

**INFORME CURSO INTERNACIONAL DE FINANZAS TOXICAS: COMO
RECONOCERLAS, COMO EVITARLAS**



DAVID ESTEBAN ALVAREZ FRANCO
GERMAN SNEIDER CASTILLO PARRA
JUAN JOSE ALMENDRALES

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

TUNJA

2024

**INFORME CURSO INTERNACIONAL DE FINANZAS TOXICAS: COMO
RECONOCERLAS, COMO EVITARLAS.**

**DAVID ESTEBAN ALVAREZ FRANCO
GERMAN SNEIDER CASTILLO PARRA
JUAN JOSE ALMENDRALES**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en
dirección y gestión de la calidad.**

Asesor

**CARLOS ANDÉS AGUIRRE RODRIGUÉZ
Magister en ingeniería mecánica**

**DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
TUNJA
2024**

TABLA DE CONTENIDO

1. ANALISIS DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO REALIZADO	5
1.1 TRAMPAS COGNITIVAS.....	6
1.2 SESGOS HEURÍSTICOS	6
1.3 SESGOS POR LIMITACIONES DEL PROCESAMIENTO MENTAL.....	7
1.3.1 Encuadre	7
1.3.2 Crecimiento exponencial	8
1.4 SESGOS SOCIALES.....	8
1.4.1 Efecto rebaño	9
1.4.2 Efecto halo	9
1.4.3 Credulidad	9
1.5 COMO EVITAR LAS FINANZAS TÓXICAS	10
2. APORTES DEL CURSO A SU FORMACIÓN DE ESPECIALISTA.....	11
3. ANTECEDENTES	14
3.1 CONTEXTO INTERNACIONAL.....	14
3.2 CONTEXTO NACIONAL (COLOMBIA)	15
3.3 CONTEXTO REGIONAL (TUNJA, BOYACA).....	16
4. RELACIÓN ENTRE LAS TEMÁTICAS TRATADAS EN EL CURSO DE FINANZAS TÓXICAS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN.....	18
4.1 FINANZAS TÓXICAS: IDENTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS	19
4.1.1 Manipulación de Información Financiera.....	19
4.1.2 Falta de Transparencia.....	19
4.1.3 Toma de Decisiones Basada en Intereses Personales.....	20
4.1.4 Evasión Fiscal y Lavado de Dinero	20
4.1.5 Alto Nivel de Endeudamiento	20
4.2 LA NORMA ISO 9001 Y LA GESTIÓN DE CALIDAD	21
4.3 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA NORMA ISO 9001	21
4.3.1 Orientación al Cliente.....	21
4.3.2 Liderazgo	22
4.3.3 Participación del Personal	22
4.3.4 Enfoque Basado en Procesos.....	22

4.3.5 Mejora Continua	23
4.4 CONEXIONES ENTRE FINANZAS TÓXICAS Y LA NORMA ISO 9001	23
4.4.1 Transparencia y Honestidad	23
4.4.2 Gestión de Riesgos	24
4.4.3 Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección.....	25
4.4.4 Énfasis en la Capacitación y Competencia.....	26
4.5 BENEFICIOS DE INTEGRAR LA NORMA ISO 9001 Y LA GESTIÓN FINANCIERA	26
4.5.1 Mejora de la Eficiencia Operativa	27
4.5.2 Mayor Confianza y Credibilidad	27
4.5.3 Reducción del Riesgo Financiero	27
4.5.4 Cumplimiento Normativo.....	28
4.5.5 Mejora de la Satisfacción del Cliente	28
4.6 ESTUDIO DE CASO: INTEGRACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 Y GESTIÓN FINANCIERA EN UNA EMPRESA XYZ	28
4.6.1 Identificación de Riesgos Financieros.....	29
4.6.2 Establecimiento de Procesos y Controles Financieros	29
4.6.3 Capacitación del Personal Financiero.....	30
4.6.4 Auditorías Internas y Revisiones Periódicas	30
4.6.5 Monitoreo de Indicadores Financieros Clave	30
4.6.6 Comunicación Transparente con las Partes Interesadas	31
4.7 Conclusiones y Recomendaciones	31
4.7.1 Compromiso de la Alta Dirección.....	32
4.7.2 Capacitación y Desarrollo del Personal.....	32
4.7.3 Evaluación y Mejora Continua	32
5. PROYECTOS A FUTURO	34
5.1 FASE 1: DIAGNOSTICO.....	34
5.2 FASE 2: DISEÑO	34
5.3 FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y FORMACIÓN	35
5.4 FASE 4: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	35
5.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:	36
7. BIBLIOGRAFÍA	37
8. ANEXOS	39

8.1 ANEXO A. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DAVID ESTEBAN ALVARES FRANCO.....	39
8.2 ANEXO B. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE GERMAN SNEIDER CASTILLO PARRA.....	40
8.3 ANEXO C. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE JUAN JOSÉ ALMENDRALES....	41

1. ANALISIS DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO REALIZADO

El curso tomado se titula "Finanzas tóxicas: cómo reconocerlas, cómo evitarlas", este curso fue impartido en la Universidad Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN) en Lima, Perú, desde el 3 de julio de 2023 hasta el 7 de julio de 2023. El certificado de aprobación del curso se encuentra disponible en los anexos correspondientes. Este curso será objeto de análisis detallado en este informe, en donde se destacarán los contenidos abordados y su relevancia en el ámbito financiero.

A continuación, se presenta un breve resumen de los aspectos clave y destacados del mismo.

Las finanzas tóxicas son decisiones financieras tomadas y llevadas de manera errónea a lo largo del tiempo no solo por las empresas, sino que también por gente del común, esto por consecuencia de situaciones del contexto de cada organización o persona, que en primera instancia se dan por causas inducidas o por falta de conocimiento en el área financiera de estos entes; esto se remonta a la falta de formación en esta área, según el banco de desarrollo y de América latina y el caribe “la resistencia a fomentar el ahorro y a la educación financiera se ubica en el 61% para América latina” (Mejía, 2021, párr. 11), por lo que esto infiere que estas personas son vulnerables a caer en las trampas psicológicas y mecanismos de personas y organizaciones fraudulentas, encargadas de plantear negocios con mucha rentabilidad y poco riesgo haciendo que los usuarios acepten sin leer todas las condiciones o hacer un estudio de rentabilidad de estos.

1.1 TRAMPAS COGNITIVAS

Para entender estas trampas psicológicas, en el curso “Finanzas tóxicas” se plantea que hay ciertas trampas cognitivas que las personas fraudulentas aprovechan, según Ackert y Deaves (2010) este tipo de disonancias cognitivas se dan cuando las personas se contradicen entre sus acciones y sus pensamientos haciendo que ellos tomen una decisión considerada correcta cuando esto no es así (Ackert, Deaves, 2010, págs. 4-5) , además, se debe tener en cuenta que este tipo de trampa cognitiva no es de la más común, de esto se resaltan dos más denominadas “falacias narrativas” y “la mala gestión de la disonancia cognitiva”, estas son similares a la primera ya mencionada, solo que en estas la disonancia se manifiesta a través de contar una historia con un hilo conductor y finales felices llegando a cautivar al usuario y hacerlo caer en el negocio fraudulento.

1.2 SESGOS HEURÍSTICOS

En las finanzas tóxicas no solo existen trampas cognitivas, sino que también se tienen en cuenta los sesgos “Heurísticos” donde se toman decisiones rápidas acerca de cualquier situación, según Agudelo (2023) estos tipos de sesgos se dan porque se necesita dar respuesta inmediata a cualquier tipo de acontecimiento, en este caso el financiero, haciendo que se tomen ejemplos de fraudes de las personas o empresas (Agudelo, 2023, págs. 8-9); esto es sumamente peligroso en el tema financiero ya que, cuando las personas asocian las situaciones que han pasado muy poco con lo que se le plantea a la persona en el presente puede representar la pérdida de una buena oportunidad de inversión, además, en algunas situaciones el usuario llega a filtrar la información

que solo le confirme lo que él piensa o hace esto también es parte de los sesgos heurísticos denominado sesgo de confirmación; existen gran variedad de sesgos heurísticos que comparten relaciones con estos dos, siempre hacen que las personas no tomen en cuenta los factores externos ni otros indicadores a la hora de tomar decisiones, un claro ejemplo muy común en la actualidad es el pensamiento erróneo a la hora de invertir en las criptomonedas, ya que con una formación financiera mínima se suele pensar que estas son de rentabilidad alta a bajo riesgo

1.3 SESGOS POR LIMITACIONES DEL PROCESAMIENTO MENTAL

Según Agudelo (2023) este tipo de sesgos se ven reflejado en la distorsión que se tiene a la hora de obtener un bien o servicio, es decir la publicidad de algunos servicios solo muestran lo que el consumidor quiere (Agudelo, 2023, págs. 24-25) , además este tipo de sesgo se representa en los descuentos de las grandes cadenas de almacenes, donde se presenta una oferta de casi mitad de precio, en algunos casos esto es totalmente falso, solo están impulsando a la compra masiva del producto por medio de una oferta por “tiempo limitado”.

1.3.1 Encuadre

Para estos sesgos se tiene el “encuadre” el cual trata de captar la atención del consumidor con solo información que le pueda interesar; como segundo ítem se tiene la “contabilidad mental” o la clasificación del dinero, esto puede afectar a la persona que hace esto porque no permite pagar las cuentas próximas a vencer y ahorrar para cosas que no tienen sentido útil en la vida diaria.

1.3.2 Crecimiento exponencial

Como ultimo sesgo se tiene el “sesgo de crecimiento exponencial” esto se da cuando se hace prestamos, este tipo de sesgo sugiere que el usuario tiende a linealizar las ganancias o las deudas, ya que, en primera instancia en la persona que adquiere un crédito subestima la capacidad de endeudamiento que tiene el interés compuesto sobre los préstamos, además de la capitalización de los intereses en una duda.

1.4 SESGOS SOCIALES

Según Anaya (2015) los “sesgos sociales” son arraigados principalmente de la carga social que cada persona tenga dependiendo de su posición, es decir que el individuo al hacer comparaciones con grupos esté sobre su estatus socioeconómico real hará que este gaste sus fondos (Anaya, 2015, pág. 10) , principalmente estas decisiones están siempre presentes con el fin de buscar una mejor calidad de vida, pero estos no siempre es así, ya que en algunas situaciones lo que influye la sociedad es a el endeudamiento excesivo, manifestando y dando a conocer los siguientes sesgos:

1.4.1 Efecto rebaño

El “efecto rebaño”, este se presenta cuando un grupo muy grande de personas influenciadas por agentes externos, toman un tipo de decisión aparentemente correcta e influyen a más personas persuadiéndoles de esto, haciendo que los mercados financieros lleguen a ser las llamadas “burbujas financieras” en donde una acción de la bolsa de valores se infla tanto que cuando por situaciones que los inversionistas no pueden controlar dichas personas no pueden hacer nada y pierden todos sus fondos.

1.4.2 Efecto halo

El “efecto halo” es dar a conocer un tipo de negocio de cualquier índole (fraudulento o no) por medio de famosos o influencers, haciendo creer a las personas que si ellos están invirtiendo en el negocio a ellos les va a ir bien, ya que se usa el buen nombre de estas celebridades para hacer crecer exponencialmente las ventas o las acciones.

1.4.3 Credulidad

La “credulidad” este sesgo se presenta cuando estamos confiados en la buena fe de los demás, es decir se ignora los intereses de la persona que está vendiendo el bien o servicio, un ejemplo claro de esto son las pirámides o los esquemas poncí, en donde se le convence a la persona

de invertir su dinero y traer a más para poder multiplicarlo, con esto las personas caen en este negocio.

1.5 COMO EVITAR LAS FINANZAS TÓXICAS

Según Agudelo (2023) es importante comprender la gestión efectiva de los recursos financieros y su aplicación en las actividades cotidianas, el ciclo de mejora continua y saber cuándo y a quien pedir asesoría financiera, para saber manejar bien las finanzas (Agudelo, 2023, págs. 51-53); esta afirmación es muy válida ya que al reconocer lo que se está planteando a la persona (negociación fraudulenta o trampa psicológica) este en su pleno conocimiento y saber llevar esta situación no cayendo en esta, cabe aclarar que no siempre se puede evitar caer en las finanzas tóxicas porque no siempre se esta el 100% del tiempo en analizar las situaciones.

2. APORTES DEL CURSO A SU FORMACIÓN DE ESPECIALISTA

El curso “Finanzas Tóxicas: Cómo Reconocerlas, Cómo Evitarlas” ofreció valiosos aportes los cuales ampliaron significativamente la perspectiva sobre la prevención de practicas financieras fraudulentas, en donde se destaco la influencia de estas prácticas en aspectos psicológicos, emocionales, entre otros. Se presentaron diversas herramientas fundamentales para la toma de decisiones en negocios personales o empresariales, lo que proporcionó conocimientos esenciales y orientación para abordar adecuadamente los desafíos financieros. Esto porque al realizar algún negocio las personas se abstienen de dar información completa, los acuerdos correspondientes y las posibles contingencias, se pasa por alto la información relevante de los acuerdos y así se precipita al concluir la actividad ignorando algunos aspectos importantes.

Resaltar la importancia de tener finanzas fuertes, no solo implica la ausencia de deudas, sino la capacidad de aumentar el patrimonio, realizar inversiones, destinar recursos a negocios propios o de terceros, es decir, que las finanzas personales cobran gran importancia cuando se registran los movimientos de flujo de dinero de manera cotidiana, ya que este patrimonio, en algunos casos interactúa con agentes externos como pueden ser las entidades bancarias, los fondos de inversión, fondos de jubilación, entre otros. López (2016) hace un símil entre las finanzas personales con el nivel de competitividad de un individuo en una empresa, en donde si se tiene la información y metodología fácil y clara de aplicar tendrá la satisfacción de haber cumplido con sus deberes y estar más cerca de las metas propuestas por él, adicionalmente enfatiza la importancia de la educación financiera para una gestión eficaz del dinero a lo largo del tiempo.

Por otra parte, Ortiz (2014) destaca el papel central del individuo en la gestión financiera diaria, ya que el mundo es movido por el dinero (Ortiz, 2014, págs. 17-19), por lo tanto, hace

hincapié en la necesidad de cultivar hábitos financieros responsables para inducir las opciones a favor de las personas, y a su vez ser consiente a la hora de pagar o comprar por medio de cheques, tarjetas de crédito y/o en efectivo, y así poder controlar las finanzas de una manera adecuada y responsable.

Cabe aclarar que Trejos, Osorio, Corrales y Duque (2021) resaltan que decisiones financieras implican negociaciones monetarias en las cuales, los individuos realizan una inversión teniendo siempre en cuenta la más mínima probabilidad de ganancia, ya que, si este es negativo generará una incertidumbre más alta (Trejos, Osorio, Corrales, Duque, 2021, pág. 9), teniendo en cuenta esto se puede decir que el individuo es consciente del riesgo que conlleva realizar este tipo de actividad, en donde el margen de ganancia es la incertidumbre que tiene este activo a lo largo del tiempo. En la parte personal esto deja como enseñanza que, a la hora de realizar algún tipo de negocio, financiero, personal etc. se debe tener en cuenta todas las opciones dadas, no tomar decisiones apresuradas, de igual manera no dejarse afectar de las opiniones externas, siempre y cuando el individuo tenga clara la información correcta y correspondiente.

Según Sánchez (1999) la gestión financiera en un sistema de gestión de calidad es importante, ya que se encuentra presente en todas las funciones de la empresa, es decir, de un lado está la parte operacional del área y en la otra la financiera, esto se debe a que ambos aspectos tienen la misma importancia a nivel organizacional, dicho de otra manera para obtener una mejora continua del sistema de gestión es relevante trabajarlos indistintamente (Sánchez, 1999, págs. 08-10), dando a conocer los movimientos financieros tanto físicos como económicos desembocando así en la medición por medio de indicadores en donde se asegure la calidad y el mejoramiento; esto a su vez ayuda a tener una visión clara en la parte financiera de este sistema, igualmente, a evaluar todos los aspectos correspondientes ya sea en compras, proveedores, liquidez etc. Además,

esto le da una ayuda a los numerales de talento humano, ya que, facilita las evaluaciones de aspirantes a cargos financieros, gerentes de procesos donde se involucren la compra de insumos, bienes o servicios, como lo destaca Ponce (2019) la importancia de contratar trabajadores con un alto desempeño aportan un aproximado de 5 a 22 veces más valores que uno de nivel medio o bajo, es decir que, se debe ser muy minucioso a la hora de seleccionar personal adecuado que cumpla a cabalidad el perfil, porque de otro modo esto podría llegar a causar daños irreparables, ya sea en el ambiente laboral, la parte económica, en algunos casos la parte motivacional en todo el personal (Ponce, 2019, págs. 28-29), cabe aclarar que si el reclutador no selecciona bien sus trabajadores la parte financiera también se ve afectada porque las decisiones tomadas por el trabajador sin competencias en el área no serán las más acertadas o las mejores estudiadas, de hecho este tipo de trabajadores son más propensos a caer en los sesgos financieros, en adición a esto las evaluaciones de personal se pueden volver mucho más específicas al plantear proyectos con presupuestos variables y dándole casos donde puedan caer en alguno de los errores financieros anteriormente mencionados.

En otras palabras, el aporte que dio este curso para los módulos de la especialización de Dirección y gestión de la calidad ayuda específicamente en la gestión financiera, en donde las bases dadas en este curso hicieron que, el estudiante estuviera consiente en cada momento de cómo se estaba utilizando los recursos, además de gestionar el sistema de pagos, proveedores, entrega de insumos y demás, haciendo que estos trabajos se volvieran más amenos y se pudiera profundizar un poco más en este módulo; si se llevan estos aprendizajes a la vida cotidiana se puede observar que al aplicar la mayoría de conceptos son beneficiosos ya que estos motivan al ahorro, dan a conocer que al utilizar bien las finanzas y que al evitar en caer en los sesgos, se puede llegar a tener un aumento considerable del patrimonio, generar negocios altamente rentables, ser

competentes a la hora de realizar un negocio, y en última instancia llegar a tener una estabilidad financiera hasta la jubilación.

3. ANTECEDENTES

Las aplicaciones de la temática del curso finanzas tóxicas, tanto a nivel internacional como nacional (Colombia) y regional (Tunja, Boyacá), ofrece una perspectiva esclarecedora sobre cómo los aspectos psicológicos y emocionales influyen en las decisiones financieras. Este enfoque innovador ha tomado gran importancia en los últimos años, ya que ha permitido comprender de manera más completa y realista cómo se toman las decisiones financieras en diferentes contextos.

Las finanzas tóxicas se pueden definir como decisiones financieras erróneas, y que tienen un efecto negativo importante en el logro de las metas financieras además de esto se considera que es el uso toxico de productos o servicios tóxicos tales como; tarjetas de crédito, libranzas, prestamos de cobro diario y demás.

3.1 CONTEXTO INTERNACIONAL

A nivel internacional, se ha aceptado ampliamente como una disciplina que complementa y que, en muchos casos, desafía las teorías financieras tradicionales. La revisión de las aplicaciones a nivel global revela estudios de casos que demuestran cómo los comportamientos irracionales y los sesgos cognitivos afectan los mercados financieros, las inversiones y las políticas económicas.

Por ejemplo, episodios de volatilidad extrema en los mercados pueden atribuirse a respuestas emocionales de los inversionistas en lugar de eventos fundamentales, la adopción de

estrategias basadas en finanzas tóxicas por parte de instituciones financieras y reguladores internacionales también es un aspecto relevante.

Comprender cómo las políticas y prácticas financieras se adaptan para tener en cuenta los aspectos emocionales que puede proporcionar valiosas lecciones para el diseño de políticas financieras más efectivas y estables.

En el contexto internacional, diversas situaciones han ilustrado la influencia del comportamiento humano en los mercados financieros. Un ejemplo emblemático, es la crisis financiera de 2008, donde las emociones, los sesgos cognitivos y la toma de decisiones irracionales desempeñaron un papel clave en la generación y propagación de la crisis. Los excesos de confianza y la aversión a las pérdidas contribuyeron a la creación de burbujas especulativas, desencadenando una serie de eventos que afectaron no solo a los Estados Unidos, sino que tuvieron efectos a nivel global.

3.2 CONTEXTO NACIONAL (COLOMBIA)

En el contexto nacional, la implementación de los conceptos abordados en el curso de finanzas tóxicas resulta crucial para entender cómo los factores psicológicos inciden en las decisiones financieras tanto a nivel individual como organizacional en Colombia. Al analizar casos dentro del país, es posible identificar patrones de comportamiento específicos, como la aversión a las pérdidas o la sobrevaloración de activos, los cuales tienen un impacto directo en la estabilidad financiera y en la formulación de las decisiones estratégicas.

Asimismo, es importante considerar, cómo las políticas gubernamentales y las instituciones financieras en Colombia incorporan los principios de *Behavioral Finance* para mejorar la

educación financiera y fomentar decisiones más informadas. La ejecución de programas que tengan en cuenta los aspectos psicológicos puede tener un impacto significativo en la mejora de la gestión financiera más eficiente y a la prevención de comportamientos perjudiciales.

Específicamente en Colombia, se pueden identificar casos donde el comportamiento financiero ha impactado significativamente en la economía. La fluctuación de la tasa de cambio, influenciada por factores psicológicos y comportamentales, ha llevado a situaciones de volatilidad en los mercados locales. Por ejemplo, durante la crisis económica de 2020, se observaron reacciones exageradas del mercado impulsadas por el miedo y la incertidumbre relacionados con la pandemia de COVID-19.

A raíz de este problema con la pandemia se puede presenciar el sesgo de disponibilidad que es un sesgo heurístico como se ha mencionado anteriormente el cual significa que las personas tienen la tendencia de tomar lo primero que se le viene a la cabeza al asumir que un evento es más probable cuanto más fácil podamos recordarlo o imaginarlo.

3.3 CONTEXTO REGIONAL (TUNJA, BOYACA)

En el contexto regional de Tunja, Boyacá, es importante comprender cómo los comportamientos financieros locales son influenciados por factores culturales, sociales y económicos. Estos factores pueden proporcionar una visión única, como la influencia de la cultura local en las decisiones de inversión, el impacto de eventos regionales en la percepción del riesgo y la incertidumbre que puede llegar a tener cada uno de ellos.

Además, al revisar las aplicaciones a nivel regional, es necesario explorar cómo se pueden diseñar intervenciones específicas en el comportamiento financiero para abordar desafíos

financieros particulares en la región. Esto puede incluir la implementación de programas de educación financiera adaptados a las características psicológicas de la población local o la promoción de prácticas financieras más conscientes y sostenibles.

En Tunja, Boyacá, las dinámicas del comportamiento financiero también han dejado huella. En el sector empresarial local, se pueden identificar casos en los que las decisiones basadas en la psicología financiera han afectado el rendimiento y la sostenibilidad de las empresas. La falta de diversificación de inversiones, la aversión al riesgo mal gestionada y otros aspectos conductuales han llevado a situaciones desafiantes para las empresas locales

Un ejemplo específico a nivel regional fue el problema que se presentó los últimos 3 años en Tunja donde se presentaron diversos casos de inmobiliarias las cuales solo eran una fachada para el lavado de dinero, el negocio de estas inmobiliarias era presentarle proyectos falsos a personas las cuales no estaban muy educadas financieramente y debido a esto los estafaban fácilmente.

En esta problemática se presenta un sesgo social que era el de efecto rebaño el cual se puede definir como una tendencia a imitar las decisiones de otros, sin detenerse a reflexionar sobre su racionalidad ni conveniencia, es un deseo de sentirse aceptado por los otros y de pertenecer a “algo más grande”, debido a este efecto mucha gente salía estafada ya que las primeras personas que entraban ganaban algo de sus inversiones y estas personas obtenían mucho más si lograban traer más gente para que invirtieran y al ver que los primeros ganaban dinero no paraban un momento para pensar si era una buena opción financiera.

En resumen, la revisión de la mayoría de las aplicaciones del curso sobre finanzas tóxicas internacionales, nacionales y regionales brinda una base sólida para comprender, cómo los aspectos psicológicos y emocionales influyen en las decisiones financieras, este enfoque enriquece

la teoría financiera y ofrece orientación práctica para abordar desafíos específicos en Colombia, y específicamente en Tunja, Boyacá.

4. RELACIÓN ENTRE LAS TEMÁTICAS TRATADAS EN EL CURSO DE FINANZAS TÓXICAS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN

El entorno financiero constituye un pilar fundamental en el desarrollo de cualquier entidad, ya sea corporativa, gubernamental o sin fines de lucro. No obstante, junto con las oportunidades de crecimiento y expansión inherentes a las finanzas, surge un riesgo latente de prácticas poco éticas o incluso fraudulentas que podrían minar la estabilidad y reputación de la organización. En este contexto, comprender y abordar las denominadas "finanzas tóxicas" adquiere una relevancia primordial para asegurar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo.

Por otro lado, un sistema de gestión de calidad, como lo define la norma ISO 9001, establece criterios y procedimientos destinados a garantizar que una organización sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, al mismo tiempo que persigue la mejora continua de sus procesos. Aunque en un primer análisis las finanzas y la calidad puedan parecer disciplinas dispares, una indagación más profunda revela conexiones significativas que pueden robustecer la gestión financiera y prevenir prácticas tóxicas.

En este extenso análisis, exploraremos la interrelación entre las finanzas tóxicas y un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001 desde diversas perspectivas. Examinaremos de qué manera la adopción de prácticas de gestión de calidad puede contribuir a

identificar y evitar las finanzas tóxicas, así como los beneficios recíprocos que pueden derivarse de una integración más estrecha entre estas disciplinas.

4.1 FINANZAS TÓXICAS: IDENTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS

Las finanzas tóxicas pueden manifestarse de diversas formas, desde prácticas contables fraudulentas hasta decisiones de inversión irresponsables. Identificar estas prácticas es fundamental para mitigar su impacto negativo en una organización. Algunas de las señales de advertencia comunes de finanzas tóxicas incluyen:

4.1.1 Manipulación de Información Financiera

Esto puede incluir prácticas como inflar ingresos o subestimar pasivos para hacer que la situación financiera de una empresa parezca más sólida de lo que realmente es.

4.1.2 Falta de Transparencia

Cuando una organización no proporciona información clara y completa sobre sus actividades financieras, puede ser una indicación de que algo no está bien. La falta de transparencia puede ocultar prácticas financieras riesgosas o poco éticas.

4.1.3 Toma de Decisiones Basada en Intereses Personales

Si los líderes financieros de una organización priorizan sus propios intereses sobre los de la empresa, pueden tomar decisiones que beneficien a corto plazo pero que sean perjudiciales a largo plazo.

4.1.4 Evasión Fiscal y Lavado de Dinero

Prácticas ilegales como la evasión fiscal o el lavado de dinero son formas extremas de finanzas tóxicas que pueden tener graves consecuencias legales y reputacionales.

4.1.5 Alto Nivel de Endeudamiento

Una organización que depende en exceso del endeudamiento para financiar sus operaciones puede estar en riesgo de sufrir problemas financieros graves si no puede cumplir con sus obligaciones de deuda.

Estas son solo algunas de las muchas formas en que las finanzas tóxicas pueden manifestarse en una organización. Reconocer estas señales temprano es crucial para abordar los problemas antes de que se conviertan en crisis financieras.

4.2 LA NORMA ISO 9001 Y LA GESTIÓN DE CALIDAD

La norma ISO 9001 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad efectivo. Esta norma se basa en una serie de principios clave, incluida la orientación al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos y la mejora continua. Al adoptar y aplicar los principios de la norma ISO 9001, las organizaciones pueden mejorar la calidad de sus productos y servicios, aumentar la satisfacción del cliente y optimizar sus procesos operativos.

4.3 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA NORMA ISO 9001

4.3.1 Orientación al Cliente

La norma ISO 9001 enfatiza la importancia de comprender y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Esto se logra mediante la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos acordados y que superen las expectativas cuando sea posible.

4.3.2 Liderazgo

La alta dirección juega un papel crucial en el establecimiento de la dirección y los objetivos de la organización. El liderazgo efectivo garantiza el compromiso con la calidad y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo.

4.3.3 Participación del Personal

La norma ISO 9001 reconoce que el personal es un activo importante de la organización y promueve la participación activa de todos los miembros del equipo en la mejora continua de los procesos y la calidad.

4.3.4 Enfoque Basado en Procesos

La norma ISO 9001 adopta un enfoque basado en procesos para la gestión de calidad, lo que significa que la organización identifica, comprende y gestiona interrelacionados procesos como un sistema, contribuyendo así a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

4.3.5 Mejora Continua

La mejora continua es un principio central de la norma ISO 9001. La organización se compromete a mejorar constantemente la eficacia de su sistema de gestión de calidad mediante la evaluación y la revisión periódica de sus procesos y el establecimiento de objetivos de mejora. Estos principios fundamentales proporcionan un marco sólido para la gestión de calidad en cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o ubicación geográfica.

4.4 CONEXIONES ENTRE FINANZAS TÓXICAS Y LA NORMA ISO 9001

Aunque las finanzas y la gestión de calidad pueden parecer áreas distintas de enfoque dentro de una organización, existen conexiones significativas entre ambas que pueden ser explotadas para mejorar la gestión financiera y prevenir prácticas tóxicas. A continuación, se explora cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 puede contribuir a la identificación y prevención de finanzas tóxicas en una organización.

4.4.1 Transparencia y Honestidad

Uno de los principios fundamentales tanto de la norma ISO 9001 como de la gestión financiera ética es la transparencia y la honestidad en todas las operaciones. La norma ISO 9001 requiere que las organizaciones proporcionen información clara y precisa sobre sus procesos y

productos, lo que fomenta la confianza y la credibilidad entre los clientes y partes interesadas. Esta misma transparencia es esencial en la gestión financiera para garantizar que la información proporcionada sea precisa y completa, sin ocultar hechos relevantes que puedan afectar la salud financiera de la organización.

En el contexto de las finanzas tóxicas, la falta de transparencia es una señal de advertencia común. Las organizaciones que ocultan información financiera o que presentan informes engañosos pueden estar tratando de encubrir prácticas poco éticas o riesgos financieros significativos. Al implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, las organizaciones pueden establecer procesos y procedimientos para garantizar la transparencia en la presentación de informes financieros y promover una cultura de honestidad y responsabilidad en toda la organización.

4.4.2 Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es otro aspecto en el que las finanzas y la gestión de calidad se superponen significativamente. La norma ISO 9001 requiere que las organizaciones identifiquen y gestionen los riesgos que puedan afectar la calidad de sus productos y servicios, lo que incluye riesgos financieros como la falta de liquidez, la exposición a fluctuaciones del mercado o el incumplimiento de regulaciones financieras. Al mismo tiempo, la gestión financiera efectiva implica identificar y mitigar los riesgos que puedan afectar la estabilidad financiera de la organización, como la exposición a mercados volátiles o la dependencia excesiva de fuentes de financiación externa.

En el contexto de las finanzas tóxicas, la gestión de riesgos desempeña un papel crucial en la prevención de prácticas financieras poco éticas o riesgosas. Al implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, las organizaciones pueden establecer procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos financieros de manera proactiva, lo que ayuda a prevenir crisis financieras y protege la reputación y la integridad de la organización.

4.4.3 Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección

La responsabilidad y el compromiso de la alta dirección son fundamentales tanto en la gestión de calidad como en la gestión financiera. ISO 9001 requiere que la alta dirección demuestre liderazgo y compromiso con la calidad, estableciendo la dirección y los objetivos de la organización y proporcionando los recursos necesarios para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo. Del mismo modo, en el ámbito financiero, la alta dirección debe demostrar un compromiso con la ética y la integridad financiera, estableciendo políticas y procedimientos para garantizar una gestión financiera responsable y transparente.

En el contexto de las finanzas tóxicas, el liderazgo y el compromiso de la alta dirección son cruciales para prevenir prácticas financieras poco éticas o riesgosas. Los líderes financieros de una organización deben establecer un tono desde arriba que promueva la ética y la integridad en todas las operaciones financieras, estableciendo expectativas claras de comportamiento ético y proporcionando el apoyo y los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de estas expectativas.

4.4.4 Énfasis en la Capacitación y Competencia

La capacitación y la competencia del personal son aspectos importantes tanto de la norma ISO 9001 como de la gestión financiera. La norma requiere que las organizaciones identifiquen las competencias necesarias para el personal que realiza trabajo que afecta la calidad, proporcionando la capacitación necesaria para asegurar que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. En el ámbito financiero, la capacitación financiera es esencial para garantizar que el personal tenga la experiencia y los conocimientos necesarios para tomar decisiones financieras informadas y éticas.

En el contexto de las finanzas tóxicas, la capacitación y la competencia del personal son fundamentales para prevenir prácticas financieras poco éticas o riesgosas. Al implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, las organizaciones pueden establecer programas de capacitación para el personal financiero que aborden temas como ética financiera, cumplimiento normativo y gestión de riesgos financieros, lo que ayuda a garantizar que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para identificar y prevenir prácticas financieras tóxicas.

4.5 BENEFICIOS DE INTEGRAR LA NORMA ISO 9001 Y LA GESTIÓN FINANCIERA

La integración de la norma ISO 9001 y la gestión financiera ofrece una serie de beneficios tanto para la organización como para sus partes interesadas. Algunos de estos beneficios incluyen:

4.5.1 Mejora de la Eficiencia Operativa

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 puede ayudar a mejorar la eficiencia operativa al optimizar los procesos y eliminar actividades innecesarias o redundantes. Esto puede conducir a una reducción de costos y una mejora en la rentabilidad financiera de la organización.

4.5.2 Mayor Confianza y Credibilidad

La adopción de prácticas de gestión de calidad puede aumentar la confianza y la credibilidad de la organización entre sus clientes, proveedores y otras partes interesadas. Esto puede tener un impacto positivo en la reputación de la organización y su capacidad para atraer inversores y socios comerciales.

4.5.3 Reducción del Riesgo Financiero

La integración de la norma ISO 9001 y la gestión financiera puede ayudar a reducir el riesgo financiero al establecer procesos y controles para identificar y mitigar los riesgos financieros

de manera proactiva. Esto puede ayudar a prevenir crisis financieras y proteger la estabilidad financiera de la organización a largo plazo.

4.5.4 Cumplimiento Normativo

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 puede ayudar a garantizar el cumplimiento de las regulaciones y normativas financieras aplicables. Esto puede reducir el riesgo de sanciones legales y financieras y proteger la reputación y la integridad de la organización.

4.5.5 Mejora de la Satisfacción del Cliente

La adopción de prácticas de gestión de calidad puede mejorar la satisfacción del cliente al garantizar la entrega de productos y servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas. Esto puede ayudar a aumentar la fidelidad del cliente y generar ingresos adicionales a través de referencias y recomendaciones.

4.6 ESTUDIO DE CASO: INTEGRACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 Y GESTIÓN FINANCIERA EN UNA EMPRESA XYZ

Para ilustrar los beneficios de integrar la norma ISO 9001 y la gestión financiera, consideremos el caso de una empresa ficticia. XYZ Corporación es una empresa de fabricación

que produce una variedad de productos para clientes en todo el mundo. La empresa ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente. A continuación, exploraremos cómo XYZ Corporación puede integrar la norma ISO 9001 y la gestión financiera para lograr sus objetivos.

4.6.1 Identificación de Riesgos Financieros

El primer paso para integrar la norma ISO 9001 y la gestión financiera en XYZ Corporación es identificar los riesgos financieros que pueden afectar la estabilidad financiera de la empresa. Esto puede incluir riesgos como la exposición a fluctuaciones del mercado, la dependencia de proveedores clave y la falta de liquidez. Al identificar estos riesgos, la empresa puede desarrollar estrategias para mitigarlos y protegerse contra posibles crisis financieras.

4.6.2 Establecimiento de Procesos y Controles Financieros

Una vez identificados los riesgos financieros, XYZ Corporación puede establecer procesos y controles financieros para gestionarlos de manera efectiva. Esto puede incluir la implementación de políticas de crédito y cobro para minimizar el riesgo de incumplimiento de cuentas por cobrar, la diversificación de proveedores para reducir la dependencia de fuentes de suministro individuales y el establecimiento de reservas de efectivo para cubrir gastos imprevistos.

4.6.3 Capacitación del Personal Financiero

Para garantizar que el personal financiero de XYZ Corporación esté equipado para identificar y gestionar los riesgos financieros de manera efectiva, la empresa puede ofrecer programas de capacitación en temas como ética financiera, análisis de riesgos y cumplimiento normativo. Esto ayudará a asegurar que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para tomar decisiones financieras informadas y éticas.

4.6.4 Auditorías Internas y Revisiones Periódicas

Para garantizar que el sistema de gestión de calidad y los controles financieros de XYZ Corporación estén funcionando de manera efectiva, la empresa puede realizar auditorías internas y revisiones periódicas para evaluar su cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001 e identificar áreas de mejora. Esto ayudará a garantizar que la empresa esté cumpliendo con los estándares de calidad y protegiendo su estabilidad financiera a largo plazo.

4.6.5 Monitoreo de Indicadores Financieros Clave

Para evaluar el desempeño financiero de la empresa y tomar decisiones informadas, XYZ Corporación puede monitorear indicadores financieros clave, como la liquidez, la rentabilidad y el apalancamiento. Al establecer objetivos claros para estos indicadores y monitorear regularmente

su desempeño, la empresa puede identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas según sea necesario.

4.6.6 Comunicación Transparente con las Partes Interesadas

Para mantener la confianza y la credibilidad de la empresa, XYZ Corporación debe comunicarse de manera transparente con sus partes interesadas, incluidos clientes, proveedores, empleados y accionistas. Esto puede incluir la divulgación de información financiera relevante, la celebración de reuniones periódicas con partes interesadas clave y la respuesta oportuna a cualquier inquietud o pregunta relacionada con las finanzas de la empresa.

4.7 Conclusiones y Recomendaciones

La integración de la norma ISO 9001 y la gestión financiera ofrece una oportunidad única para las organizaciones de mejorar su desempeño y protegerse contra prácticas financieras tóxicas que puedan afectar su éxito a largo plazo. Al adoptar un enfoque holístico que abarque tanto las operaciones comerciales como las finanzas, las organizaciones pueden experimentar una mejora significativa en la eficiencia operativa, la confianza y credibilidad, la reducción del riesgo financiero y la satisfacción del cliente. Es fundamental que la alta dirección lidere este proceso y demuestre un compromiso firme con la calidad y la integridad financiera, garantizando así que todos los niveles de la organización estén alineados con los objetivos de integración.

Además, es crucial proporcionar capacitación y desarrollo del personal en los principios de la norma ISO 9001 y las mejores prácticas de gestión financiera. Esto asegurará que todos los miembros del equipo estén equipados con las habilidades necesarias para implementar eficazmente el sistema integrado y contribuir al éxito general de la organización. Asimismo, establecer procesos para la evaluación y mejora continua del desempeño permitirá a las organizaciones adaptarse de manera proactiva a los cambios en el entorno empresarial y mantener su competitividad a largo plazo.

Para aprovechar al máximo los beneficios de la integración de la norma ISO 9001 y la gestión financiera, las organizaciones deben cumplir con los siguientes aspectos:

4.7.1 Compromiso de la Alta Dirección

La alta dirección debe liderar el proceso de integración y demostrar un compromiso firme con la calidad y la integridad financiera.

4.7.2 Capacitación y Desarrollo del Personal

El personal en todos los niveles de la organización debe recibir capacitación en los principios de la norma ISO 9001 y las mejores prácticas de gestión financiera.

4.7.3 Evaluación y Mejora Continua

Las organizaciones deben establecer procesos para evaluar regularmente su desempeño y realizar mejoras según sea necesario para garantizar la eficacia continua de su sistema de gestión de calidad y sus prácticas financieras.

De manera que, al integrar la norma ISO 9001 y la gestión financiera, las organizaciones pueden fortalecer su capacidad para ofrecer productos y servicios de alta calidad, proteger su

reputación y asegurar su éxito a largo plazo en un entorno empresarial cada vez más competitivo y complejo.

Se recomienda aprovechar herramientas y sistemas tecnológicos avanzados para optimizar los beneficios derivados de la integración de la norma ISO 9001 y la gestión financiera. La implementación de un software de gestión empresarial integrado facilita la creación de una estrategia clave para mejorar la recopilación, análisis y gestión de datos financieros, lo cual permitirá automatizar procesos financieros, facilitar el seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPI) y agilizar la toma de decisiones. Además, al utilizar tecnología avanzada, las organizaciones pueden reducir errores, aumentar la transparencia en la gestión financiera y fortalecer la integridad y la reputación en el mercado. Este enfoque innovador contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia operativa y a mantener la competitividad en un entorno empresarial dinámico y cada vez más exigente.

Se recomienda promover una cultura de transparencia y ética en todas las operaciones financieras y comerciales de cualquier empresa. Para lograrlo, se sugiere implementar programas de formación y sensibilización dirigidos a todos los niveles de la organización, destacando la importancia de la integridad en cada interacción y decisión. También, se deben establecer políticas claras y procedimientos robustos que promuevan la rendición de cuentas y la divulgación proactiva de información relevante. La alta dirección debe liderar con el ejemplo, demostrando un compromiso irrefutable con los más altos estándares éticos y fomentando un ambiente de confianza y honestidad en toda la organización. Ya que, al cultivar una cultura adaptada en la transparencia y la ética, la empresa fortalece su reputación y credibilidad en el mercado.

5. PROYECTOS A FUTURO

El proyecto propuesto tiene como objetivo desarrollar e implementar un sistema de gestión integral de calidad (SGIC) con un enfoque en finanzas tóxicas. Esta iniciativa busca abordar de manera integral los desafíos y oportunidades que surgen en el entorno educativo y organizacional, integrando la gestión de la calidad con la comprensión del comportamiento financiero humano.

5.1 FASE 1: DIAGNOSTICO

Se realizará un exhaustivo diagnóstico y evaluación de la organización para comprender las dinámicas internas en cuanto a calidad y comportamiento financiero. Esto incluye el análisis de los procesos, la evaluación de la cultura organizacional, la identificación de áreas de mejora en términos de calidad y el examen de los sesgos cognitivos que pueden afectar las decisiones financieras.

5.2 FASE 2: DISEÑO

Con base en los hallazgos de esta fase, se procederá a diseñar un Sistema de Gestión Integral personalizado, que incorpore las mejores prácticas en gestión de calidad y principios de finanzas tóxicas. Esto implica la definición de indicadores clave de rendimiento relacionados con la calidad y la toma de decisiones financieras, así como la implementación de mecanismos para monitorear y mejorar continuamente estos aspectos.

5.3 FASE 3: IMPLEMENTACIÓN Y FORMACIÓN

Una vez que se haya diseñado el SGIC, se procederá a llevar a cabo la fase de implementación, la cual implicará la formación del personal en las nuevas prácticas y la adaptación de los procesos existentes para integrar los enfoques novedosos. La formación abarcará aspectos relacionados con la toma de decisiones financieras informadas y conscientes, teniendo en cuenta los principios de *Behavioral Finance*.

5.4 FASE 4: SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La etapa final del proyecto consistirá en establecer un sistema de supervisión continua que evalúe la eficacia del SGIC. Se realizarán auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y para identificar posibles desviaciones en el comportamiento financiero que puedan corregirse mediante intervenciones específicas.

También se realizarán evaluaciones periódicas del impacto del SGIC en la calidad y la gestión financiera de la organización, lo cual ayudará al seguimiento y control de los objetivos estratégicos, además de identificar áreas de mejora, prevenir prácticas financieras no éticas, y promover una cultura de responsabilidad y transparencia en el ámbito académico y empresarial impulsando así la excelencia operativa y financiera de la organización a largo plazo.

Este proyecto no solo busca cumplir con los estándares de la norma ISO 9001:2015, sino también elevar la calidad de la gestión financiera en el programa de especialización en dirección

y gestión de la calidad, integrando prácticas financieras éticas y sostenibles. Al hacerlo, se va a aportar significativamente a la formación de profesionales conscientes de los desafíos y riesgos financieros, promoviendo así una cultura de finanzas responsables en el ámbito académico.

5.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:

La incorporación del curso finanzas tóxicas en un SGIC responde a la necesidad de abordar no solo los aspectos técnicos de la calidad, sino también las dimensiones humanas que influyen en la toma de decisiones. El proyecto busca crear un marco integral que promueva la toma de decisiones informadas y la mejora continua en todos los niveles de la organización, consciente de que el comportamiento financiero puede afectar directamente la eficacia de los procesos y la calidad de los resultados.

Este proyecto no solo contribuirá al avance de la gestión de calidad en la organización, sino que también sentará un precedente valioso para la integración de enfoques interdisciplinarios en la gestión empresarial. Además, alineará las prácticas organizativas con los avances teóricos y prácticos en finanzas tóxicas, posicionando a la organización en un lugar destacado en la adaptación a los desafíos cambiantes del entorno empresarial.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Ackert, L. y Deaves, R. (2010). Behavioral Finance: Psychology, Decision-Making, and Markets. Editorial South-Western Cengage Learning. URL: <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=ZPhYDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=behavioral+finance+investors+corporations+and+markets+pdf&ots=497pqsvQ5V&sig=piLPp0CeQ5dZ93y8oFVnxiz00d4>
- Agudelo, A. D. (2023). Errores por límites del procesamiento mental. En Behavioral Finance. Una introducción a los conceptos y aplicaciones. (pág. 24 – pág. 25).URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3297121
- Agudelo, A. D. (2023). Como evitar las finanzas tóxicas (pags.51-53) [Ponencia]. International Week ESAN, Lima, Perú
- Garay Anaya, G., (2015). Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad. PERSPECTIVAS, (pág. 10)
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Organización Internacional de Normalización.
- Jones, L. (2022). *Principios de Finanzas Corporativas*. Editorial XYZ.
- López, J. (2016). Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura. estado del arte período 2006-2016 [Tesis para obtener un MBA, Universidad EAFIT]. Repositorio EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/818a6755-7218-4d21-82c2-e150ce759749/content>
- Mejía, D. (2021) ¿Cómo están la inclusión y educación financiera en América Latina?, Caf.com. URL: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>

- Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Recuperado de <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Ortiz Anaya, H. (2014). Finanzas para no financieros. Bogotá: CENGAGE Learning.
- Ponce, C. (2019). reclutamiento y selección de personal en una entidad financiera. [Tesis de titulación para obtener el grado de licenciatura cursos de actualización p.et.a.e.n. g, Universidad mayor de san Andrés]. Repositorio Universidad mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21438/carrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, D. N. (2023, April 21). *Los Beneficios de Manejar las finanzas*. Los beneficios de manejar las finanzas. <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/los-beneficios-de-manejar-las-finanzas-3597541>
- Sánchez, P. (1999). Gestión financiera Calidad y Productividad. Editorial (Corporación Andina de Fomento). https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/859/Gestion%20Financiera_Calidad%20y%20productividad.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Smith, J. (2023). *Gestión de calidad en la industria manufacturera*. Editorial ABC.
- Smith, J. (2024). Relación entre Finanzas Tóxicas y un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001. *Jornal of Business and Finance*, 10(2), 150-175.
- Trejos, Osorio, Corrales y Duque. (2021). Toma de decisiones financieras: perspectivas de investigación. *Revista de Ingenierías Interfaces*, volumen (4), 07-09. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8661426.pdf&ved=2ahUKEwiT3KuN842EAxVPQjABHdqpBc8QFnoECBsQAAQ&usg=AOvVaw1DchCBHfEKx3S96fb3h_Wf

8. ANEXOS

8.1 ANEXO A. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DAVID ESTEBAN ALVARES FRANCO



8.2 ANEXO B. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE GERMAN SNEIDER CASTILLO PARRA





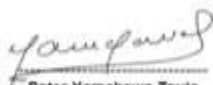
La Universidad ESAN y ESAN Graduate School of Business
conferen este certificado a:

Germán Sneider Castillo Parra

Por haber aprobado y concluido satisfactoriamente el

***Curso: Finanzas Tóxicas: Cómo Reconocerlas,
Cómo Evitarlas***

desarrollado en 9 sesiones de clase, de dos horas cada una, en la Semana Internacional
2023-II, en la ciudad de Lima, del 03 al 09 de julio de 2023.


Peter Yamakawa Tsuja
Decano ESAN


Jaime Serida Nishimura
Rector

Consula en el Registro de
Certificados de Sucesión de
esta Universidad a:
toda persona: 12027

Este es una copia auténtica generada de un documento electrónico archivado por la Universidad Esan, de acuerdo lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 170-2013-PCM y la
Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 128-2010-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser corroboradas en el siguiente código de verificación: 12027



8.3 ANEXO C. CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE JUAN JOSÉ ALMENDRALES.

**UNIVERSIDAD
esan**

**esan** GRADUATE
SCHOOL OF
BUSINESS



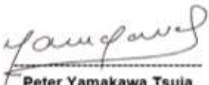
La **Universidad ESAN y ESAN Graduate School of Business**
confieren este certificado a:

Juan José Almendrales

Por haber aprobado y concluido satisfactoriamente el

***Curso: Finanzas Tóxicas: Cómo Reconocerlas,
Cómo Evitarlas***

desarrollado en 9 sesiones de clase, de dos horas cada una, en la Semana Internacional
2023-II, en la ciudad de Lima, del 03 al 09 de julio de 2023.


Peter Yamakawa Tsuja
Decano ESAN


Jaime Serida Nishimura
Rector

Consta en el Registro de
Certificados de Suficiencia de
esta Universidad a
folio número: 12027

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad Esan, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2015-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en el siguiente código de verificación: 12027.

