el sector cooperativo es importante la educación financiera, sino para todo el sector financiero en general. Así que no solo se trata de tener el conocimiento, también se debe tener la habilidad para usar ese conocimiento para enfrentar los desafíos financieros y cumplir con sus objetivos, por lo cual la gestión del conocimiento es un proceso de ayuda permanente para el cumplimiento de los objetivos en estas entidades.

Desde la experiencia de las cooperativas de ahorro y crédito en Medellín, Colombia, se conoce que su naturaleza obedece a entidades sin ánimo de lucro, de las cuales algunas se comenzaron a fundar a partir de la década de 1960, representando al sector solidario del país con el propósito de traer a su territorio beneficios sociales y servicios financieros al alcance de un mayor número de personas. Este sector empresarial no escapa a las consecuencias derivadas de la pandemia del covid-19, lo cual ha sido develado anteriormente. La actual investigación surgió de acuerdo con la problemática que enfrentan estas entidades, denominadas como cooperativas. La crisis que aún está atravesando el país ha tocado de forma directa a estas entidades, ya que este virus propagado conllevó a una situación de riesgo y emergencia empresarial, con cierres parciales o totales de algunas organizaciones. Parte de las características principales de los problemas vividos por esta Cooperativas están enmarcadas en la falta de pago u obligaciones de sus usuarios (Actualícese, 2017).

En la actualidad resulta necesario que las cooperativas sean competitivas en el mercado y transmitan una imagen institucional. Por ello en el presente trabajo investigativo se busca analizar la gestión del conocimiento y los propósitos financieros, conocer según referentes y teorías cuáles son los elementos que se han utilizado en los procesos del conocimiento dentro de las entidades bancarias y del sector cooperativo; además de cómo establecen esas metas y propósitos financieros para dar cumplimiento a los objetivos básicos financieros dentro del sector. Según toda la teoría investigada de diferentes autores, es importante saber la forma en que las cooperativas utilizan el conocimiento adquirido por sus empleados y si se actualizan con el proceso de la gestión del conocimiento, para poder comprender cómo llevan a cabo sus procesos, qué tipos de conocimiento se implementan y cómo utilizan el conocimiento individual para cumplir con los resultados esperados.

Debido a lo expuesto anteriormente, el objetivo general de esta investigación es analizar la gestión del conocimiento y los propósitos financieros de una entidad bancaria en tiempos de pandemia. Para alcanzar este cometido se establecieron dos objetivos específicos: a) describir los elementos del proceso de la gestión del conocimiento en una cooperativa de ahorro y crédito en Medellín, Colombia, y b) definir los propósitos financieros en una cooperativa de ahorro y crédito en Medellín, Colombia. Se trata de un estudio de caso, así como de una investigación de carácter exploratorio. Este trabajo presenta una parte introductoria que describe la temática desde el aporte teórico, así como desde el problema abordado y su contexto. Luego sigue un apartado de literatura que expone algunas investigaciones recientes que versan sobre el tema de investigación. Después se presentan los aspectos metodológicos, para poder ofrecer seguidamente los resultados y las conclusiones.

Metodología

Este trabajo se desarrolló con el estudio de dos variables: la gestión del conocimiento y los propósitos financieros, revisadas en el contexto de una cooperativa de ahorro y crédito, situada en Medellín, Colombia. Cada variable se revisó por medio de sus indicadores que miden su comportamiento en el contexto descrito. Los indicadores de la variable gestión de conocimiento fueron cuatro: a) generación de conocimiento, b) uso y apropiación del conocimiento, c) proceso de análisis de la gestión y d) socialización del conocimiento. Por su parte, la variable de propósitos financieros se estudió mediante tres indicadores: a) generación de ingresos, b) eficiencia en el uso de recursos y c) reducción de costos.

Esta investigación es descriptiva, transaccional y de diseño no experimental. La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores de tiempo completo de la cooperativa descrita y la muestra fue no probabilística intencional con 90 sujetos. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 28 ítems con alternativas de respuesta en una escala de frecuencia de cuatro opciones: a) “nunca” o “rara vez”, b) “algunas veces”, c) “casi siempre” y d) “siempre”. Los datos fueron analizados con estadística descriptiva, apoyados con el uso de hojas de cálculo en Excel.

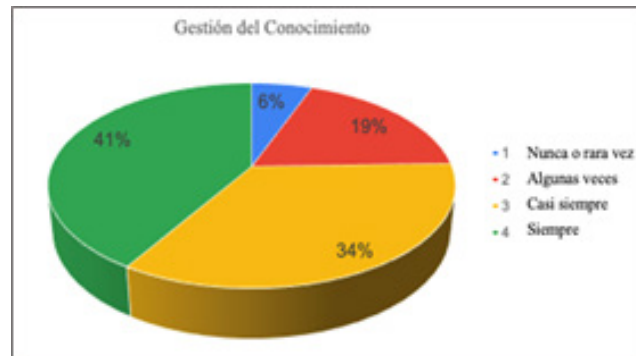
Discusión y resultados

Los resultados de la variable gestión del conocimiento y propósitos financieros muestran una tendencia hacia el cumplimiento de sus indicadores entre las categorías de “casi siempre” y “siempre”. Sin embargo, hace falta consolidar todos los elementos rezagados en las categorías de “algunas veces” y “nunca” o “rara vez” de la gestión del conocimiento, para garantizar un comportamiento organizacional que genere

ventaja competitiva y ofrezca garantía de sostenimiento en el tiempo, con un servicio de calidad. Así lo recomiendan autores(as) como Valencia (2020) y López et al. (2021), quienes además enfatizan la importancia de mantener una buena reputación empresarial frente al mundo. Igualmente, falta activar el cumplimiento cabal de los indicadores de los propósitos financieros, por cuanto son los que garantizan la mejor rentabilidad de la organización, tal como lo refiere Baena (2010) al explicar que de esta forma el sector financiero y bancario puede mantenerse en el tiempo (ver tabla 1 y figuras 1 y 2).

Tabla 1: Resultados por indicadores

Variable	Indicadores	Escala de frecuencia de las respuestas en porcentajes				Total (90 sujetos) respuestas en porcentajes
		Nunca o rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Gestión del Conocimiento (GC)	Generación de conocimiento	9%	21%	28%	42%	100%
	Uso y apropiación del conocimiento	3%	14%	42%	40%	100%
	Procesos de análisis de la gestión	6%	18%	34%	42%	100%
	Socialización del conocimiento	5%	21%	33%		100%
Propósitos Financieros	Socialización del conocimiento	4%	18%	36%	42%	100%
	Socialización del conocimiento	2%	11%	37%	50%	100%
	Socialización del conocimiento	10%	22%	41%	27%	100%

Figura 1: Gestión del Conocimiento en el contexto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.**Figura 2:** Propósitos Financieros en el contexto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Conclusiones

Los indicadores que permitieron medir a la variable “gestión del conocimiento” en la cooperativa de ahorro y crédito, desde la percepción de sus empleados, demostraron que aun en tiempos de pandemia ha persistido el interés de sostener a la empresa. Por tanto, se valora la generación del conocimiento con el uso y apropiación de este, así como también el análisis de la gestión y la socialización del conocimiento. Pero queda pendiente un valor cercano al 30 % que determina el esfuerzo que debe emprender la organización para estabilizar el comportamiento de esta variable, neutralizando el progreso de problemas por la falta de pago de los asociados y el deterioro de la socialización de experiencias entre los empleados. Por otra parte, los indicadores de la variable “propósitos financieros” dejaron conocer que los empleados perciben el

desarrollo de esfuerzos para generar ingresos y hacer el mejor uso de los recursos; sin embargo, la reducción de costos es un indicador todavía débil frente a los otros y requiere de mayor atención.

Referencias

- Actualicese. (2017, junio 28). *Rotación de cartera, la importancia de un recaudo efectivo*. <https://actualicese.com/rotacion-de-cartera-la-importancia-de-un-recaudo-efectivo/>
- Baena, D. (2010). *Análisis financiero. Enfoque y proyecciones*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/tdeaecoe/titulos/69139>
- Infobae. (2021, agosto 21). *Gobierno colombiano anuncia rebajas fiscales para empresas que entraron en proceso de insolvencia por la pandemia*. <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/08/21/gobierno-colombiano-anuncia-rebajas-fiscales-para-empresas-que-entraron-en-proceso-de-insolvencia-por-la-pandemia/>
- López, M., Bucheli, M., Grueso, M. y Duque, E. (2021). Antecedentes de la reputación empresarial interna: el caso de una Cooperativa de Ahorro y Crédito colombiana. *REVECO. Revista de Estudios Cooperativos*, (137). <https://doi.org/10.5209/reve.71865>
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5, 14-37.
- Semana. (2020, abril 14). *Al sector solidario le preocupa la cultura del “no pago”*. <https://www.semana.com/pais/articulo/al-sector-solidario-le-preocupa-la-cultura-del-no-pago/284131/>
- Valencia, E. (2020). *Indicadores de calidad de cartera y endeudamiento, en las empresas financieras reguladas por la SBS, Años 2015 al 2019* [Trabajo de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55736/Paulino_VEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y