



Sistematización del programa de inclusión y educación financiera para microempresarios de las  
comunas 7 y 8 de Cúcuta.

Luz Enid Vargas Noreña

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Administración de Empresas

Abril de 2025

Sistematización del programa de inclusión y educación financiera para microempresarios de las comunas 7 y 8 de Cúcuta.

Luz Enid Vargas Noreña

Asesor

Jessica Ferley Domínguez Rangel

Magister en Ingeniería Industrial

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Administración de Empresas

Febrero de 2025

## **Dedicatoria**

A mis hijos, quienes me dan cada día con sus sonrisas, el impulso y las ganas de seguir adelante y a quienes amo con todo mi corazón.

## **Agradecimientos**

A Dios primeramente, por darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida, a mi jefe Enrique Carrillo por su apoyo incondicional y a mis profesores por brindarme parte de su conocimiento y ayudarme a alcanzar el título de Administradora de Empresas.

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| Lista de tablas .....  | 7  |
| Resumen.....   | 9  |
| Abstract.....  | 10 |
| Introducción .....   | 11 |
| Capítulo i. Contextualización.....                                 | 13 |
| 1 contextualización y ubicación de la experiencia de práctica..... | 13 |
| Capítulo ii. Generalidades.....                                    | 17 |
| 2 identificación de la experiencia.....                            | 17 |
| 2.1 objeto.....  | 17 |
| 2.2 ejes .....   | 17 |
| 2.3 objetivos.....   | 18 |
| 2.3.1 objetivo general.....  | 18 |
| 2.3.2 bjetivos específicos .....                                   | 18 |
| 2.4 destinatarios .....  | 18 |
| Capítulo iii. Marco conceptual.....                                | 19 |
| 3 conceptos teóricos que fundamentan la sistematización.....       | 19 |
| 3.1 fuentes primarias de la sistematización.....                   | 23 |
| 3.2 fuentes secundarias de la sistematización .....                | 25 |
| 3.3 análisis de actores de la experiencia .....                    | 27 |
| Capítulo iv metodología de la sistematización .....                | 30 |
| 4 ruta metodológica.....   | 30 |
| 4.1 enfoque epistemológico de la sistematización .....             | 30 |
| 4.1 cronograma .....   | 32 |
| 4.2 técnicas e instrumentos de medición y análisis.....            | 33 |
| Capítulo v reconstrucción de la experiencia .....                  | 36 |
| 5 reconstrucción histórica .....                                   | 36 |
| 5.1 punto de partida (situación inicial).....                      | 36 |
| 5.2 intervención desarrollada .....                                | 37 |
| 5.3 punto de llegada (situación final).....                        | 39 |

|  |    |
|--|----|
| Capítulo vi devolución creativa .....              | 40 |
| 6 reflexión a fondo .....                          | 40 |
| 7 aprendizajes de la experiencia.....              | 42 |
| Capítulo vii. Conclusiones y recomendaciones ..... | 44 |
| 8 conclusiones.....                                | 44 |
| 9 recomendaciones.....                             | 46 |
| Referencias bibliograficas.....                    | 47 |
| Anexos .....                                       | 51 |

## Lista de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Información primaria .....   | 23 |
| Tabla 2. Información secundaria.....  | 25 |
| Tabla 3. Actores de la experiencia .....  | 27 |
| <i>Tabla 4.</i> Propuestas metodológicas de Sistematización de Experiencias ..... | 31 |
| Tabla 5. Propuesta cronológica para el paso a paso de la sistematización .....    | 33 |
| Tabla 6. Ordenamiento de la información de cada entrevistado.....                 | 34 |

## Lista de anexos

|               |     |
|---------------|-----|
| Anexo A ..... | 511 |
| Anexo B ..... | 522 |
| Anexo C.....  | 53  |

## Resumen

Este trabajo recoge la experiencia de sistematización de un programa de inclusión y educación financiera dirigido a microempresarios de las comunas 7 y 8 de la ciudadela Juan Atalaya en Cúcuta. A lo largo del proceso, se analizó cómo la empresa gestiona sus estrategias de educación financiera, qué tan efectivas han sido y qué factores han influido en sus resultados. También se revisó la estructura organizacional, detallando los roles y funciones de los diferentes cargos, desde directivos hasta operativos, para entender cómo se organiza el trabajo interno.

Al final, esta sistematización no solo permitió documentar lo aprendido, sino que también ayudó a identificar mejoras que pueden hacer que el programa sea más efectivo, logrando un mayor impacto en la comunidad y optimizando la manera en que se desarrolla dentro de la empresa.

*Palabras clave:* Inclusión financiera, Educación financiera, Sistematización de experiencias, Microempresarios, Estructura organizacional

## **Abstract**

This paper reports the systematisation experience of a financial inclusion and education programme aimed at micro-entrepreneurs in communes 7 and 8 of the Juan Atalaya neighborhood in Cúcuta. Throughout the process, we analysed how the company manages its financial education strategies, how effective they have been and what factors have influenced their results. The organisational structure was also reviewed, detailing the roles and functions of the different positions, from management to operational, in order to understand how internal work is organised. In addition, recruitment and selection policies were studied, identifying the criteria used to attract and select the most suitable staff. In the end, this systematisation not only documented what was learned, but also helped to identify improvements that can make the programme more effective, achieving a greater impact in the community and optimising the way it develops within the company.

*Keywords:* Financial inclusion, Financial education, Systematisation of experiences, Microentrepreneurs, Organisational structure.

## **Introducción**

El contexto económico actual evidencia de manera clara que la inclusión financiera es fundamental para lograr un auténtico avance social, ya que, el disponer de servicios financieros de calidad no solo promueve el desarrollo sostenible al facilitar inversiones y activar las economías locales, sino que también se convierte en una parte esencial para la lucha contra la pobreza, permitiendo que aquellos que han sido históricamente marginados se integren al sistema formal y mejoren sus condiciones de vida.

A su vez, durante mi paso por el Banco W, se me brindó la oportunidad de transformar la teoría en conocimiento práctico aplicable, asumiendo de manera directa los conocimientos adquiridos en un contexto real, lo cual me permitió comprender en profundidad los mecanismos y estrategias que facilitan el acceso a recursos financieros.

En ese orden de ideas, a partir de esta experiencia valiosa, el proyecto que propongo se centra en evaluar y optimizar las estrategias de inclusión financiera que se han implementado en las comunas 7 y 8 de la ciudadela Juan Atalaya. Para ello, se realizó un estudio minucioso y detallado de los productos y servicios financieros del banco, diseñados específicamente para atender las necesidades de los sectores más vulnerables.

De igual forma, se llevó a cabo un análisis profundo de los factores que disminuyen la efectividad de dichos productos, lo que ha permitido obtener una visión integral y completa de

los retos que enfrenta esta localidad, estableciendo las bases para desarrollar soluciones adaptadas a su realidad.

A lo largo del desarrollo del proyecto, se combinaron la revisión de estudios y prácticas regionales con entrevistas y encuestas dirigidas a clientes y potenciales beneficiarios. De esta manera, no solo se recabó información valiosa, sino que también se pudieron formular recomendaciones orientadas a fortalecer las estrategias existentes y a proponer nuevas alternativas. Por consiguiente, entre estas, se destaca la necesidad de promover una mayor educación financiera, aspecto que reviste especial importancia para empoderar a las comunidades y fomentar un cambio real y duradero.

En conclusión, esta vivencia laboral ha ampliado considerablemente mi formación en un contexto práctico y ha tenido un impacto notable en el bienestar común al fomentar un sistema financiero más accesible. Además, el proyecto tiene como objetivo crear un efecto beneficioso tanto en la organización como en las comunidades a las que apoya, lo que se recuerda que la aplicación del conocimiento puede dar lugar a oportunidades que transforman realidades.

## **CAPÍTULO I. Contextualización**

### **1 Contextualización y ubicación de la experiencia de práctica**

El Banco W es una entidad financiera originaria de Cali, Colombia, con una experiencia de más de 40 años en el campo financiero. Sus inicios se presentan a mediados de 1980 con la creación de la Fundación WWB, un proyecto que buscaba la inclusión económica de mujeres jefes de familia mediante el otorgamiento de créditos de forma expedita (Banco W, 2024).

Luego de varias décadas de apoyo a los emprendedores, en el año 2011 se transforma en Banco WWB, entidad perteneciente a la red internacional de Women's World Banking. Para el 2015 luego de un largo proceso, los accionistas consideraron necesario un cambio de imagen que les permitiera identificarse como un banco simple y amable. Así, desde ese momento tuvieron que identificarse como Banco W, cuyo lema es “así de simples, así de amables” y del que se derivó la marca que los reemplazo, W, de recordación inmediata (Banco W, 2024).

Igualmente, en el año 2011 el banco abre su sede en la ciudad de Cúcuta, en la Av. 4 entre calles 11 y 12 del centro de la ciudad. Para noviembre del 2020, el Banco W logra desarrollar una integración con Financiera Pagos Internacionales, convirtiéndose en un actor relevante en el mercado de las remesas, aportándole dos oficinas más a la entidad en la ciudad de Cúcuta (Banco W, 2024).

De manera similar, en noviembre de 2022, el Banco W inauguró una nueva sucursal en la ciudad de Cúcuta, ubicada en la ciudadela Juan Atalaya, exactamente en la Manzana J5, Lote 16

de Atalaya I Etapa (Banco W, 2024). La oficina arrancó operaciones con un equipo de 14 colaboradores, entre asesores comerciales, personal operativo y de servicio al cliente. A pesar de llevar poco tiempo en funcionamiento, se ha logrado destacar a nivel nacional, ocupando el primer puesto en productividad dentro del banco.

En la actualidad, la sucursal no solo atiende a los habitantes de Juan Atalaya, sino que también ha extendido su alcance a municipios cercanos como El Zulia, Sardinata, San Cayetano y Salazar de las Palmas (Banco W, 2024). Su base de clientes continúa en expansión, con un crecimiento sostenido en productos de captación y colocación. Este avance responde a la filosofía del Banco W: acercar los servicios financieros a comunidades que tradicionalmente han tenido acceso limitado a este tipo de herramientas.

Como entidad financiera, el Banco W tiene el compromiso de facilitar productos diseñados para mejorar la calidad de vida de las personas de menores ingresos, priorizando soluciones que sean accesibles, sostenibles e innovadoras. Su misión no se limita únicamente a ofrecer créditos o cuentas de ahorro, sino que busca generar un impacto positivo en sus clientes, promoviendo educación financiera y fortaleciendo su capacidad de tomar decisiones informadas sobre su dinero.

Durante la práctica profesional, fue posible identificar un desafío importante: muchos clientes desconocen por completo los programas de educación e inclusión financiera que el Banco W ofrece en sus plataformas digitales. Aunque esta información está disponible en línea, la realidad es que gran parte de los usuarios no suele acceder a ella. En la interacción directa con

los clientes, se evidenció una brecha de desconocimiento significativa en temas como tasas de interés, microcréditos, ahorro e inversión.

Esta experiencia permitió comprender de manera más detallada las dificultades que enfrentan los usuarios al momento de gestionar sus finanzas. A partir de ello, se diseñó una cartilla con información clara y sintetizada sobre educación financiera, orientada a brindar herramientas prácticas para mejorar la toma de decisiones económicas. Este material sirvió como base para estructurar el programa de educación e inclusión financiera propuesto en el marco de la práctica profesional.

Igualmente, con el propósito de difundir el contenido elaborado y verificar que llegara a la población objetivo, se planificó la impresión de mil copias físicas de la cartilla educativa; para revisar su contenido completo, puede consultarse el *Anexo A*. Este recurso, que se pensó como una herramienta de consulta permanente, fue elaborado en un formato simple para que los usuarios lo pudiesen comprender de manera fácil, incluyendo un lenguaje neutro, diagramación clara y reflexiones que resultaran familiares para sus aplicaciones posteriores.

Además de cumplir una función informativa, la cartilla buscó generar una apropiación activa por parte de la comunidad, permitiendo que los contenidos no solo se comprendieran, sino que se interiorizaran y se replicaran dentro del entorno familiar o en espacios comunitarios. Por ello, su diseño consideró aspectos pedagógicos como la autoevaluación, la reflexión guiada y la posibilidad de usarla como material de apoyo en futuras capacitaciones.

Inicialmente, se elaboro la cotización de mil (1000) ejemplares por un total de setecientos mil (\$700.000) pesos colombianos, cifra que solo incluye los costos directos de impresión, como se puede evidenciar en el anexo C.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta, que para los demás costos como son los de distribución, transporte y almacenamiento los cuales no estaban previstos en la primera propuesta, no afectaron la ejecución del proyecto, ya que el Banco W asumió de forma directa estos compromisos financieros como parte de su responsabilidad institucional en la ejecución del programa.

De forma semejante, como parte de esta iniciativa, se llevaron a cabo talleres presenciales en la oficina de Atalaya, donde no solo se sensibilizó a los asistentes sobre la importancia de la educación financiera, sino que también se logró vincular a nuevos clientes en productos como cuentas de ahorro, inversiones en CDT, remesas y billeteras virtuales. Más allá de los números, estas actividades reforzaron la relación del Banco W con la comunidad, demostrando que un acceso adecuado a la información puede marcar la diferencia en la vida financiera de muchas personas.

## **CAPÍTULO II. Generalidades**

### **2 Identificación de la experiencia**

#### **2.1 Objeto**

Analizar y contribuir a las estrategias de inclusión financiera que implementa el Banco W para los clientes de las comunas 7 y 8 de la ciudadela Juan Atalaya, con el fin de promover el acceso a los servicios bancarios para poblaciones normalmente excluidas. Esto incluye el estudio de productos financieros diseñados para satisfacer las necesidades específicas de sectores vulnerables, así como la identificación de barreras que limitan su acceso y uso.

#### **2.2 Ejes**

Esta investigación se realiza con el fin de conocer a fondo como el Banco W del municipio de Cúcuta, oficina Atalaya, brinda una orientación en materia de educación e inclusión financiera a los clientes de las comunas 7 y 8, analizando si estos procesos de inclusión y educación aplicados a esta población son adecuados y efectivos para garantizar su desarrollo económico y social, ya que se considera una problemática que afecta al municipio, el país y a la sociedad en general al impedir el adecuado desarrollo de sus habitantes.

## **2.3 Objetivos**

### ***2.3.1 Objetivo general***

Sistematizar la experiencia del desarrollo del programa de educación e inclusión financiera para microempresarios de las comunas 7 y 8 de Cúcuta.

### ***2.3.2 Objetivos específicos***

1. Recopilar información clave sobre el desarrollo del programa, incluyendo testimonios, datos y evidencias que reflejen sus procesos, resultados y desafíos.
2. Identificar los factores determinantes que influyeron en el éxito o las dificultades del proyecto, basándose en el análisis de la experiencia de los participantes.
3. Documentar un informe de sistematización que contenga aprendizajes, recomendaciones y propuestas de mejora para replicar buenas prácticas y fortalecer iniciativas futuras.

## **2.4 Destinatarios**

La sistematización de esta experiencia va dirigida a aquella población vulnerable de los barrios que conforman los sectores de las comunas 7 y 8 de la ciudadela Juan Atalaya y que pertenecen a la oficina del Banco W, con el fin de contribuir a su desarrollo económico mediante

la implementación de un sistema de educación financiera que les permita conocer mejor los productos y servicios que la entidad tiene para ellos.

### **CAPÍTULO III. Marco Conceptual**

#### **3 Conceptos teóricos que fundamentan la sistematización**

##### **3.1 Referentes teóricos y conceptuales**

En este estudio se despliegan los conceptos fundamentales que se erigen como cimiento para comprender, de manera profunda y matizada, la intersección entre la inclusión financiera, la transformación digital y la educación en servicios financieros. Lejos de ser solo definiciones técnicas, estos términos se entrelazan en un entramado que invita a repensar no solo el acceso a los servicios económicos, sino también la forma en que se experimenta y se vive el cambio en un contexto social en constante evolución.

En primer lugar, la inclusión financiera se define como el proceso de garantizar que cada usuario tenga acceso a productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, promoviendo un conocimiento profundo sobre su uso, implicaciones y costos asociados (Cardona-Valencia, 2022). Por su parte, García (2021) y Valencia et al. (2021) amplían esta definición al señalar que se trata de desarrollar habilidades prácticas para comprender conceptos, riesgos y productos financieros a través de formación y asesoramiento personalizado, fomentando una gestión financiera más consciente. En esencia, el objetivo es empoderar a las

personas para que administren sus recursos de forma informada y responsable, transformando su realidad cotidiana.

El Banco W establece que la inclusión financiera implica la capacidad de acceder a servicios y productos financieros que facilitan la cobertura de necesidades económicas básicas. Esta definición abarca tanto el manejo diario de recursos como la planificación de objetivos a largo plazo, aspectos fundamentales para enfrentar situaciones imprevistas. Además, se destaca el impacto positivo en la estabilidad económica de las familias y comunidades. El enfoque del Banco W integra elementos prácticos y estratégicos, resaltando la importancia de un entorno financiero accesible y estructurado. Así, se consolida la idea de que el acceso a estos servicios es un pilar esencial para el desarrollo social y económico.

De igual manera, el Banco W resalta que la inclusión financiera desempeña un papel crucial en la reducción de la pobreza. Mediante políticas sostenibles, que abarcan la digitalización de servicios, la educación financiera y el empoderamiento de las mujeres, se abren nuevas oportunidades económicas. Igualmente, cada acción orientada a mejorar el acceso a herramientas financieras contribuye a romper ciclos de exclusión y fomentar un crecimiento más equitativo. El empoderamiento de la población es, en este sentido, la clave para transformar realidades y generar cambios profundos. La integración de estos esfuerzos crea un ambiente propicio para el desarrollo integral de las personas. Con todo ello, se refuerza la visión de una sociedad en la que cada individuo pueda aspirar a un futuro más prometedor.

Sin embargo, persisten notables brechas en el acceso a servicios financieros formales a nivel global. Según el Banco W, cerca de dos millones de personas en el mundo no utilizan estos servicios, evidenciando una marcada desigualdad en la distribución de oportunidades. En Colombia, en 2014, solo el 38% de la población mayor de 15 años contaba con una cuenta de ahorros, cifra que contrasta con Chile y Brasil, donde la cobertura supera el 68% (Global Findex Database, 2014).

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, 2016) subraya la necesidad imperiosa de cerrar la brecha de género en el acceso a los servicios financieros. Este esfuerzo se enmarca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que apuntan a promover la igualdad, erradicar la pobreza y fomentar un crecimiento económico robusto. Más de sesenta gobiernos y organismos internacionales, incluidas las Naciones Unidas, han adoptado la inclusión financiera como meta prioritaria (Ruiz et al., 2018). La implementación de estas políticas transforma la distribución de recursos y genera nuevas oportunidades en todos los sectores de la sociedad. Como resultado, la educación financiera se posiciona como una herramienta indispensable para lograr un cambio estructural.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento global para erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de todas las personas para el año 2030. Estos objetivos están diseñados para abordar problemáticas complejas como el hambre, la discriminación y la exclusión social, ofreciendo un marco integral de acción. En este escenario, la inclusión financiera se presenta como un elemento clave, pues facilita el acceso a cuentas de ahorro, créditos y seguros esenciales para una vida digna.

De igual forma, la sinergia entre tecnología, innovación y conocimiento es fundamental para alcanzar estos fines, integrando a diversos sectores de la sociedad. Las iniciativas fintech han revolucionado el acceso a servicios financieros, especialmente durante y después de la pandemia de 2020 (Chaparro, 2021). No obstante, la brecha en cobertura y uso continúa afectando a zonas rurales, pequeños productores, mujeres y microempresas informales, lo que demanda esfuerzos coordinados y continuos.

De manera semejante, la irrupción del fintech ha significado, una transformación en el entramado financiero, al propiciar nuevos modelos de negocio y de interacción entre proveedores y usuarios (Rubaceti et al., 2022). Haciendo que, el presente paradigma represente más que una mera convergencia de tecnología y finanzas, erigiéndose como respuesta a la necesidad de democratizar y globalizar el acceso al capital; al mismo tiempo que, se impulsa nuevas formas que desafían las estructuras tradicionales de los sistemas bancarizados. Así, plataformas que integran algoritmos avanzados, como la ahora emergente inteligencia artificial y los análisis de datos han logrado optimizar procesos y ofrecer servicios personalizados

Es entonces donde, se podría argumentar, con justa razón, que la integración exitosa de estas tecnologías requiere de un enfoque holístico, donde se reconozca la importancia de capacitar a los usuarios, adaptar interfaces a contextos culturales específicos y fomentar la confianza en nuevos métodos de interacción financiera (Rubaceti et al., 2022). En consecuencia, como afirma Renteria et al (2021), la revolución fintech, por su naturaleza disruptiva y renovadora, demanda un compromiso continuo que abrace tanto la vanguardia tecnológica como

la sensibilidad social, consolidando un ecosistema en el que cada actor, sin excepción, se beneficie de este impulso transformador.

Durante la práctica realizada en la oficina del Banco W, ubicada en la ciudadela Juan Atalaya de Cúcuta, se observó que la mayoría de los clientes son personas mayores de 40 años, con un perfil demográfico bastante definido. Estas personas enfrentan desafíos significativos para utilizar herramientas digitales como las billeteras virtuales, lo que limita su acceso a información actualizada. Aunque el Banco W difunde programas de educación e inclusión financiera en su página web, muchos usuarios no logran interactuar con estos recursos de forma efectiva. Este hallazgo subraya la necesidad de desarrollar estrategias de comunicación más adaptadas para asegurar que la educación financiera llegue a quienes más lo requieren (Banco W, 2025).

### 3.1 Fuentes primarias de la sistematización

La presente tabla muestra las definiciones pertinentes que orientarán el trabajo en toda los aspectos toricos con el fin de garantizar una mayor interpretación del tema bajo tratamiento y aplicación a la práctica de inclusión y educación financiera.

**Tabla 1.**

Información primaria

| Información primaria  |             |            |
|-----------------------|-------------|------------|
| Concepto / Definición | Descripción | Fuente APA |
|                       |             |            |

|                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| Inclusión financiera               | Proceso de promover un acceso adecuado a las necesidades de los usuarios y que incluyan la concienciación sobre su uso, sus implicaciones y posibles costos  | Huertas Ramos, J., & Sánchez Bogotá, D. (2021). Una aproximación al desarrollo en Colombia desde la Ley de Inclusión Financiera. <i>Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas</i> , 21(41), 57-68. |
| Objetivos de Desarrollo Sostenible | Son un llamamiento universal que adoptaron las Naciones Unidas con las cuales se pretende ponerle fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el año 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad. | United Nations. (s. f.). Naciones Unidas   Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano.   |
| Fintech                            | Iniciativas tecnológicas de servicios financieros que facilitan el acceso y uso de productos bancarios.  | Chaparro, A. (2021). Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en Colombia.  |
| Educación financiera               | Proceso mediante el cual las personas adquieren habilidades para comprender y gestionar  | Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2012).   |

---

productos, conceptos y riesgos (Verificar la referencia completa financieros, promoviendo una según la fuente consultada).  
mejor toma de decisiones  
económicas.

---

*Fuente:* Elanboracion propia

### 3.2 Fuentes secundarias de la sistematización

La siguiente tabla presenta información secundaria relevante que complementa el estudio, proporcionando datos, estadísticas y análisis clave que permitirán contextualizar y fortalecer el desarrollo de la investigación en materia de inclusión y educación financiera.

**Tabla 2.**

Información secundaria

| <b>Información secundaria ya disponible</b> |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>Descripción de la información</b>        | <b>¿Para qué podría ser útil?</b>                                 | <b>¿Dónde está o quién la tiene?</b>                                 | <b>Responsable de obtenerla o analizarla.</b>                 |
| Documento sobre Inclusión Financiera        | Fase inicial: Fundamentar el marco teórico y definir el concepto, | Repositorios académicos y bases de datos universitarios como Scopus, | Coordinador o líder bibliográfico del equipo de investigación |

---

|  |  |   |  |                                 |
|--|--|---|--|---------------------------------|
|  |  | implicaciones y costos.   | y Google Scholar y Redalyc.  |                                 |
| Informe del Banco Mundial y Global Findex  | Fase inicial e intervención: estadísticas e indicadores sobre el acceso a servicios financieros y la brecha existente en la población. | Proveer del Banco Mundial y repositorios digitales especializados.                | Sitio web oficial del Banco Mundial y repositorios especializados. | Analista de datos de la entidad |
| Documento sobre los “Instrumentos Financieros claves para la inclusión financiera en América Latina” | Fase inicial e intervención: Identificar barreras y estrategias en la región para la inclusión financiera.                             | La biblioteca digital   | Investigador principal / Coordinador de Sistematización            |                                 |
| Informe de la Alianza para la Inclusión Financiera   | Fase de intervención: Orientar estrategias de inclusión con enfoque en la igualdad de género y desarrollo económico.                   | Publicaciones y portales de organismos internacionales y repositorios académicos. | Miembro del equipo de investigación                                |                                 |

---

|          |       |               |            |                   |                |             |
|----------|-------|---------------|------------|-------------------|----------------|-------------|
| Estudio  | sobre | Fase          | inicial    | e                 | Bases de datos | Coordinador |
| Fintech  | en    | intervención: | Evaluar    | académicas,       | tecnológico    | del         |
| Colombia |       | el impacto    | de las     | repositorios      | proyecto       |             |
|          |       | tecnologías   |            | institucionales y |                |             |
|          |       | financieras   | en         | el portales       |                |             |
|          |       | acceso y uso  | de         | especializados.   |                |             |
|          |       | servicios     | bancarios, |                   |                |             |
|          |       | especialmente | en         |                   |                |             |
|          |       | poblaciones   |            |                   |                |             |
|          |       | vulnerables.  |            |                   |                |             |

---

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3 Análisis de actores de la experiencia

La siguiente tabla identifica a los actores clave involucrados en la experiencia, diferenciando entre aquellos que participaron directamente en la implementación del programa y quienes, desde un rol más estratégico, contribuyeron al desarrollo y evaluación del proceso de inclusión y educación financiera.

**Tabla 3.**

Actores de la experiencia

---

| <b>Actores de la Experiencia</b> |                         |                    |             |
|----------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------|
| <b>Grupo o Tipo</b>              | <b>Representante(s)</b> | <b>Descripción</b> | <b>Tipo</b> |

---

|   |   |   |                 |
|---|---|---|-----------------|
| Clientes<br>microempresarios                        | Clientes de las<br>comunas 7 y 8 de la<br>ciudad de Cucuta            | Usuarios que<br>recibieron la<br>orientación en<br>educación e<br>inclusión financiera<br>en la sucursal<br>Atalaya del Banco<br>W, representando la<br>población objetivo. | Actor Directo   |
| Personal técnico y<br>administrativo del<br>Banco W | Técnicos, comerciales<br>y operativos de la<br>sucursal Atalaya       | Empleados que<br>participaron<br>activamente en la<br>ejecución de talleres<br>y programas de<br>educación e<br>inclusión financiera<br>en la experiencia.                  | Actor Directo   |
| Organizaciones<br>aliadas y socios<br>estratégicos  | Financiera Pagos<br>Internacionales y<br>otros aliados, si los<br>hay | Entidades que,<br>aunque no<br>participan de forma<br>directa, colaboran<br>mediante el soporte   | Actor Indirecto |

---

y asesoría  
complementaria en  
el desarrollo de la  
experiencia.

---

|                                       |   |   |                 |
|---------------------------------------|---|---|-----------------|
| Evaluadores y<br>consultores externos | Asesores académicos<br>y consultores<br>vinculados al<br>proyecto | Expertos que<br>analizan el proceso,<br>brindan sus<br>percepciones y<br>recomendaciones<br>para identificar<br>aprendizajes y áreas<br>de mejora en la<br>sistematización. | Actor Indirecto |
|---------------------------------------|---|---|-----------------|

---

Fuente: Elanboracion propia

## **CAPÍTULO IV Metodología de la sistematización**

### **4 Ruta metodológica**

#### **4.1 Enfoque epistemológico de la sistematización**

La metodología aplicada se basa en el enfoque praxeológico de Uniminuto, lo que significa que se reconstruyó y analizó la experiencia de manera práctica y reflexiva, permitiendo transformar lo vivido en aprendizajes aplicables (Garzón, 2018). Igualmente, se combinó la revisión documental con entrevistas a los actores claves, logrando identificar buenas prácticas y áreas de mejora que enriquecen el proceso de inclusión financiera. En definitiva, se buscó que la sistematización fuera una herramienta para comprender, evaluar y potenciar futuras iniciativas en el ámbito, integrando teoría y práctica de forma coherente y útil.

Asimismo, la investigación cualitativa es un enfoque que nos permite explorar en profundidad las experiencias y percepciones de las personas, yendo más allá de los números para captar el sentir y los matices de cada situación. Según Mollo (2023), esta metodología nos brinda la oportunidad de interpretar esos detalles que, de otra forma, pasarían desapercibidos, lo que resulta esencial para comprender cómo interactúan los microempresarios con los programas de educación e inclusión financiera. En el presente estudio, esta estrategia es la más adecuada, ya que nos acerca de forma directa a la realidad de los participantes, permitiéndonos identificar buenas prácticas, reconocer desafíos y proponer mejoras que se adapten realmente a las necesidades del Banco W y de las comunidades.

De igual forma, la siguiente tabla presenta diferentes propuestas metodológicas para la sistematización de experiencias, cada una con su respectiva ruta de aplicación. Estas metodologías permiten reconstruir, analizar y extraer aprendizajes clave del proceso, facilitando la mejora continua y la toma de decisiones estratégicas en futuras iniciativas de inclusión financiera.

**Tabla 4.**

Propuestas metodológicas de Sistematización de Experiencias

| <b>Propuestas metodológicas de Sistematización de Experiencias</b> |                |  |
|--|----------------|--|
| <b>(Sistematización de Experiencias, 2013)</b>                     |                |  |
| <b>Propuestas</b>  | <b>Autores</b> | <b>Ruta metodológica</b>   |
| Sistematización como proceso de reconstrucción y análisis crítico  | Valera (2006)  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se identifican los elementos clave de la experiencia, estableciendo criterios y objetivos.</li> <li>2. Se recopila información mediante entrevistas y revisión documental, reconstruyendo la trayectoria del programa.</li> <li>3. Se analizan los aprendizajes y se evalúan las estrategias implementadas.</li> <li>4. Se sintetizan los hallazgos y se proponen mejoras para futuras iniciativas.</li> </ol> |
| Sistematización como proceso de                                    | Jara (2018)    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recuperan las experiencias vividas en el proyecto, enfatizando retos y logros.</li> <li>2. Se genera un proceso de reflexión conjunta con los</li> </ol>  |

|   |                 |  |
|---|-----------------|--|
| aprendizaje y mejora continua                             |                 | actores involucrados.<br>3. Se identifican patrones comunes y se destacan estrategias exitosas para replicarlas.<br>4. Se elabora un documento con recomendaciones aplicables a nuevos programas de educación financiera.  |
| Sistematización como herramienta de transformación social | Martínez (2003) | 1. Se analizan los impactos del programa en la comunidad beneficiada.<br>2. Se comparan las condiciones previas y posteriores a la implementación del proyecto.<br>3. Se extraen aprendizajes que permitan fortalecer futuras estrategias de inclusión financiera.<br>4. Se comparten los resultados con actores clave, impulsando mejoras en políticas y prácticas bancarias. |

*Fuente:* Elanboracion propia

#### 4.1 Cronograma

La siguiente tabla ilustra la planificación cronológica de la sistematización, indicando cada una de las actividades principales, las fechas asignadas y el responsable de su ejecución. Este plan facilita una estructuración sistemática del proceso, de modo que cada fase se lleve a cabo de forma eficiente y según lo previsto.

**Tabla 5.**

Propuesta cronológica para el paso a paso de la sistematización

| <b>Propuesta cronológica para el paso a paso de la sistematización</b> |              |                        |
|--|--------------|------------------------|
| <b>Actividad</b>   | <b>Fecha</b> | <b>Responsable</b>     |
| Planificación y definición de objetivos de la sistematización          | 17/02/2025   | Luz Enid Vargas Noreña |
| Revisión documental y diseño de instrumentos de recolección            | 24/02/2025   | Luz Enid Vargas Noreña |
| Ejecución de entrevistas y recopilación de información                 | 07/03/2025   | Luz Enid Vargas Noreña |
| Análisis y síntesis de la información recopilada                       | 17/03/2025   | Luz Enid Vargas Noreña |
| Socialización y retroalimentación de hallazgos preliminares            | 21/03/2025   | Luz Enid Vargas Noreña |
| Elaboración y presentación del informe final de sistematización        | 13/04/2025   | Luz Enid Vargas Noreña |

*Fuente:* Elanboracion propia

#### **4.2 Técnicas e instrumentos de medición y análisis**

La siguiente tabla ilustra la estructura de las preguntas de la entrevista, estructurada en torno a los eventos clave del programa. Estas preguntas permitirán recopilar información

detallada sobre la situación inicial, el diseño de la intervención, los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas, lo que permitirá realizar un análisis exhaustivo de la experiencia.

**Tabla 6.**

Ordenamiento de la información de cada entrevistado

| <b>Ordenamiento de la información de cada entrevistado</b> |  |                      |          |          |          |          |
|--|--|----------------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Aspecto</b>   | <b>Preguntas</b>   | <b>Entrevistados</b> |          |          |          |          |
|  |  | <b>1</b>             | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Sobre la situación inicial                                 | 1. ¿Cómo describiría el contexto y las condiciones previas a la implementación del programa?<br><br>2. ¿Qué expectativas tenían respecto a la inclusión financiera y el uso de productos bancarios antes de iniciar la intervención? |                      |          |          |          |          |
| Sobre la situación de intervención                         | 1. ¿Qué estrategias se implementaron durante el proceso  |                      |          |          |          |          |

---

de intervención y

cómo se

desarrollaron?

2. ¿Qué retos y dificultades se presentaron en el transcurso de la implementación y cómo se abordaron?

---

Sobre la  
situación final

1. ¿Cuáles fueron los resultados obtenidos tras la intervención en términos de acceso y uso de servicios financieros?
  2. ¿Se evidenciaron cambios significativos en la gestión financiera de los clientes después del programa?
-

---

|            |                      |
|------------|----------------------|
| Sobre las  | 1. ¿Qué aprendizajes |
| lecciones  | considera más        |
| aprendidas | relevantes que       |
|            | surgen de la         |
|            | experiencia vivida?  |
|            | 2. ¿Qué              |
|            | recomendaciones      |
|            | propondría para      |
|            | mejorar futuras      |
|            | iniciativas de       |
|            | inclusión financiera |
|            | en contextos         |
|            | similares?           |

---

*Fuente:* Elaboración propia

## **CAPÍTULO V Reconstrucción de la experiencia**

### **5 Reconstrucción histórica**

#### **5.1 Punto de partida (Situación inicial)**

Desde el principio se descubrió que los clientes del Banco W en Cúcuta, que pertenecían a los estratos 1 y 2, tenían muchos problemas para gestionar y obtener productos financieros. Al desconocimiento general sobre el funcionamiento de las herramientas bancarias, se sumaba el desconocimiento total sobre temas cruciales como el crédito, los seguros y el ahorro. Debido a su desconocimiento de las finanzas, muchas personas tomaban decisiones basadas en su intuición o en las experiencias de otros, lo que a menudo conducía a un uso ineficaz de los recursos financieros.

Debido a una combinación entre ignorancia y malas experiencias pasadas con las instituciones bancarias, existía una notable falta de confianza en el sistema financiero, lo que empeoraba la situación. Debido a la falta de educación financiera básica, muchos clientes rehuían por completo los productos bancarios por miedo a cometer errores o a acumular una deuda inmanejable, lo que les privaba de oportunidades para mejorar su calidad de vida y su estabilidad financiera. Así pues, la población y los recursos financieros que podían apoyar su desarrollo no estaban sincronizados antes de la intervención.

## **5.2 Intervención desarrollada**

Una vez identificado el problema, se contactó con la población destinataria invitándola a talleres y charlas de sensibilización, distribuyendo material impreso como folletos y cuadernillos, y ofreciendo ejemplos y actividades prácticas para ilustrar las ideas fundamentales de una buena gestión financiera.

Una vez identificado el problema, se desarrolló una estrategia de intervención con el objetivo de educar al público sobre finanzas de una manera directa, accesible y útil para la vida cotidiana. Para ello, se organizaron debates y talleres presenciales en los que se aclararon las ideas fundamentales relacionadas con la banca, el ahorro y el crédito mediante ejemplos concretos y actividades prácticas. Igualmente, para reforzar la información y proporcionar a los participantes una referencia que pudieran consultar en cualquier momento, durante estas sesiones se distribuyó material impreso, incluidos folletos y prospectos.

Enseñar a través de experiencias similares a las del mundo real de los asistentes era uno de los principales objetivos de la intervención. En lugar de usar métodos tradicionales, optamos por utilizar ejemplos del mundo real en lugar de jerga técnica para ilustrar cómo los clientes podían utilizar los conocimientos aprendidos para tomar mejores decisiones financieras en sus situaciones cotidianas. Igualmente, se promovió la participación activa, lo que permitió a los participantes expresar sus preocupaciones y compartir historias personales, creando un ambiente de aprendizaje animado y cooperativo.

Además de la información teórica, se implementaron ejercicios prácticos en los que los clientes simulaban escenarios financieros reales, como la administración de un presupuesto familiar o la elección de un crédito según sus necesidades. Estos ejercicios no solo facilitaron la comprensión de los conceptos, sino que también permitieron que los participantes identificaran errores comunes en el manejo de su dinero y aprendieran estrategias para corregirlos.

### 5.3 Punto de llegada (Situación final)

Con el fin de reforzar los conocimientos adquiridos durante los talleres, se creó una cartilla como parte de la conclusión de la intervención para ofrecer una explicación directa y organizada de los factores fundamentales que deben tenerse en cuenta a la hora de gestionar productos financieros. Además de proporcionar a los participantes un recurso de referencia, este material permitía disponer de la información para su uso posterior. Además, se llevó a cabo un taller de evaluación en el que los clientes pudieron demostrar que se habían apropiado de los conceptos aprendidos utilizándolos en situaciones reales. Esto permitió determinar hasta qué punto habían interiorizado la información y las áreas que aún necesitaban reforzarse.

La principal ventaja de esta intervención quedó demostrada por la modificación de las actitudes y percepciones de los participantes sobre su relación con el dinero. Fueron más capaces de ver cómo una gestión adecuada de los productos financieros podía mejorar su estabilidad tras darse cuenta de su potencial en términos de desarrollo económico e inclusión. Con las herramientas a su disposición, ahora pueden tomar mejores decisiones y evitar errores que podrían haberles llevado a la exclusión financiera o a un uso inadecuado de los recursos. Aunque aún quedan obstáculos por superar, este procedimiento marcó un antes y un después en su camino hacia una mayor seguridad e independencia financieras.

El impacto de la intervención fue evidente en el desarrollo de hábitos más sostenibles en sus hogares y comunidades, así como en el uso individual de productos financieros. Según algunos participantes, el aprendizaje pudo extenderse más allá del grupo original al ser

compartido con amigos y familiares. Este efecto multiplicador pone de relieve lo crucial que es seguir creando programas educativos que mejoren la inclusión financiera y proporcionen a las personas las herramientas que necesitan para manejar su propio dinero.

## **CAPÍTULO VI Devolución creativa**

### **6 Reflexión a fondo**

El análisis exhaustivo de la sistematización ha permitido reconocer con nitidez tanto los elementos innovadores que refuerzan la puesta en marcha del programa de inclusión financiera como aquellos aspectos que requieren modificaciones para incrementar su efectividad en comunidades vulnerables. Por otro lado, se percibe que la combinación de enfoques conceptuales con herramientas aplicadas fomenta una interacción más eficiente entre los facilitadores y los beneficiarios, lo que resulta determinante para afrontar los retos existentes y potenciar avances significativos en el ámbito de la educación financiera.

Por otra parte, la sistematización evidenció una fuerte afinidad entre teoría y práctica que permite diferenciar los aspectos positivos del programa y las áreas a ser mejoradas para maximizar su impacto social. Por lo tanto, el uso de metodologías mixtas ha posibilitado el reconocimiento de los aspectos positivos y negativos de la intervención que justifican la reestructuración para fortalecer la lógica de los mecanismos de inclusión financiera. En este marco, se considera pertinente el realizar programas de inclusión financier que en su conjunto usen la combinación de pedagogía y tecnología que posibilite de forma integral atender las señalamientos, mejorar la interacción de otros actores y establecer un sistema educativo flexible y sustentable entre otros aspectos.

Una revisión holística de cómo se lleva a cabo el proceso revela una interconexión compleja de factores teóricos y prácticos que indica que hay algunos elementos fundamentales que necesitan ser redefinidos en la incorporación de programas de inclusión financiera. Por otra parte, pone de relieve la importancia de los métodos innovadores que permiten recopilar datos importantes y establecer conexiones entre el rendimiento de los participantes y la eficacia de las estrategias empleadas. Del análisis también se desprende que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos es igualmente importante, ya que permite captar los efectos de la intervención y las oportunidades conexas de preoptimización programática. Esto puede incluir el fortalecimiento en las capacitaciones de los facilitadores en forma de retroalimentación constante, lo que puede significar que las estrategias pueden ser modificadas en función de los resultados para garantizar una mejora continua.

Existen diferencias significativas entre la teoría y la práctica, ya que los resultados no siempre coinciden con las previsiones iniciales, sugiriendo que una estrategia más adaptable y ajustada a las necesidades únicas de cada comunidad puede producir mejores resultados. En este sentido, es crucial reevaluar los métodos utilizados, implantando sistemas metódicos de retroalimentación y creando planes que transformen las dificultades encontradas en oportunidades de educación y mejora continua.

Desde una perspectiva crítica, el análisis del proceso de inclusión financiera demuestra que, a pesar de contar con sólidos fundamentos conceptuales, siguen siendo necesarias modificaciones metodológicas para abordar con mayor precisión las características únicas de los distintos

contextos. Al mismo tiempo, se reconoce la importancia de establecer sistemas de evaluación continua que permitan detectar a tiempo los fallos, recopilar las prácticas exitosas y fomentar una retroalimentación dinámica que apoye la mejora continua de las intervenciones. Sin embargo, una investigación cualitativa adicional puede proporcionar una comprensión más profunda del procedimiento, permitiendo ajustes tácticos basados en datos empíricos y fomentando la innovación pedagógica necesaria para garantizar la durabilidad y la eficacia de los logros obtenidos.

## **7 Aprendizajes de la experiencia**

Las futuras iniciativas en este campo pueden beneficiarse de las lecciones valiosas aprendidas del proceso de sistematización del presente programa de inclusión y educación financiera llevado a cabo en el Banco W. Además de los éxitos y logros alcanzados, la sistematización de esta práctica también destacó las dificultades encontradas y las áreas que requieren desarrollo, puesto que, a lo largo del proceso, se hizo evidente la importancia de contar con estrategias específicamente adaptadas a las necesidades de la población objetivo. También se evidenció la necesidad de fortalecer ciertos aspectos metodológicos para asegurar un mayor impacto y alcance de la metodología. De igual manera, se determinó que la ejecución del programa se vio influenciada por las propias coyunturas estructurales, socioculturales y tecnológicas, las cuales también se considera que deben abordarse en implementaciones posteriores.

En primer lugar, se examinaron los aspectos técnicos de la práctica, lo que permitió identificar los logros, las limitaciones y las estrategias más exitosas, uno de los principales logros fue la capacidad del programa para llegar a sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero, brindándoles herramientas y capacitación adaptadas a sus necesidades. Sin embargo, se descubrió que algunos materiales educativos no siempre eran plenamente accesibles para ciertos grupos, ya sea por la falta de conectividad en las zonas rurales o por el nivel de alfabetización. Además, la evaluación de impacto reveló que, si bien muchas personas adquirieron conocimientos sobre educación financiera, la adopción actual de productos y servicios financieros no fue tan alta como se esperaba.

Por otra parte, la participación de las partes interesadas fue otro elemento crucial que tuvo un gran impacto en los resultados del programa ya que fue evidente que la dedicación de los socios estratégicos y los facilitadores fue esencial para la exitosa ejecución de las actividades de capacitación. Sin embargo, en ciertos casos, la ejecución fluida del programa se vio obstaculizada por la falta de coordinación entre diversas entidades, lo que ocasionó retrasos o dificultades logísticas. Además, cabe destacar que la motivación y el interés de los beneficiarios variaron en función de diversas variables que por ahora se pueden catalogar de hipótesis, como su formación académica, su experiencia previa en el sistema financiero y la utilidad que consideren de la información proporcionada. Así mismo, la adopción de nuevas prácticas fue más lenta en las comunidades que dependían más de los sistemas de ahorro tradicionales o eran más informales.

Finalmente, se consideraron los factores contextuales debido a su gran impacto en los resultados. Se observó que la adopción de prácticas financieras formales se veía obstaculizada en ciertas zonas por factores socioeconómicos, como los bajos ingresos, la inseguridad laboral o la dependencia de sistemas de ahorro y crédito no formales. Otros obstáculos para la inclusión financiera eran factores culturales, como la preferencia por las técnicas convencionales de gestión del dinero o la desconfianza en las instituciones bancarias. La brecha digital también afectó a la tecnología, ya que la participación de ciertos grupos en la formación virtual se vio limitada por su falta de acceso a dispositivos móviles e internet.

Como síntesis, el proceso de sistematización del programa de inclusión y educación financiera permitió identificar tanto las áreas de mejora como las que ya se habían logrado. Se enfatizó la importancia crucial de diseñar estrategias más contextualizadas para superar las barreras socioeconómicas y tecnológicas, garantizar la sostenibilidad del programa a largo plazo, fortalecer la colaboración con diversos actores clave y adaptar el contenido educativo a las necesidades y realidades de los beneficiarios. Banco W podrá optimizar sus próximos proyectos basándose en estas lecciones, garantizando un impacto más profundo y duradero en la inclusión financiera de las comunidades a las que presta servicios.

## **CAPÍTULO VII. Conclusiones y Recomendaciones**

### **8 Conclusiones**

El éxito de los métodos de enseñanza empleados para impartir conceptos financieros fundamentales fue una de las conclusiones clave del presente programa de inclusión y educación

financiera. Se descubrió que los beneficiarios comprendían mejor el funcionamiento del sistema financiero al combinar herramientas teóricas con enfoques prácticos, como simulaciones y asesoramiento individualizado. Sin embargo, también se observó que la aplicación y la retención de estos conocimientos no siempre eran instantáneas, especialmente en grupos con bajo nivel educativo o poca experiencia con servicios bancarios. Por consiguiente, se decidió que la educación financiera debía ser un proceso continuo con estrategias de seguimiento que reforzaran los conocimientos adquiridos y promovieran su aplicación en la vida diaria.

A lo largo del programa también se hizo evidente que la eficacia de los métodos de instrucción aumentaba considerablemente al integrar ejemplos prácticos con explicaciones teóricas ya que gracias a esto los usuarios pudieron interiorizar conceptos financieros complejos al correlacionarlos de alguna manera con situaciones familiares de la vida real. De igual forma, las sesiones interactivas y la retroalimentación inmediata fomentaron un ambiente de apoyo, lo que a su vez facilitó una comprensión más profunda y una mejor retención del material. Además, el uso sistemático de simulaciones y ejercicios prácticos no sólo acortó la distancia entre lo teórico y lo práctico, sino que también promovió un entorno de aprendizaje más dinámico y atractivo que fomentó la participación activa entre los usuarios.

Por lo que se podría sintetizar en qué, entre los múltiples resultados, los participantes manifestaron un mayor sentimiento de confianza financiera y una mayor tendencia a utilizar los conocimientos adquiridos en sus decisiones financieras cotidianas. El constante apoyo consultivo y las evaluaciones periódicas también tanto de la asesora del presente proyecto, como de los diferentes encargados del Banco W, subrayaron el uso práctico del material teórico, garantizando

así que el proceso educativo siguiera siendo pertinente y flexible ante las cambiantes demandas de la población abordada.

## **9 Recomendaciones**

Cómo se ha precisado anteriormente, en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica, la experiencia de sistematizar el programa de educación financiera demostró el valor de fusionar la comprensión teórica con la aplicación al mundo real. Dando como respuesta que, se demostró que cuando los conceptos financieros se presentan utilizando ejemplos relacionables y tangibles, es más probable que los participantes los asimilen. Además, la participación activa de los asistentes fue crucial para el éxito de las sesiones porque creó un ambiente propicio para el debate, la introspección y el apoyo individualizado.

Otra sugerencia pertinente es la importancia de adaptar las tácticas educativas a las necesidades específicas de la población puesto que en este sentido, se logró establecer que la edad, el nivel educativo y el acceso digital tienen un impacto sustancial en cómo se absorben y utilizan los conocimientos financieros. Por lo tanto, para garantizar un aprendizaje auténtico y duradero, no sólo es necesario sino también crucial diseñar metodologías flexibles e inclusivas, así que al igual que el actual programa de inclusión y educación financiera se usó el recurso pedagógico de la cartilla, se sugiere para futuras intervenciones que, los temas tratados durante la intervención también se refuercen eficazmente mediante el uso de algún tipo de material preferiblemente impreso.

Por último, es fundamental subrayar que la educación financiera se debe considerar como un proceso continuo y evolutivo por lo que, para evaluar la adecuación de los contenidos y detectar nuevas necesidades y cuestiones, se aconseja realizar un seguimiento periódico. Del mismo modo, se considera pertinente reforzar las asociaciones interinstitucionales ya que puede ayudar a que este tipo de programas continúen y puedan aumentar su alcance.

### **Referencias Bibliograficas**

- Chaparro, A. (2021). *Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en Colombia*. <https://pure.urosario.edu.co/en/publications/fintech-una-apuesta-de-la-tecnolog%C3%ADa-para-la-inclusi%C3%B3n-financiera-2>
- Doria Fernández, A. D. (2020). Análisis de la integración de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la administración y toma de decisiones de los bancos del sistema financiero en Colombia (Doctoral dissertation, Universidad Eafit).  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17432/AndresDavid\\_DoriaFernandez\\_2020.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17432/AndresDavid_DoriaFernandez_2020.pdf?sequence=2)
- Expósito, A., Fernández-Serrano, J., & Velasco, F. (2017). CRECIMIENTO ECONÓMICO, POBREZA Y DESIGUALDAD: UN ANÁLISIS DE EFICIENCIA PARA AMÉRICA LATINA EN EL SIGLO XXI. *Revista de economía mundial*, (47).  
<https://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/REM/article/view/3869>
- Garcia, A. H. V. (2021). La inclusion financiera en el Peru/The financial inclusion in Peru. *Gestión en el tercer milenio*, 24(47), 129-137.  
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA667938339&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=17282969&p=IFME&sw=w>
- Londoño-Bedoya, D. A., Garzón-Quintero, C. M., & Collazos-Ortiz, M. A. (2021). El efecto del microcrédito en el PIB de Colombia, 2005-2018. *Problemas del desarrollo*, 52(204), 3-34.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301-70362021000100003&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301-70362021000100003&script=sci_arttext)

Marfil, J. A. M., Gutiérrez, Ó. D. M., & Marcos, A. M. (2015). Educación financiera y sistemas educativos en la OCDE: un análisis comparativo con datos PISA 2012. *Revista de Educación*, (369), 85-108.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=E1MfCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA85&dq=ocde+2012+competencias&ots=1Gvq38aSEa&sig=HyZila3hPgudrSOQHg0tOmU6mxo>

Mollo, S. E. C. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016>

Montoya, D. L., & García, R. A. G. (2018). El enfoque praxeológico, articulación entre conocimiento, práctica Y transformación social. *Ratio Juris*, 13(26), 115-143.

<https://www.redalyc.org/journal/5857/585761565006/585761565006.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *Recomendación sobre los principios y buenas prácticas para la educación y la concienciación financieras*.

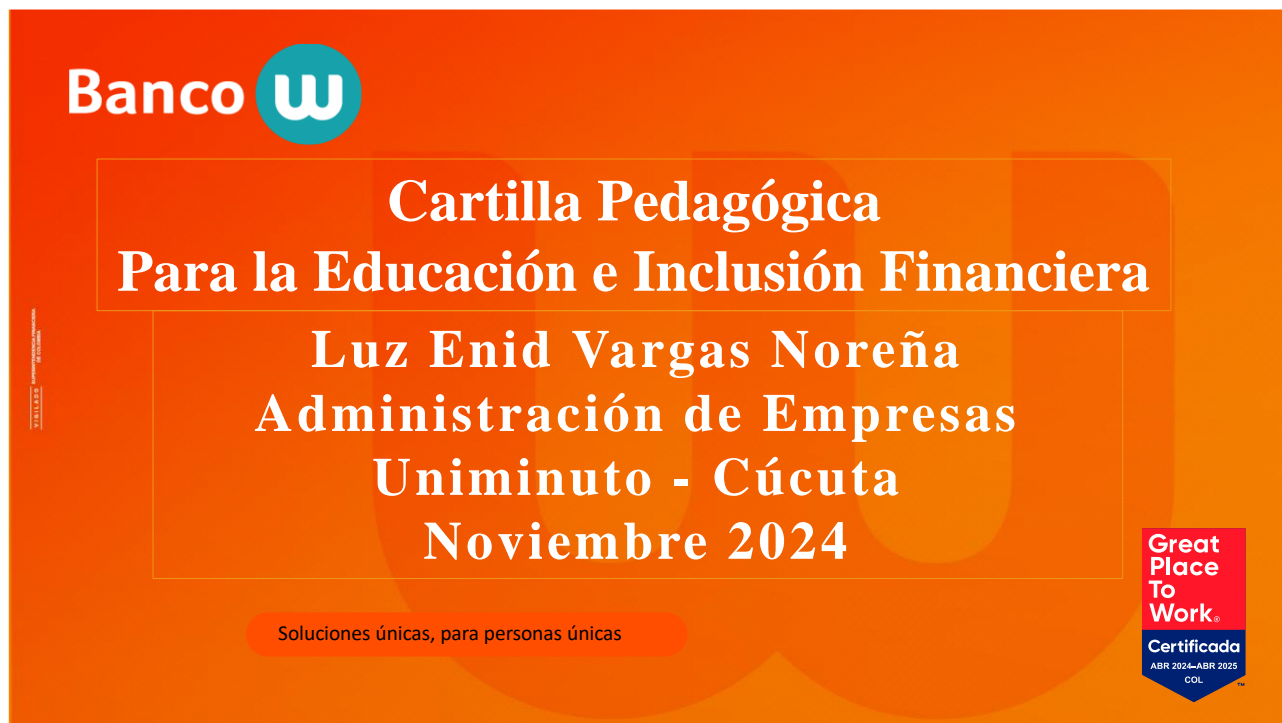
<https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>

- Rentería, D., Vélez, I., Giraldo, M. L. M., & Villa, L. F. (2021). Las fintech, una revolución para la banca tradicional. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E41), 17-29. <https://search.proquest.com/openview/c5b6695165be23504557d51426121b83/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Ruiz, D. E. C., Hoyos, M. C., & Saavedra-Caballero, F. (2018). Género e inclusión financiera en Colombia. *Ecos de Economía*, 22(46), 60-90. <https://doi.org/10.17230/ecos.2018.46.3>
- Rubaceti, N. A. B., Giraldo, S. R., & Sepúlveda, M. Z. (2022). Una revisión bibliográfica del Fintech y sus principales subáreas de estudio. *Económicas CUC*, 43(1), 83-100. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3246>
- Stori. (2024, 29 de agosto). *La fintech mexicana Stori ingresa al mercado colombiano con una inversión de \$100 millones*. Reuters. <https://www.reuters.com/technology/mexican-fintech-stori-enters-colombian-market-with-100-million-investment-2024-08-29/>
- United Nations. (s.f.). *Naciones Unidas / Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano*. <https://www.un.org/es>

## Anexos

### Anexo A

Cartilla pedagógica para la inclusión e inclusión financiera



## Anexo B

Evidencias fotográfica de la charla de inclusión y educación financiera a clientes de la oficina

Atalaya Cúcuta Norte de Santander



**Anexo C**

Cotización elaboración de cartilla física para la implementación del programa de educación financiera en la oficina Atalaya del Banco W



San José de Cúcuta, 14 de Marzo 2025

Señores.  
A QUIEN CORRESPONDA

Cordial saludo

Me permito realizar la cotización solicitada:

| CANTIDAD | DESCRIPCION   | V. Unit. | V. TOTAL  |
|----------|---|----------|-----------|
| 1.000    | plegables full color impreso dos caras tamaño oficio<br>papel brillante | \$700    | \$700.000 |
| 1.000    | Hojas impresas dos colores papel bond tamaño oficio                     |          |           |

  
Firma Representante

Av. 9 No. 11-88 Centro Cúcuta - Col.  317 655 6079  
 karendisenografico@hotmail.com

