



Evaluación del programa de educación financiera de Asobancaria bajo un enfoque social

Guido Fernando Zúñiga Mojica

Cesar Augusto Ortiz Rodríguez

Universidad EAN

Facultad De Administración, Finanzas Y Ciencias Económicas

Maestría en administración de empresas - MBA

Bogotá, Colombia

2022

Evaluación para el programa de educación financiera de Asobancaria bajo un enfoque social

**Guido Fernando Zúñiga Mojica
Cesar Augusto Ortiz Rodríguez**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Administración de Empresas

Director (a):

Laura Mancera Valetts

Modalidad:

Trabajo Dirigido

Universidad EAN

Facultad De Administración, Finanzas Y Ciencias Económicas

Maestría en administración de empresas - MBA

Bogotá, Colombia

2022

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá D.C. Día - mes – año

Cesar Ortiz:

A mi familia, quienes son el motor de inspiración a continuar creciendo como persona y profesional integro.

Fernando Zuñiga:

A ti, que siempre me has animado a ser una mejor persona.

Resumen

La educación financiera se convierte en un elemento fundamental en el camino de empoderar a los colombianos en el uso de sus recursos, mediante el suministro de la información que requieren para entender los riesgos y oportunidades de cada decisión que toman a la hora de gestionar su dinero. Diversos estudios han puesto de presente un nivel básico de este conocimiento tanto en los jóvenes como en los adultos colombianos. Este panorama llama la atención sobre las estrategias en marcha, sobre todo si tomamos en cuenta el potencial social que acarrea trabajar en este frente en un país con altos índices de informalidad y pobreza.

Es por ello, y justamente pensando en la relación de las personas con su entorno, que este trabajo de grado identifica criterios y oportunidades de mejora en un programa de educación financiera desde un enfoque social. Para lograr este objetivo se desarrolló un instrumento de medición con siete categorías diferentes, que fue aplicado al sistema de educación financiera de Asobancaria Saber Más, Ser Más.

El ejercicio permitió encontrar fortalezas en aspectos como la promesa de valor que se le ofrece a los clientes, el sistema de gobernanza y la participación comunitaria. Sin embargo, también revela falencias a la hora de medir impactos, especialmente ante la ausencia de indicadores a largo plazo, sumada a una gestión del riesgo limitada y casi inexistente información sobre las consecuencias de las distintas etapas de la cadena de valor.

Palabras clave: Educación Financiera, Enfoque Social, Empoderamiento, Indicadores, Instrumento de Evaluación.

Abstract

Financial literacy becomes a fundamental element in the path of empowering Colombians in the use of their resources, providing the information they require to understand the risks and opportunities of each decision they make when managing their money. Various studies have revealed a basic level of this knowledge in both Colombian youth and adults. This panorama draws attention to the strategies underway, especially if we consider the social potential that comes from working on this front in a country with high rates of informality and poverty.

Precisely thinking about the relationship between people and their environment, that this degree project identifies opportunities for improvement in a financial literacy program from a social approach, including its planning, development, and monitoring phases. To achieve this objective, we design a measurement instrument with 7 different categories, which was applied to Asobancaria's financial education system Saber Más, Ser Más.

The exercise made it possible to find strengths in aspects such as the promise of value offered to clients, the governance system, and community participation. However, it also reveals shortcomings when it comes to measuring impacts, especially in the absence of long-term indicators, coupled with limited risk management and almost non-existent information on the consequences of the different stages of the value chain.

Keywords: Financial Education, Social Approach, Empowerment, Indicators, Evaluation Instrument.

Tabla de contenido

1. <i>Introducción</i>	9
2. <i>Objetivos</i>	11
2.1. <i>Objetivo general</i>	11
2.2. <i>Objetivos específicos</i>	11
3. <i>Justificación</i>	12
4. <i>Marco de referencia</i>	13
Educación financiera	14
Buenas prácticas en educación financiera.....	15
Situación de educación financiera en Colombia	15
Medición de impacto social	19
Indicadores para la evaluación del impacto social.....	20
Evaluación de proyectos educativos	21
5. <i>Marco institucional</i>	22
Referentes estratégicos	23
Estructura organizacional.....	24
Productos o servicios ofertados	25
Análisis del sector	26
6. <i>Diseño metodológico</i>	30
Tipo de Investigación	30
Análisis Externo	31
Análisis Interno	33
Población Muestra y Ficha Técnica	34
Categorías y análisis de información	35
Instrumentos de Medición	36
7. <i>Diagnóstico organizacional</i>	37
Análisis Externo:	37
Análisis interno:	39
Análisis de Resultados:.....	48
8. <i>Plan de intervención</i>	49
9. <i>Recomendaciones y conclusiones</i>	51
10. <i>Referencias</i>	54

Lista de figuras

Figura 1. Desempeño en Educación Financiera - Pisa 2012	16
Figura 2. Estructura organizacional Asobancaria	24
Figura 3. Numero de programas o iniciativas de EEF por tipo de institución.	28
Figura 4. Desarrollo directo de la institución o desarrollo mediante una alianza.....	29
Figura 5. Estrategias de llegada de Educación Financiera	30
Figura 6. Fases de desarrollo	31
Figura 7. Componente Sostenibilidad.....	40
Figura 8. Propuesta de Valor.....	41
Figura 9. Componente Generalidades.....	42
Figura 10. Participación y compromiso comunitario	43
Figura 11. Alcance, evaluación de impactos y asignación de la importancia.....	44
Figura 12. Estrategias de mitigación y mejora.....	45
Figura 13. Mecanismos de reclamos y procedimientos de monitoreo.....	46
Figura 14. Informes, mecanismos de gobernanza y cuestiones de índole general.....	47

Lista de tablas

Tabla 1. Referentes normativos en Educación Financiera	17
Tabla 2. Categorías Indicadores Sociales Organizacionales	20
Tabla 3. Modelo de Educación Financiera en algunos Países de la OCDE.....	26
Tabla 4. Ficha técnica.....	35

1. Introducción

Diversos estudios, como las Pruebas Pisa (OECD, 2014), o la International Survey of Adult Financial Literacy (OECD/INFE 2020) han demostrado que los colombianos tienen nociones muy básicas sobre cómo manejar los recursos financieros. Las consecuencias a nivel país de los bajos niveles de educación financiera son poco deseables tales como el aumento en la informalidad, ilegalidad y abusos en la oferta de crédito y posibles estafas en mecanismos de ahorro, además de un riesgo sistémico más alto para todos los recursos y actores del sistema financiero (OCDE, 2016). De igual forma se han probado los efectos positivos de este conocimiento como un agente reductor de la pobreza y la desigualdad (Chigozie Okoye & Ezeji, 2021), efectos nada despreciables en un contexto nacional con índices de pobreza monetaria del 42,5% (hogares con ingresos menores a 332.000 pesos al mes) y la pobreza monetaria extrema de 15,1% (hogares con ingresos menores a 145.000 pesos al mes) (Dane, 2021).

El contexto nacional educativo en la materia se puede dividir en dos grandes frentes, en el formal (aquellos que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos¹) donde encontramos “Finanzas para el Cambio”, un programa precursor del año 2005 en la idea de llevar educación financiera a los colegios de Colombia (García, 2012), seguido en el año 2009 por el programa de Educación Financiera Bancolombia, que durante cuatro años logró llegar a 175 instituciones educativas en 39 entidades territoriales, formando a más de 4.000 docentes, 13.000 padres de familia y 128.249 estudiantes (Asobancaria, 2018). En 2012, Asobancaria y el Ministerio de Educación Nacional – MEN suscriben un convenio para estructurar el programa de educación financiera nacional para colegios, generando el documento 026: Manual de Orientaciones Pedagógicas en la Educación Financiera (2013), y la realización de un piloto

¹ Ley 115 de 1994 – Artículo 10

del programa en el 2014, llegando a 120 instituciones educativas, y capacitando aproximadamente a 922 directivos y docentes (Asobancaria, 2014).

Para el año 2015, Fasecolda y el Ministerio de Educación Nacional - MEN firman el convenio 1184 (Yauhar, 2016) buscando incluir la educación financiera en gestión del riesgo dentro de la formación de niños y jóvenes y liderando un nuevo piloto donde participaron más de 1.400 estudiantes y 51 docentes, todos ellos bajo un programa denominado “Nueva Pangea” esfuerzo retomado en el año 2020 por Asobancaria y el Ministerio de Educación Nacional con un segundo convenio para fortalecer el sistema con componentes socio-ocupacionales, una virtualización completa, y un nuevo piloto en agosto del año 2021 (Asobancaria, 2020).

El segundo frente, el no formal, son los bancos, para 2020 al menos 212 entidades del sector financiero tienen activa un programa o iniciativa al respecto (Banco de la Republica, 2021), sin embargo, no se cuentan con lineamientos claros nacionales que orienten esta oferta, además, el 48% de los mismos no tenían ningún mecanismo de evaluación o retroalimentación (encuestas, evaluaciones, grupos focales, entre otros) (Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF), 2021). En la mayoría de casos las iniciativas en marcha buscan incentivar el ahorro y la planeación en diferentes etapas de la vida, el uso responsable del crédito, la protección al consumidor, la gestión de riesgos y seguros y el uso de productos financieros formales en el público general, bancarizados empleados y empresas, sin ningún énfasis especial por edades (Banco de la Republica, 2021).

Centrándonos específicamente en los bancos y su gremio, en 2012 se crea en Asobancaria el Comité de Educación Financiera, conformado por los líderes para este tema en los bancos de Colombia. Este grupo de trabajo, basado en las recomendaciones, buenas prácticas y principios de la OCDE, deciden crear el programa gremial Saber Más Ser Más entre cuyos fines se destaca incidir en la política pública para lograr que la educación financiera sea reconocida e incluida dentro de la educación formal desde los primeros años de escolaridad, promover la investigación, la identificación de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas de protección al consumidor financiero y de educación financiera, desarrollar programas, contenidos y herramientas financieras que contribuyan al fortalecimiento de los conocimientos y capacidades financieras de los

diferentes segmentos poblacionales, y complementar los programas y actividades que las entidades financieras vienen desarrollando individualmente.

En los primeros años del programa se priorizó el alcance digital, sin embargo desde 2018 se ofrecen capacitaciones sincrónicas consistentes en una sesión de 4 horas que aborda los temas de presupuesto, ahorro, crédito y productos y servicios financieros (Asobancaria, 2022). A través de estas sesiones se ha logrado impactar a 28.867 personas a lo largo de 761 formaciones y expidiendo cerca de 11.107 certificados a nivel nacional, adicionalmente, para el año 2021, 15 de los bancos Colombianos reportaron usar el programa Saber Más Ser Más en sus entidades (Asobancaria, 2021).

Como se ha expuesto, el gremio ha realizado acciones concretas para impulsar la educación financiera formal y no formal con distintos aliados y cuenta con cifras destacadas de alcance al respecto. Sin embargo, para lograr transformaciones significativas, los programas de educación financiera requieren un enfoque social, es decir, programas que comprenden y apropian su entorno, buscando así que los participantes puedan aplicar lo aprendido en contextos reales y prácticos (Gutiérrez, 2019), que mejoren su bienestar y calidad de vida (Garriga, 2021). Es justamente bajo esta lógica, y ante la ausencia de información al respecto, que surge la siguiente pregunta de investigación, ¿Cómo puede Asobancaria evaluar el enfoque social de su programa de educación financiera?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Evaluar el programa de educación financiera de Asobancaria, Saber Más Ser Más, desde un enfoque social.

2.2. Objetivos específicos

- Realizar un análisis del contexto de la educación financiera y su conexión con el progreso social en Colombia.

- Formular los componentes necesarios para el desarrollo de un instrumento que permita medir bajo criterios sociales el programa de educación financiera de Asobancaria.
- Aplicar el instrumento de evaluación y análisis para determinar las brechas más relevantes a solucionar.

3. Justificación

La educación, incluyendo a la de tipo financiero, debe permitirle a las personas una plena integración con el contexto social en el que bien se desarrollan. De hecho, al analizar cómo se aprende, se hace palpable que la educación desde el primer momento se constituye en una empresa de tipo social con la familia, siendo ella quien inicia la conexión del individuo con el mundo y fenómeno que continua con las instituciones educativa en sus distintos niveles. No tendría demasiado sentido declara una iniciativa educativa como exitosa si no se logra demostrar una adecuada conexión con el entorno que la rodea (Munita, 2011).

Es por ello por lo que identificar las oportunidades de mejora en el programa de educación financiera de Asobancaria desde un enfoque social es un paso crítico para eventualmente medir su efectividad y de esa forma facilitar los efectos positivos que este tipo de conocimientos trae, tales como mejorar las condiciones de vida no solo en términos de ingresos, sino en factores asociados al desarrollo cognitivo, salud familiar, reducción de la delincuencia, entre otros (Azevedo y Bouillon, 2010).

Ahora bien, las entidades del sistema financiero, incluyendo al gremio de los bancos, tienen una responsabilidad con la educación financiera de los colombianos, asociada con las consecuencias de su operación, como lo es educar o promover el conocimiento sobre los riesgos y oportunidades de las distintas decisiones frente al uso de sus recursos, de tal manera que la población en general cuente con la información necesaria del sistema financiero formal, como funciona y como poder acceder a los diferentes productos acordes a sus necesidades y condiciones, evitando así acudir a los conocidos créditos gota a gota, los cuales brindan facilidades de consecución, cuyos

costos, en la mayoría de los casos son muy superiores a las alternativas formales. (Tourinho. 2019).

En el contexto colombiano, las habilidades para la toma de decisiones responsables, conscientes y competentes frente al dinero resultan críticas cuando se tiene en cuenta que un 87,8% de los colombianos, es decir 32 millones, cuentan con productos financieros (72,6% activos), y entre los adultos con créditos de consumo, en promedio cada uno de ellos tiene 3 créditos vigentes con una deuda promedio de 3 millones de pesos (Banca de las Oportunidades, 2020). Sin embargo, solo el 36% declara estar ahorrando dinero, el 60% no podría hacer frente a un imprevisto equivalente a un ingreso mensual y en caso de quedar sin ingresos el 49% en menos de un mes se vería obligado a pedir dinero prestado (CAF, 2019).

4. Marco de referencia

En las últimas décadas el entorno financiero ha cambiado, brindando cada vez mayores oportunidades a todos los niveles socioeconómicos para manejar sus recursos y planificar su futuro financiero. Sin embargo, esto también implica una mayor cantidad de factores a evaluar por parte de los ciudadanos para entender cuáles de estas opciones concuerdan con su proyecto de vida, junto con sus riesgos y oportunidades, más aún cuando los servicios financieros digitales abren la puerta a la toma de decisiones inmediatas y en muchos casos sin asesoría específica. Este fenómeno se ha visto agravado por la crisis generada por el COVID-19, aumentando la responsabilidad de cada familia por tomar las mejores decisiones financieras ante la cada vez mayor presión fiscal que sufren los gobiernos y que puede llevar al recorte de programas de intervención social (OCDE, 2020).

A pesar de este escenario, las encuestas demuestran que los niveles de alfabetización financiera son muy bajos, incluso en grupos vulnerables que deben sobrevivir con flujos de ingresos precarios, en general se carece de las habilidades y conocimientos necesarios para la toma de decisiones financieras inteligentes. Estas carencias sumadas al agilísimo que promueve las soluciones digitales aumentan el riesgo de impactos negativos duraderos tanto para los consumidores financieros como por extensión a la sociedad. Debido a este contexto, se hace esencial intensificar las

acciones destinadas a mejorar el conocimiento de los productos financieros, sus riesgos, así como acciones que mejoren las competencias frente al manejo de los recursos, es decir, acciones de educación financiera (OCDE, 2020).

Educación financiera

La educación económica y financiera es el proceso por el cual las personas mejoran su comprensión de los conceptos, los riesgos y los productos y servicios financieros. Esto a su vez permitirá el desarrollo de las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros y de las oportunidades, y así tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar (OCDE, 2005). Para lograr este objetivo se debe procurar la construcción de programas imparciales, con un lenguaje claro y sencillo, y en la medida de lo posible funcione mediante elementos interactivos suministrados en los momentos más oportunos, es decir, en los momentos de toma de decisiones financieras (Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF), 2021) .

Implementar programas de educación financiera trae múltiples beneficios, entre los individuales se destaca la posibilidad de administrar de manera más eficiente sus recursos, desarrollar capacidades para enfrentar contingencias económicas, acceder y aprovechar mejores servicios financieros, cumplir puntualmente con sus obligaciones, y construir un escenario de seguridad financiera de mediano y largo plazo. A su vez se desarrollan beneficios colectivos como mayor estabilidad y disminución de riesgos en la economía, mejoran los niveles de informalidad, se reduce la ilegalidad en la oferta servicios, y aumenta la inclusión financiera que promueve una mejor calidad de vida (Asobancaria, 2016).

Dando una mirada hacia el futuro, la educación financiera tiene un papel importante en el diseño del futuro de una nación, en donde los gobernantes deben tener una visión clara sobre la educación financiera y su impacto en el crecimiento del país, en donde es importante considerar la inclusión financiera para ciertos grupos de la población en los cuales no es fácil acceder a los servicios del sector financiero, para así dar a conocer los diferentes productos y sus riesgos, así como el conocimiento de la educación financiera como herramienta para el beneficio propio dentro de la sociedad ((Lusardi, 2017)).

Buenas prácticas en educación financiera

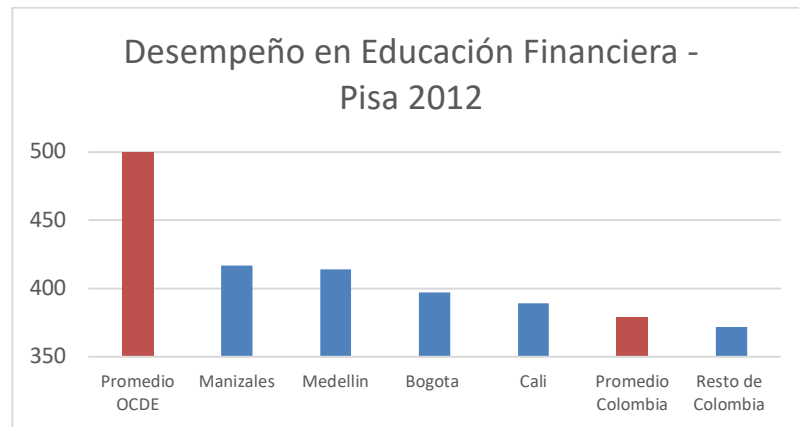
Diversos organismos coinciden en que la educación que se imparta debe ser imparcial, ayudar a entender los riesgos y beneficios de los productos y servicios financieros sin una óptica comercial (Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF), 2021). Puntualmente se deben promover programas que logren:

- a. Conocimiento y comprensión de las características de los productos y servicios financieros clásicos y disruptivos.
- b. Evaluar los ofrecimientos financieros según la situación personal y la complejidad, además de sus costos, cargos, multas, etc.
- c. Entender las responsabilidades y derechos que se adquieren con un producto, con énfasis en las distintas herramientas de transparencia y divulgación que deben estar disponibles.
- d. Estimular los cambios de comportamiento con estímulos que hagan más probables los cambios de comportamiento individuales.
- e. Asesorar de forma genérica e imparcial para que las personas puedan tratar a través de procesos de decisión complejos como la gestión crediticia o la jubilación (OCDE, 2005).

Situación de educación financiera en Colombia

Pruebas internacionales han demostrado el bajo nivel de conocimiento de los colombianos a la hora de gestionar sus recursos. Uno de los estudios más contundentes en la materia son las pruebas PISA 2012, en las cuales Colombia ocupa el último lugar entre los países evaluados con una puntuación de 379 puntos, muy lejos del promedio de la OCDE ubicado en 500 puntos (OCDE, 2014), así como se puede observar en la figura 1. Este resultado contrasta con la dedicación al tema, en la cual en nuestro país es el tercero entre los encuestados que más tiempo dedica a enseñar estos conceptos en el aula y aun así casi el 60% de los estudiantes se ubicaron en el nivel más bajo de desempeño.

Figura 1. Desempeño en Educación Financiera - Pisa 2012



Fuente: Datos de PISA 2012 Results: Students and Money. Elaboración Propia

En lo que respecta a datos sobre adultos, la CAF desde 2013 ha realizado ocho encuestas de capacidades financieras, siendo estas representativas a nivel nacional en lo que respecta a los conocimientos, habilidades y actitudes de los individuos frente al dinero. Para la edición 2019, en Colombia, se concluye que el desconocimiento y la desinformación sobre temas básicos de economía y financiera está presente en gran parte de la población, limitando su capacidad para tomar decisiones.

Los resultados concluyen que en promedio la mayoría de las personas no ahorran, y quienes lo hacen prefieren sistemas informales, tales como guardar efectivo en sus casas, debajo del colchón o en alcancías, al respecto, los colombianos lideran la tendencia al ahorro informal con un 77% muy por encima de Ecuador y Brasil con un 51% y 43 respectivamente. Frente a las metas financieras tres de cada cinco personas no tienen una meta puntual para así apalancar su motivación para ahorra o tomar mejores decisiones financieras. Para las personas que si tienen metas la adquisición de vivienda es la más usual (Tenjo & Mejia, 2021).

Centrándonos más en la economía del día a día, el 56% de los colombianos declara que no tuvo suficiente dinero para cubrir sus gastos en los últimos 12 meses, cifra que presenta un aumento desde la medición de 2013 realizada por la CAF. Este escenario de vulnerabilidad se suma que en caso de quedar sin la fuente principal de ingreso solo el 32% podrían subsistir un mes sin pedir dinero prestado porcentaje que llega prácticamente a cero tres meses después. Ahora bien, al enfrentarse a un escenario de

pocos recursos o querer lograr metas financieras la mayoría recurren al recorte de gastos como salida (Tenjo & Mejia, 2021).

Ahora bien, como respuesta oficial a esta situación se pueden mapear una serie de acciones de política pública encaminadas a crear un marco de acción y responsabilidades para las entidades públicas y privadas que pueden tener injerencia directa con el tema, tal como se detalla en la tabla 1:

Tabla 1. Referentes normativos en Educación Financiera

Documento	Descripción
Constitución de Colombia. Artículo 2°	Establece que son fines esenciales del Estado “[...] promover la prosperidad general, [...] facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; [...]”.
Ley General de Educación (Ley 115 de 1994):	<p>El artículo 5°, numerales 3 y 9 establece como fines de la educación entre otros: “[...] 3. La formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. [...] 9. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de la vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país”. Así mismo el artículo 13 define que es objetivo primordial de todos y cada uno de los niveles educativos el desarrollo integral de los educandos mediante acciones estructuradas encaminadas a “[...] c) Fomentar en la institución educativa, prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación y organización ciudadana y estimular la autonomía y responsabilidad”.</p> <p>Por su parte, el artículo 31 establece como obligatoria la enseñanza de las ciencias económicas en la educación media académica.</p>

<p>Ley 1450 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014</p>	<p>En su artículo 145 crea el Programa de Educación en Economía y Finanzas.</p> <p>“El Ministerio de Educación Nacional incluirá en el diseño de programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera, de acuerdo con lo establecido por la Ley 115 de 1994”.</p>
<p>Capítulo III “Crecimiento Sostenible y Competitividad”, de las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014</p>	<p>Señala que “[...] El ciudadano que el país necesita debe estar en capacidad de contribuir a los procesos de desarrollo cultural, económico, político y social y a la sostenibilidad ambiental; en el ejercicio de una ciudadanía activa, reflexiva, crítica y participativa, que conviva pacíficamente y en unidad, como parte de una nación próspera, democrática e incluyente”.</p>
<p>Plan Sectorial de Educación 2010-2014</p>	<p>La EDUCACIÓN FINANCIERA contribuye al desarrollo de la política de calidad en el sentido de que niños, niñas y jóvenes reciben “[...] Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Una educación competitiva que contribuye a cerrar brechas de inequidad, centrada en la institución”.</p>
<p>Decreto 457 de 2014</p>	<p>Esta norma organiza el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera y crea la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera.</p> <p>El decreto recoge lo propuesto en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1450 de 2011, en cuanto a que la EDUCACIÓN FINANCIERA constituye un tema que debe ser abordado en los establecimientos educativos como una herramienta en el proceso de construcción ciudadana, con el fin de que los estudiantes reconozcan las diversas relaciones que establece el ser humano con el manejo de los recursos para el bienestar común e individual. Otro de sus propósitos es la formación de los estudiantes en la toma de conciencia como sujetos</p>

	económicos y que comprendan cómo, en lo local y en lo global, existen dinámicas y prácticas económicas diversas.
CONPES 4005 de 2020 “Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera”	La política propone cuatro estrategias: 1) ampliación y pertinencia de la oferta de productos y servicios financieros; 2) generación de mayores competencias, conocimiento y confianza en el sistema financiero; 3) fortalecimiento de la infraestructura financiera y digital, y 4) gobernanza institucional que permita mayor articulación en la implementación de lo dispuesto en el documento.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez establecida la noción de educación financiera, su importancia ventajas y situación local, resulta fundamental entender el concepto de impacto social y su posible aplicación en este contexto.

Evaluación del enfoque social

Un proyecto tiene consecuencias positivas y negativas en la comunidad; el asunto no se debe reducir la conversación a un tema de “ganadores o perdedores”, es de hecho muy usual que la misma comunidad se beneficie de una forma y se perjudique al mismo tiempo. Es por ello por los procesos de evaluación resultan críticos a la hora de maximizar los beneficios y minimizar las pérdidas (Vanclay, 2015).

Podemos definir la evaluación como el proceso de recopilación y utilización de información para tomar decisiones (Cronbach, 1963), definición que le confiere a este proceso la cualidad de orientar los cambios que los procesos deben tener. Ahora bien, el enfoque social se refiere a la alineación de la estrategia, proyecto o programa con factores deseables en aras de obtener o maximizar la posibilidad de ocurrencia de impactos sociales, entendidos a su vez como los cambios en la calidad de vida y el bienestar de las personas en una sociedad (Garriga, 2021).

Estos conceptos se han venido desarrollando de la mano de la responsabilidad social corporativa, que podríamos definir, basados en el concepto más reciente es dado por el World Business Council for Sustainable Development 2014, como “el compromiso de una empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados,

sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”. (López, N. (2018).

Finalmente, existe un amplio concepto sobre algunos criterios sociales que toda iniciativa debería buscar beneficiar positivamente incluyendo igualdad de oportunidades, beneficios locales, empoderamiento, identificar tanto riesgos como oportunidades, rigurosidad con los datos, aplicaciones en distintos contextos y entornos, aprovechamiento del conocimiento local y por supuesto el respeto a los derechos humanos, la transparencia y la rendición de cuentas. (BID, 2018)

Indicadores para la evaluación del enfoque social

Para facilitar una mejor toma de decisiones en pro de las comunidades desde un entorno privado, es importante realizar un proceso de evaluación basado en indicadores sociales, los cuales estén en la capacidad de integrar la participación de los diversos grupos de interés. Para este fin, una herramienta válida son cuestionarios que, en el mejor de los casos, permitan efecto en la concienciación, aprendizaje y monitoreo del efecto social (Instituto Ethos, 2011). Algunas categorías de indicadores sociales se pueden observar en la tabla 2.

Tabla 2. Categorías Indicadores Sociales Organizacionales

Sostenibilidad
Gobernanza y cuestiones de índole general
Evaluación de impactos y asignación de la importancia
Promesa de Valor
Estrategias de mitigación y mejora
Mecanismos de reclamos y procedimientos de monitoreo
Participación y compromiso comunitario

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la OCDE las evaluaciones deben contener las siguientes características:

- **Sistemática:** Debe corresponder a un plan, que en el mejor de los casos fue diseñado al mismo tiempo que el programa mismo, permitiendo así una mayor precisión en los indicadores.
- **Basada en evidencia:** Los resultados se basan en indicadores especialmente diseñados para el programa, mediante instrumentos especializados de recolección de información.
- **Pertinente:** Según las prioridades de la organización o el propósito supremo, se puede definir qué es lo realmente importante a evaluar.
- **Útil:** El fin de una evaluación de impacto no puede ser una anécdota, los hallazgos deben integrarse de forma prioritaria en el programa o iniciativa. (OCDE, 2010).

Por otra parte, un indicador es la comparación entre una serie de datos cuyo fin es medir un valor, magnitud o criterio de utilidad para quien este analizando una situación particular, bien a modo cuantitativo (en la mayoría de los casos) o cualitativo. Los indicadores resultan muy útiles porque generan objetividad y comparabilidad a la hora de analizar. Para su establecimiento resulta fundamental usar tres criterios: utilidad, disponibilidad de información y resultados costo-eficientes (OIT, s.f.). Según la OIT Existen diferentes tipos de indicadores, tales como los de gestión (monitoreo de procesos, actividades etc), de resultado o producto (relacionan los bienes o servicios resultados de actividades de transformación), de efecto (consecuencias inmediatas del desarrollo de competencias sobre una persona, empresa o sociedad).

Evaluación de proyectos educativos

Existen diferentes modelos para evaluar una intervención, sin embargo, la mayoría coinciden un ejercicio constante de recolección y análisis de datos, que se convierte en un proceso de aprendizaje y consecuencia de planteamientos iniciales, que justamente se irán modificando a la luz de los resultados. Las fases en un proceso de medición suelen iniciar con la identificación de los problemas, continuando con analizar y evaluar las vías de impacto posibles, para luego generar estrategias que se puedan ser monitoreadas (Vanclay, 2015).

Ahora, acotado al contexto educativo, la evaluación se convierte en un aspecto central para determinar la calidad y generar planes de acción para los sistemas, máxime cuando es una constante la puesta en marcha de proyectos pedagógicos. Para lograr el desarrollo de modelos de evaluación es necesario tener en cuenta tres criterios: que se puede hacer con lo que se enseña (competencias - utilidad), la propensión a generar auto actividad y nuevo conocimiento, y su efecto final sobre la comunidad (Rubio Gaviria, 2010).

Al examinar la literatura se encuentran algunas evaluaciones sobre el estado o efecto en hábitos y conocimientos de algunos programas de educación financiera colombianos como el realizado sobre el programa Finanzas para el Cambio – Efecto sobre los conocimientos pero limitado frente a sus actitudes, capacidades y conocimientos (García, 2012) - , las pruebas Pisa en educación Financiera – último lugar entre los países evaluados - (OCDE, 2014), algunas encuestas de capacidades financieras como las realizadas por el Banco Mundial en 2013 (Banco Mundial, 2013), y la Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019 (CAF, 2019).

Todos los instrumentos anteriormente mencionados están diseñados para evaluar los programas centrados en el efecto sobre los consumidores finales. Solo se encuentra un referente de instrumentos diseñados para evaluar el programa en sí mismo, denominado “Sello de Educación Financiera para los programas campañas o actividades no formales” desarrollado por la Superintendencia Financiera de Colombia (Superintendencia Financiera de Colombia, 2022). El mismo evalúa varios aspectos sin un énfasis social específico.

5. Marco institucional

La empresa seleccionada para este ejercicio es la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria, una entidad sin ánimo de lucro, reconocida por ser el gremio representativo del sector financiero colombiano. La organización busca trabajar por los intereses superiores del país, promoviendo el desarrollo del sector financiero, y posicionando como un referente entre gremios por el liderazgo, credibilidad y aporte al desarrollo del país. (Asobancaria, 2021).

Asobancaria cuenta con normas y lineamientos de gobierno corporativo que aseguran la confiabilidad y buena gestión de la Asociación. Al ser parte del sector financiero, los grupos de interés exigen una mayor transparencia y coherencia en su labor, y por ende la organización responde con Códigos de ética y conducta que aplican a la Junta directiva y a los colaboradores. Como parte de la divulgación y seguimiento de dichas políticas, se informa de su existencia y aplicabilidad a los dos grupos mencionados (Asobancaria, 2020).

Asobancaria cuenta con 80 empleados directos, de los cuales el 65% son mujeres, así mismo se cuenta con el apoyo de 30 colaboradores contratados de manera indirecta, como lo son colaboradores tercerizados, temporales, prestación de servicios y colaboradores con contrato de aprendizaje (Asobancaria, 2020).

Referentes estratégicos

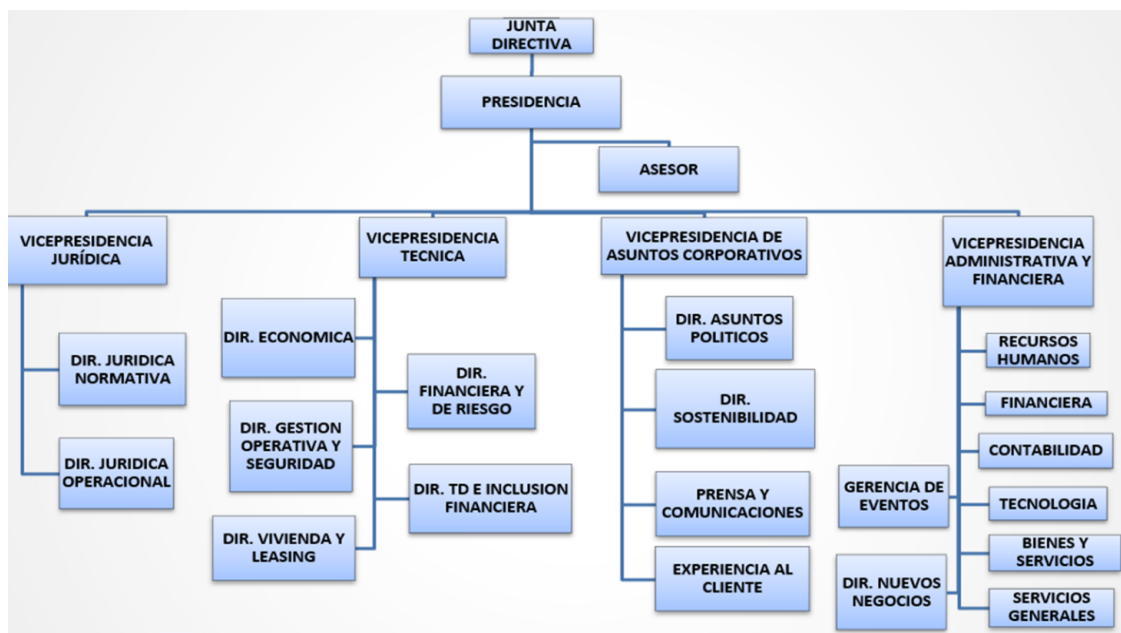
Para entender un poco más sobre la actual estrategia de la organización Asobancaria, a continuación, vamos a presentarles información referente a su descripción de quienes somos.

- **Misión:** En Asobancaria trabajamos por los intereses superiores del país, promoviendo el desarrollo del sector financiero.
- **Visión:** Queremos ser el referente entre los gremios, por nuestro liderazgo, credibilidad y aporte al desarrollo del país, contribuyendo a consolidar la confianza, sostenibilidad y competitividad del sector financiero colombiano.
- **Valores corporativos:** Respeto, excelencia, lealtad, compromiso, responsabilidad, actitud de servicio, honestidad.
- **Objetivos misionales:**
 - Confianza: Construir y mantener la confianza en el sector bancario por parte del público, los reguladores, legisladores, jueces y supervisores, y la comunidad financiera internacional.
 - Sostenibilidad: Promover acciones que impacten positivamente en la sociedad y que permitan una proyección efectiva de la banca, como sector fundamental del desarrollo del país, en el mediano y largo plazo.
 - Competitividad: Hacer cada vez más competitiva la industria de la banca en Colombia. (Asobancaria, 2021)

Estructura organizacional

En la figura 2 se muestra la actual estructura organizacional de Asobancaria, la cual se denomina funcional, está conformada por vicepresidencias en donde está definido el principio de la especialización de funciones por departamento para así contribuir a la concesión de los objetivos de la organización.

Figura 2. Estructura organizacional Asobancaria



Fuente: Asobancaria

Vicepresidencia Jurídica: La Vicepresidencia Jurídica está a cargo de todos los términos legales de la Asociación, es la encargada de adelantar la gestión gremial mediante la elaboración de documentos y propuestas técnicas en materia jurídica, con el fin de sustentar las posiciones del gremio ante autoridades y opinión pública en general. Así mismo, asesora jurídicamente a las entidades miembro y demás áreas de la Asociación. Bajo esta se encuentran adscritas dos Direcciones: Jurídico Normativo y Jurídico Operacional (Asobancaria. 2020).

Vicepresidencia Técnica: La Vicepresidencia Técnica es la encargada de adelantar la elaboración de documentos y propuestas técnicas en materia económica, financiera y de

regulación, con el fin de sustentar las posiciones del gremio ante autoridades y opinión pública en general (Asobancaria. 2020).

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos: La Vicepresidencia de Asuntos Corporativos tiene bajo su cargo adelantar la gestión gremial mediante el perfeccionamiento de estrategias en materia de educación financiera y sostenibilidad, al igual que establecer canales efectivos de comunicación con el Congreso de la República, frente al trámite de proyectos de Ley o debates políticos relacionados con el sector financiero, además del Gobierno y otros Gremios para atender temas relacionados al cargo. Así mismo, manejar las relaciones con los medios de comunicación, propendiendo por el mantenimiento y mejora de la imagen de la Asociación Bancaria y del gremio en los medios y opinión pública en general (Asobancaria. 2020).

Vicepresidencia Administrativa y Financiera: La Vicepresidencia Administrativa y Financiera cuenta con los encargados de la Gestión Financiera, del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y de Eventos de la asociación. Es la encargada de administrar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros de la entidad, asegurando que sean los requeridos por las diferentes áreas de la entidad, para cumplir con los objetivos organizacionales (Asobancaria. 2020).

Productos o servicios ofertados

Más allá de sus roles gremiales, Asobancaria tiene una oferta de servicios pensados para sus afiliados cuyo fin es mejorar permanentemente el conocimiento sobre la función de la actividad financiera y prestar servicios de apoyo que puedan ser desarrollados más eficientemente de manera colectivas. En estas dos categorías destacamos los siguientes:

Saber Más, Ser Más: Nombre del programa de educación financiera de los bancos en Colombia, el cual busca sensibilizar a la población acerca de la importancia de educarse financieramente y brindar herramientas para mejorar los conocimientos y hábitos de las personas a la hora de manejar sus finanzas personales y familiares y entablar relaciones con el sistema financiero.

Call for papers: Concurso que tiene como propósito ampliar y fortalecer los vínculos del sector financiero con la academia.

Autenticación biométrica certificada: Asobancaria en conjunto con la Registraduría Nacional del Estado Civil y Certicámara S.A. han puesto en marcha el proyecto de autenticación biométrica más importante para el sector financiero colombiano. La biometría permite autenticar a clientes y usuarios en toda la red de oficinas de la red bancaria a través de dispositivos móviles, en tiempo real y con los mayores estándares de seguridad (Asobancaria. 2021).

Yo decido mi banco: Encontrar el producto bancario perfecto para cada consumidor financiero, mediante un comparador de productos, en donde el consumidor ingresa al portal web, elige el tipo de producto, filtrando resultados considerando las características y comparando entre entidades financieras que ofrecen el producto y seleccionas la mejor opción que cumpla con las expectativas.

Análisis del sector en materia de educación financiera

En muchos países del mundo la educación financiera es considerada como herramienta fundamental en los planes de estudio de niños y jóvenes, por lo cual desde las autoridades competentes y en conjunto con los diferentes ministerios o entes que hagan su vez, se tienen planes de estudio en donde la educación financiera es impartida en las diferentes asignaturas, esto considerando la materia base como referente del tema, es así como a nivel mundial en aproximadamente 72 países se hizo seguimiento a esta competencia por medio de las pruebas PISA en su versión 2015, la cual fue el segundo estudio a nivel internacional sobre esta competencia (Ministerio de educación, cultura y deporte, 2017).

Con base en lo anterior, a continuación, en la tabla 3 se describen algunos ejemplos de cómo se desarrolla la educación financiera en países participantes de las pruebas PISA 2015:

Tabla 3. Modelo de Educación Financiera en algunos Países de la OCDE

<p>Países bajos:</p>	<p>En la educación secundaria se dicta una clase sobre economía doméstica desde el 2000 y cada vez más centros educativos se unen a esta iniciativa, desde el 2008 se hace una cooperación desde la estrategia nacional, recopilando material sobre el tema en el sitio web MoneyWise.</p>
-----------------------------	--

Eslovaquia	La enseñanza sobre educación financiera está como regulación en el sistema educativo del país desde el 2014, en donde el ministerio de educación pública directrices para continuar integrando esta competencia.
Italia	El Banco Central y Ministerio de Educación desarrollan programas en centros educativos interesados, en donde los educadores reciben formación por parte de profesionales del banco central.
España	Ley orgánica 8/2013 (LOMCE) para la mejora de la calidad educativa, incremento el tema financiero en diversas asignaturas en los niveles de primaria y secundaria, complementado con el Banco de España y la comisión nacional del mercado de valores - CNMV quienes promueven la educación financiera.
Brasil	En la educación secundaria, se incluyen casos de estudio integrados con asignaturas como matemáticas, portugués, ciencias, geografía e historia, actualmente se está trabajando en implementar la misma estrategia en la educación primaria.
Canadá	La educación financiera es impartida en diversas asignaturas como matemáticas, empresas o estudios sociales.
Estados Unidos	En la mayoría de los estados se cuenta con la educación financiera de manera obligatoria en la secundaria, en algunos como asignatura específica y en otros como complementos de otras asignaturas.
Perú	Desde el 2015 a nivel nacional se incorporó la educación financiera en el pensum de estudio, desde el gobierno nacional se está trabajando en material y capacitación para docentes y métodos de evaluación.

Fuente: Elaboración propia adaptado de (OCDE, 2016).

En América Latina, se han presentado grandes avances sobre la inclusión financiera, en donde se ha incrementado el desarrollo de capacidades financieras en la población, aun cuando el acceso a los productos y servicios financieros siguen siendo una limitante. Los principios que se proponen desde la OCDE en América Latina, tienen como objetivo generar una responsabilidad en la toma de decisiones, considerando el contexto social y económico del entorno, con orientación en los niños, jóvenes, adultos, madres de familia, etc. Para contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y

bienestar social, haciendo uso responsable de los servicios y administrando adecuadamente los riesgos financieros (Moreno, 2019).

En Chile en el año 2012 se institucionalizó la Mesa de Educación Financiera – MEF con la participación de doce instituciones cuyo objetivo era generar debate sobre el tema en el país, con el fin de generar conciencia en la toma de decisiones informadas, una evaluación de los riesgos presentados y las respectivas oportunidades, mediante programas de formación enfocados en estudiantes y docentes (Malagón, 2019).

Ahora bien, en la figura 3 se puede observar el contexto Colombiano y considerando la información presentada por el Banco de la República en el reporte del emisor número 220: Mapeo de iniciativas de educación económica y financiera en Colombia, a nivel nacional 113 entidades financieras que respondieron a la encuesta realizada, dicen tener programas de Educación Económica y Financiera, dichos programas por tipo de institución están representados en el 30% por entidades financieras, seguido del sector público y cooperativas de ahorro y crédito con el 21% y 19% respectivamente (Banco de la República, 2017).

Figura 3. Numero de programas o iniciativas de educación financiera por tipo de institución.

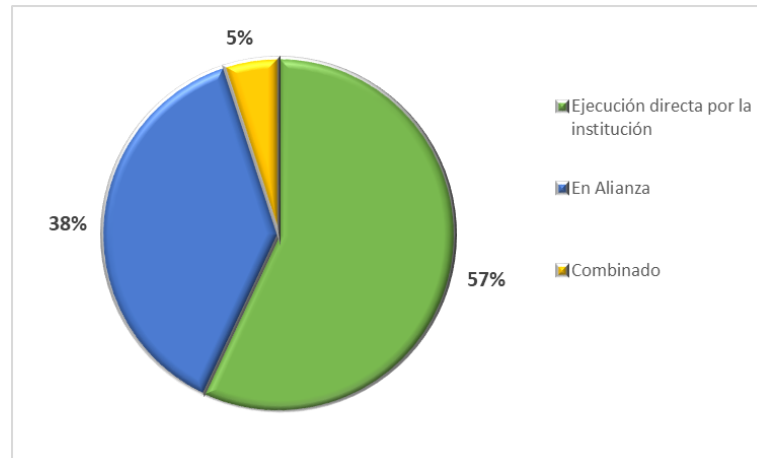


Fuente: Elaboración propia

El desarrollo de los programas de educación financiera en las entidades encuestadas muestra que el 57% es ejecutado directamente, mientras que el 38% es desarrollado por medio de alianzas con otras entidades y el 5% restante utilizan

mecanismos combinados, así como se puede observar en la figura 4 (Banco de la Republica, 2021).

Figura 4. Desarrollo directo de la institución o desarrollo mediante una alianza.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5, se puede observar que, dentro de las estrategias utilizadas para los programas o iniciativas de educación financiera, solo el 14% de ellas son por medio de página web y un 19% haciendo uso de material educativo considerando los medios digitales (Banco de la República, 2017).

Figura 5. Estrategias de Llegada de Educación Financiera



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, según el informe de sostenibilidad 2019 de Asobancaria, medios como los portales web para la educación financiera fueron adoptados por el 73% de las entidades encuestadas, de las cuales en 18 de ellas se estimó recibir en el año más de 14 millones de visitas en sus portales web en relación a la educación financiera (Asobancaria, 2020).

6. Diseño metodológico

A continuación, se describe el tipo de investigación realizado, alcance, fases, y acciones dentro de cada fase.

Tipo de Investigación

Para el desarrollo de este trabajo se planteó una investigación aplicada, considerando que la empresa Asobancaria requiere definir un mecanismo para evaluar el enfoque social del programa de educación financiera. Para ello se propuso realizar una investigación con enfoque cualitativo, con el fin de analizar el contenido de los instrumentos utilizados para la recolección de información al interior de Asobancaria, así como interpretar las respuestas brindadas en los mismos, los cuales permiten estudiar y

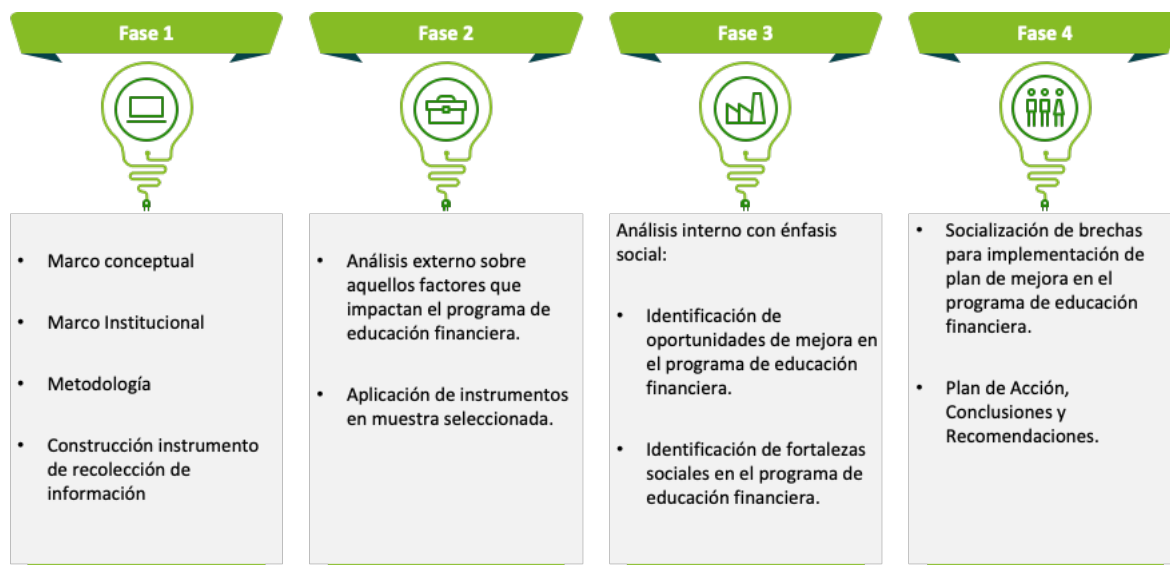
analizar el contexto natural en el que se presentan las situaciones en la organización (Blasco M & Pérez T, 2007),

El alcance es descriptivo sobre un diagnóstico, realizado con la ayuda del instrumento de indicadores Ethos, con el fin de analizar la alineación de toda la organización de cara a la planeación estratégica y la aplicación en la misma de fundamentos de gestión e impacto de una empresa socialmente responsable (Saá, 2020), complementado con los lineamientos para la evaluación y gestión de impactos sociales de proyectos de la IAIA (2015), la cual puede ser empleada por diversos actores y para diversos propósitos.

Fases de la investigación

En la figura 6 se muestran las cuatro fases en las que se estructuró el proyecto.

Figura 6. Fases de desarrollo



Fuente: Elaboración propia

Análisis Externo

Las estrategias totalmente diseñadas desde la información disponible en el interior de la organización generan un riesgo de desconexión con el entorno, un riesgo que se vuelve más palpable en un entorno de cambios ágiles y expectativas constantes. Es por

ello por lo que se vuelve fundamental pronosticar, explorar y vigilar el entorno para detectar tendencias y acontecimientos clave, muchas veces la habilidad de la compañía para detectar estos cambios puede determinar su supervivencia en el tiempo (Martinez & Milla, 2005).

De acuerdo con Martinez y Milla, una metodología que puede ayudar a mantener vigilado el entorno general es el análisis PESTEL, que consiste en examinar el impacto de varios tipos de factores que están fuera del control de la empresa pero que sin duda pueden afectar su desarrollo, teniendo en cuenta el valor agregado de la información que arroja este modelo y la practicidad en su uso, se considera una de las herramientas empresariales más empleadas en todo tipo de organizaciones (Alegret, 2017). A continuación, se mencionarán los factores que conforman este análisis:

- Factores políticos: Las regulaciones pueden beneficiar o perjudicar los intereses de Asobancaria, por eso conviene mantener en el radar los cambios políticos, legislaciones fiscales, de seguridad social, medio ambientales, de protección al consumidor entre otros.
- Factores Económicos: variables macroeconómicas que pueden tener en influencia en el desarrollo, tales como PIB, confianza del consumidor, empleo o inflación.
- Factores Sociales y Demográficos: Elementos básicos que permiten caracterizar a la población tales como la edad, lugar de residencia, sexo y factores sociales como la situación familiar, ingresos, envejecimiento de la población entre otros.
- Factores Tecnológicos: Avances que generan nuevos productos y servicios, además de mejorar la forma en que se produce o entrega la información al cliente final. Algunos de estos factores pueden ser cambios en internet, comercio virtual o incentivos públicos.
- Factores Ecológicos: Elementos que apoyan en la revisión de temas como el impacto en el medio ambiente.
- Factores Legales: Revisión de las leyes y normativas vigentes en el país de funcionamiento de Asobancaria.

Análisis Interno

Para identificar la situación actual de Asobancaria, el modelo de diagnóstico que se utilizó en este trabajo de investigación corresponde a un cuestionario electrónico haciendo uso de dos instrumentos utilizados por organizaciones interesadas en adquirir herramientas para generar impactos más allá de los beneficios propios, modelos mencionados en el apartado de tipo de investigación.

Por un lado, se cuenta con los Indicadores Ethos para negocios sustentables y responsables, la cual es una herramienta de gestión en busca de ayudar a las organizaciones a incorporar en sus estrategias de negocio la sustentabilidad y responsabilidad social empresarial (RSE), evaluando cuanto de estos conceptos han sido incorporados en el negocio y sirviendo de base para la definición de estrategias, políticas y procesos orientados a la generación de valor económico-financiero, ético, social y ambiental, denominados negocios sustentables y responsables. Esta batería, desarrollada en forma de cuestionario por el instituto Ethos, posee la profundidad suficiente para convertirse en una herramienta de concientización, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social en siete temas clave: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes Comunidad Gobierno y Sociedad (Oliveira & Smith, 2011).

De otro lado, la herramienta fue la desarrollada por la Asociación Internacional de Evaluación de Impacto, una entidad que desde 1980 vienen desarrollando buenas prácticas en medición de impacto con un énfasis en el desarrollo social, bajo el entendido que el mismo no debe ser interpretado solo como un resultado, sino también como una transformación que redunde en factores como la igualdad, justicia social, reconocimientos de culturas, etc. Específicamente se usaron los lineamientos formulados por esta entidad que contienen buenas prácticas para evaluar procesos de gestión, aclarando que no todos los indicadores son aplicables a este proyecto en particular y se ha realizado la selección de indicadores correspondiente (Vanclay, 2015).

Población Muestra y Ficha Técnica

Para este estudio la población participante serán colaboradores de la organización Asobancaria, esto con el fin de obtener información de primera mano sobre la planeación estratégica de la compañía con un enfoque social, definida por la alta dirección y su divulgación a toda la organización.

Teniendo en cuenta información suministrada por Asobancaria, el área en la cual se desarrolla el programa de educación financiera se ubica dentro de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y cuenta con 10 colaboradores entre hombres y mujeres, los mismos corresponden al universo de estudio y están distribuidos en los siguientes niveles dentro de la organización: Vicepresidente, Director y Profesionales (Master, Senior y Junior).

Con el fin de identificar el tamaño de la muestra por medio de procedimientos estadísticos, en este ejercicio de investigación, se usó el método de muestreo aleatorio simple – MAS, así como lo plasmado en el programa Decision Analyst STATS, en donde se definen las variables aplicables para el cálculo ideal de la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza.

N= tamaño de la población.

P= variabilidad positiva.

Q= variabilidad negativa.

E= precisión o error.

Aplicando la anterior fórmula para nuestra investigación, obtenemos una muestra de 10 colaboradores, los cuales sirven para poder determinar que los resultados de las

encuestas pueden ser concluyentes en el comportamiento de la población en general objeto de investigación, ver tabla 4.

Tabla 4. Ficha técnica

Características	Descripción
Periodo de recolección de datos	Abril - Mayo 2022
Ciudad de aplicación	Bogotá, Colombia
Cargo de las personas entrevistadas	Vicepresidente, Director y Profesionales (Master, Senior y Junior)
Población	10 personas
Muestra	10 personas
Nivel de confianza	95%
Grado de precisión	5%
Medio de recolección	Instrumento digital de Indicadores Ethos y Criterios de evaluación de impacto social

Fuente. Elaboración propia

Categorías y análisis de información

Tal y como se mencionó en los apartados anteriores, las evaluaciones implican un constante proceso de verificación y aprendizaje, justamente es por eso que se considera más un proceso que un producto. Para los fines de esta investigación y siguiendo lo recomendado por la Asociación Internacional para la Evaluación de Impacto, complementado con los indicadores Ethos, se han seleccionado las siguientes categorías de análisis para el diagnóstico de la organización:

- **Estrategia de Sostenibilidad:** Acciones encaminadas a el logro de los objetivos de la organización mediante un enfoque ambiental, social y económico responsable.
- **Propuesta de Valor:** Establecer de manera directa cuales son las ventajas que la organización ofrece a los clientes

- **Participación y compromiso comunitario:** Descripción e involucramiento de las comunidades que serán parte del proyecto.
- **Determinación del alcance, evaluación de impactos y asignación de la importancia:** Proceso de establecer los asuntos de interés y los actores que harán parte de una intervención planteada.
- **Estrategias de mitigación y mejora:** todos los procesos, procedimientos o cambios, diseñados para evitar, reducir o minimizar los impactos que un proyecto puede tener.
- **Mecanismos de reclamos y procedimientos de monitoreo:** Proceso para el tratamiento de inconformidades al que puede acceder cualquier persona que hace parte del proceso de desarrollo de un proyecto.
- **Informes, mecanismos de gobernanza y cuestiones de índole general:** Análisis del mecanismo de interacción de estructuras que determinan como se ejerce el poder y como se llevará a cabo los procesos de monitoreo (Vanclay, 2015).

Instrumentos de Medición

Como herramienta de recolección de información, se aplicó el cuestionario evidenciado como anexo A, cuyo resultado ayudó a analizar las condiciones actuales e identificar oportunidades de mejora, con base en las respuestas suministradas por las personas de diferentes niveles dentro de la organización como parte de la muestra de estudio.

Como base para el instrumento seleccionado para este estudio, se estructuró un cuestionario tipo formulario en formato digital en Forms, con base en los indicadores Ethos, el cual fue desarrollado por la organización que lleva el mismo nombre en Brasil, está estructurada en varias dimensiones en forma de cuestionario con aspectos que contribuyen al desarrollo social y sostenible en las organizaciones; las preguntas se basan en parámetros políticos y acciones que cualquier empresa puede tomar como base para la construcción de sus propias políticas, para este ejercicio se consideraron las dimensiones de estrategias de sostenibilidad y propuesta de valor, en donde cada uno se

evalúa en cinco niveles para profundizar en aquellos aspectos clave para Asobancaria en su programa de educación financiera con aplicación de 26 preguntas.

De otro lado, se cuenta con los criterios de revisión para la verificación de informes de evaluación de impacto social y planes de gestión del impacto social, el cual está construido por 45 preguntas divididas en seis aspectos relevantes como generalidades, participación y compromiso comunitario, determinación del alcance, evaluación de impactos y asignación de la importancia, estrategias de mitigación y mejora, mecanismos de reclamos y procedimientos de monitoreo y por último, los informes, mecanismos de gobernanza y cuestiones de índole general para las organizaciones como buenas prácticas para la evaluación de impacto social en este contexto particular.

7. Diagnóstico organizacional

Para la recolección de información a nivel interno, se realizó la aplicación de los instrumentos definidos en la muestra de la población descrita en los anteriores apartados.

Análisis Externo:

Teniendo en cuenta lo mencionado en el capítulo anterior, para poder llevar a cabo el análisis externo se desarrolló el modelo PESTEL, para el cual se presentan los resultados a continuación.

Político

En la constitución política de Colombia de 1991, el artículo 2 menciona que es un fin esencial del Estado el facilitar que todos los ciudadanos colombianos participen en la vida económica de la nación, de tal manera que se garantice la igualdad de condiciones para todos los colombianos.

Ley 1328 de 2009 – Régimen de Protección al consumidor financiero, En su artículo 3 – Principios – establece que las entidades vigiladas, gremios, asociaciones de consumidores, instituciones de auto regulación y entidades públicas que realizan intervención y supervisión deben propender por la educación financiera respecto de los productos, servicios financieros, de la naturaleza de los mercados y los mecanismos de protección. De igual forma establece este principio como un derecho de los consumidores y una obligación para las entidades financieras.

Para el año 2020, se estable mediante el CONPES 4005 “Política nacional de inclusión y educación económica y financiera”, se establecen estrategias para mejorar la provisión de servicios financieros pertinentes a toda la población, integrando los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos.

Económico

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), da a conocer de manera periódica la tasa de empleo formal, informal y desempleo a nivel nacional, el cual es un factor importante en este estudio de cara a las posibilidades de acceso a los servicios financieros, así como el riesgo inherente a la capacidad de pago de cada ciudadano, lo cual está vinculado con el crecimiento económico en Colombia impactando de manera significativa en la capacidad de endeudamiento de las familias.

El Banco de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia son los entes encargados de emitir las tasas de interés de referencia, las cuales son aquellas que funcionan de referencia para todas las entidades financieras y usuarios, además tienen la función de controlar y supervisar el comportamiento de dichas tasas de cara al consumidor.

Sociales

Los cambios en el estilo de vida de los colombianos determinan que tan propensos o dispuestos estarán a acceder a un servicio financiero en el país, así como los hábitos en el manejo del dinero, tales como, mantener su ahorro con dinero en efectivo en sus hogares o recurrir a métodos no formales para endeudamiento.

La ubicación geográfica de los campesinos, pueblos indígenas y zonas rurales del país, también se consideran un factor importante en el desempeño adecuado de este lado de los actores del sistema financiero, debido a la falta de accesibilidad por parte de los proveedores de servicios financieros hasta sus territorios con la información pertinente para entender una tasa de interés o planificación de su presupuesto.

A lo anterior, recientemente se suma un actor adicional al sistema financiero del país, la situación migratoria de nacionales de países vecinos, quienes llegan a Colombia en busca de mejores oportunidades que en su país natal.

Tecnológicos

Debido a la modernización en los sistemas del sector financiero, el papel del gobierno mediante el Ministerio de las TIC y su programa de hacer que el país se encuentre conectado a internet mediante la ampliación de las redes de comunicación hasta zonas muy alejadas de los cascos urbanos, la educación financiera también va de la mano con el manejo de nuevas tecnologías para muchos de los ciudadanos que hoy en día no se encuentran bancarizados en Colombia.

Legales

El sector financiero de Colombia se encuentra regulado por leyes, las cuales dividen al sector en establecimientos de crédito, servicios financieros, capitalización, aseguradoras, servicios técnicos y administrativos, quienes deben cumplir aquellas normas específicas a su naturaleza de negocio.

La Superintendencia Financiera de Colombia es el organismo encargado de regular todas las entidades del sector financiero colombiano, mediante la vigilancia, inspección y control de las actividades del gremio, con el objetivo de preservar el nivel de confianza de la ciudadanía para con las instituciones prestadoras de servicios financieros, así como garantizar la estabilidad del sistema.

La regulación referente a la educación financiera en Colombia está enmarcada en la ley 1328 de 2009, la cual dicta las reglas que deben seguir las entidades financieras del país en esta materia.

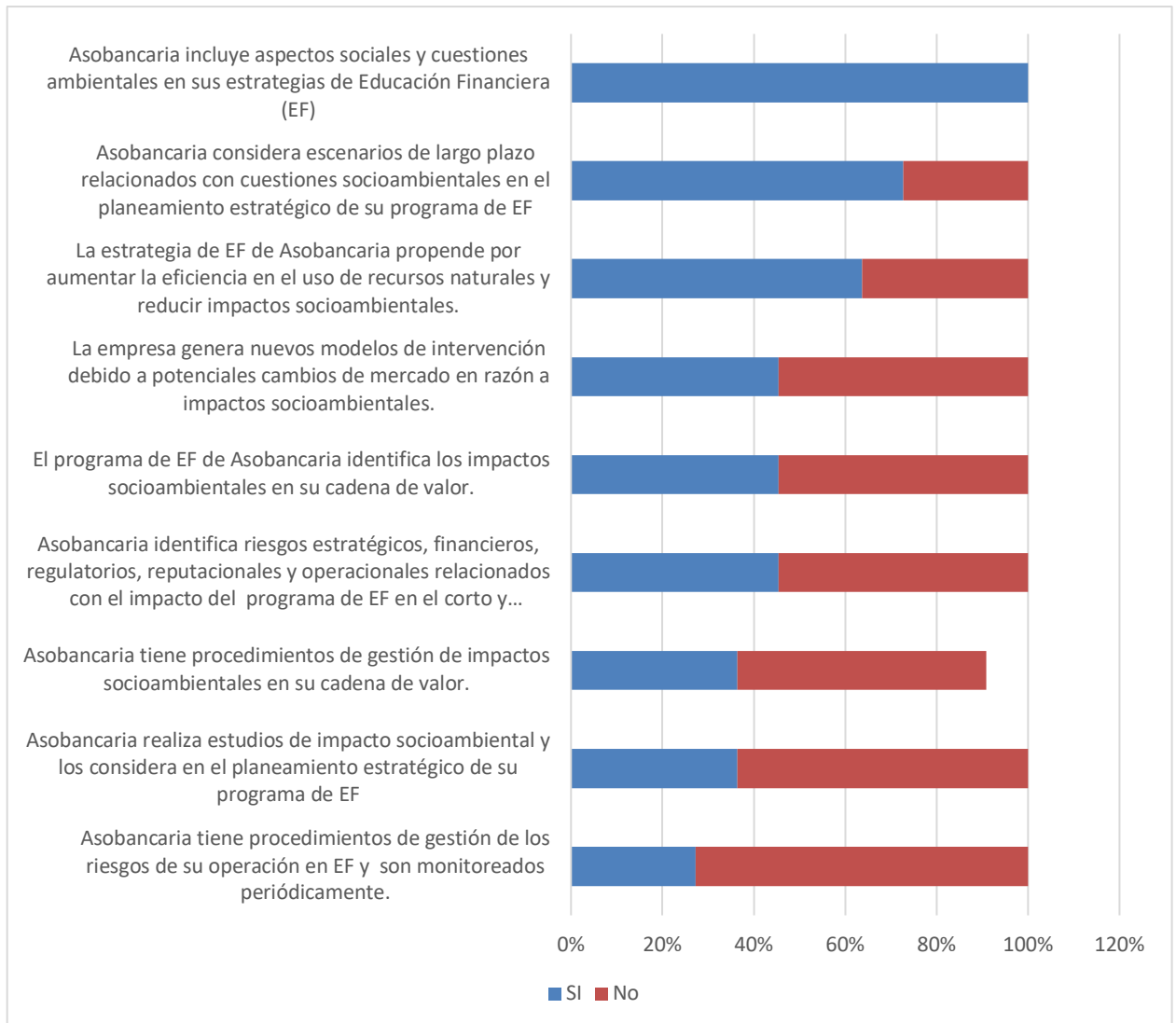
Análisis interno:

Con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de Asobancaria de diferentes niveles dentro de la organización analizamos las brechas en cada una de las dimensiones sociales observadas:

- a. **Sostenibilidad:** Los aspectos sociales y las cuestiones ambientales hacen parte de los programas de EF, y están diseñados basados en escenarios de largo plazo, tal y como lo evidencia la figura 7, sin embargo, el programa . (con la consecuente ausencia de escenarios para su gestión) y no identifica los impactos socioambientales de su operación propia o en la cadena de valor. Esta gestión

del riesgo “a la deriva” se constituye en el hallazgo más relevante para la sección sostenibilidad.

Figura 7. Componente Sostenibilidad

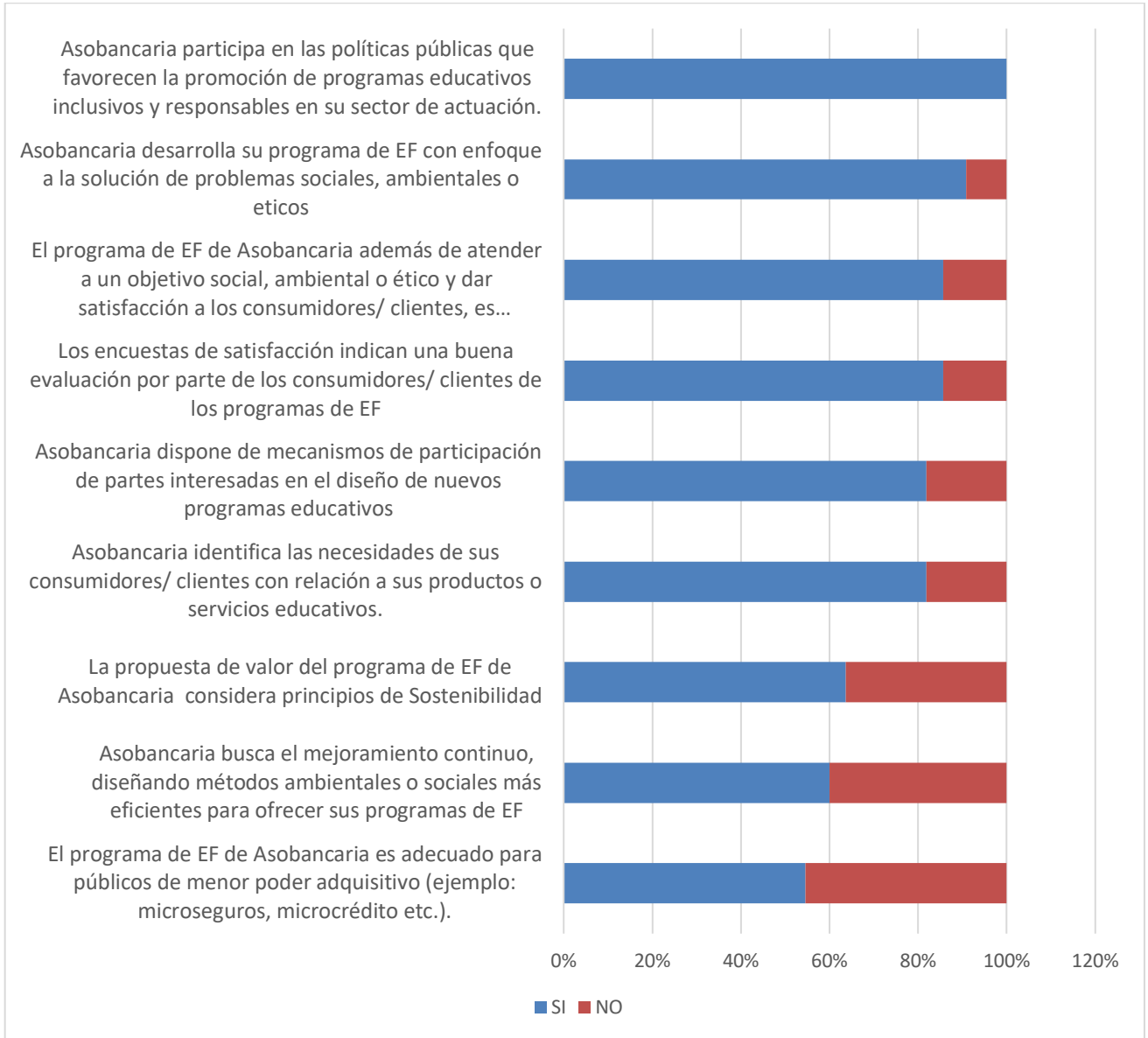


Fuente: Elaboración Propia

b. Promesa de valor: La figura 8 revela que el programa tiene muchas fortalezas, desde las políticas públicas, su enfoque a solucionar problemas, las encuestas de satisfacción y los mecanismos para que los usuarios presenten oportunidades de mejora. Sería importante revisar si el sistema puede ser mejorado para

públicos de menor poder adquisitivo y si existen herramientas de mejora continua, ambos factores con la más baja calificación entre los expertos encuestados.

Figura 8. Propuesta de Valor

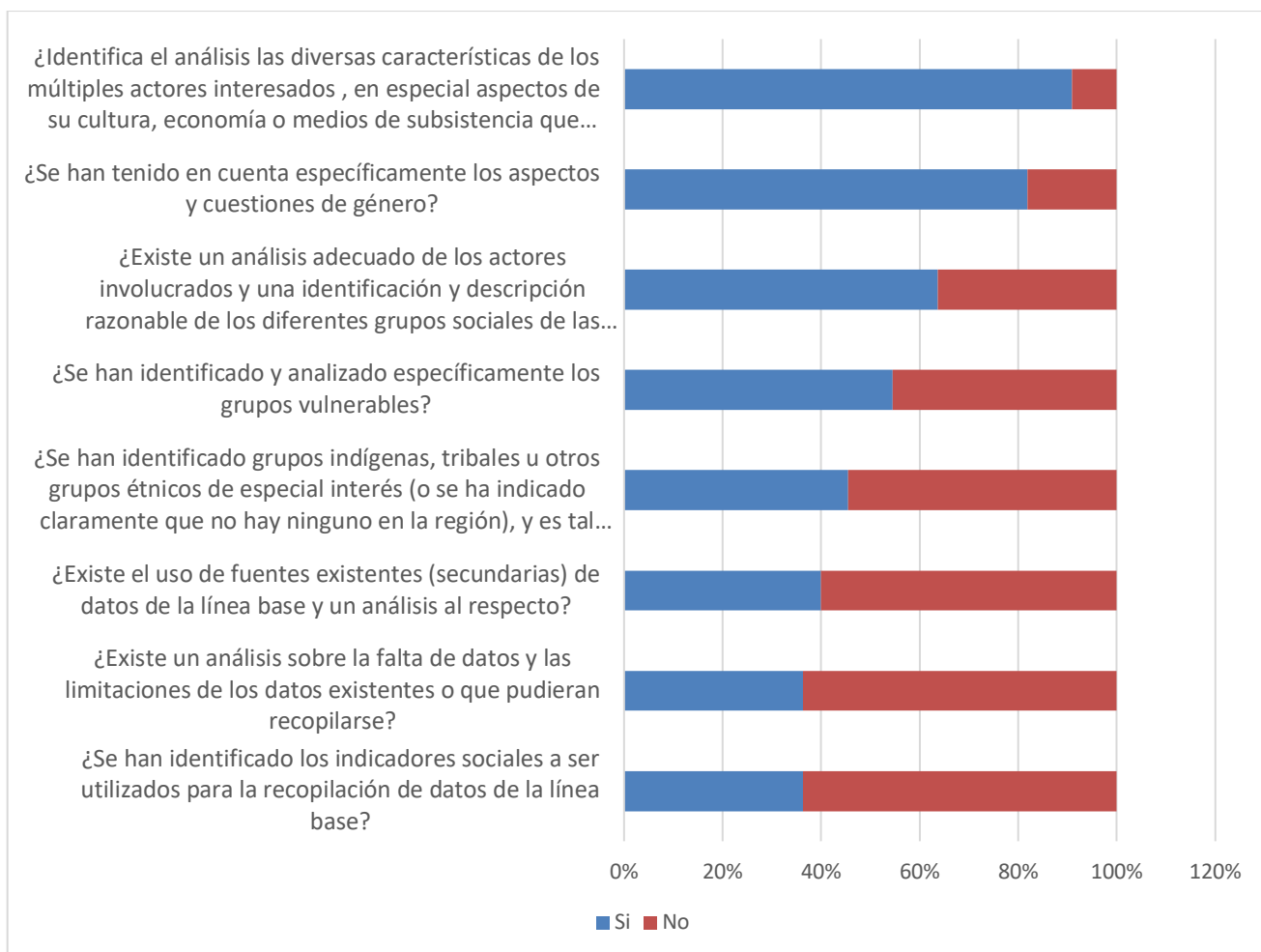


Fuente: Elaboración Propia

c. Generalidades: Este apartado demuestra grandes debilidades como la ausencia de una batería de indicadores sociales. Este problema se hace más palpable en

la pregunta sobre si existe un análisis sobre los datos faltantes y las limitaciones de los existentes, todo ello incluido en la figura 9. Del otro lado de la balanza, Asobancaria y su programa se preocupan por entender las características (culturales, económicas) de sus beneficiarios, además de una calificación destacada en asuntos como la equidad de género

Figura 9. Componente Generalidades

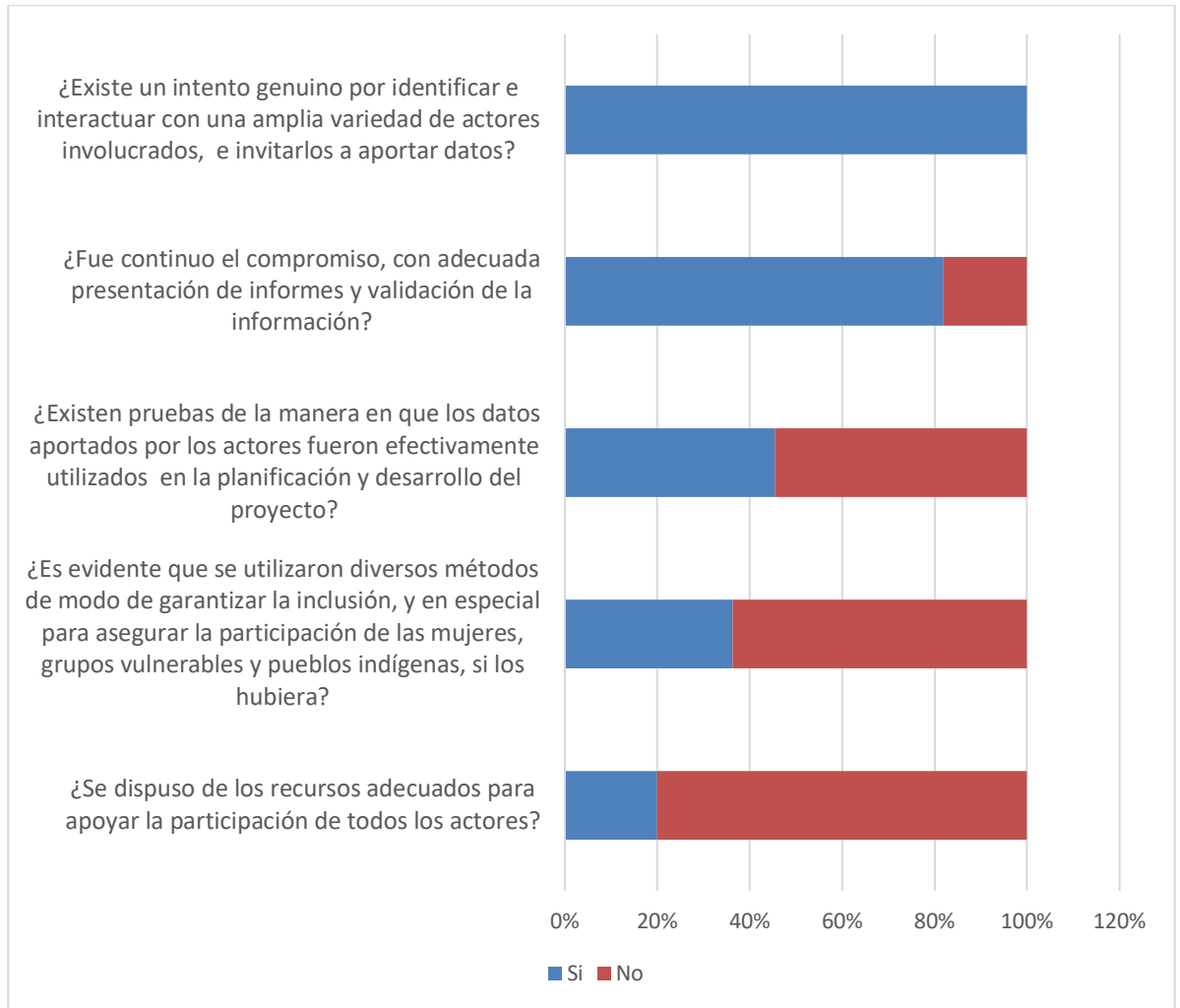


Fuente: Elaboración Propia

d. Participación y compromiso comunitario: La figura 10 claro constrate, se destaca notas muy altas en el afan del programa por identificar e interactuar con distintos grupos sociales, sin embargo, no se dispuso de recursos adicionales

para garantizar su participación. Se destaca el compromiso de Saber Más, Ser Más por mostrar informes de gestión.

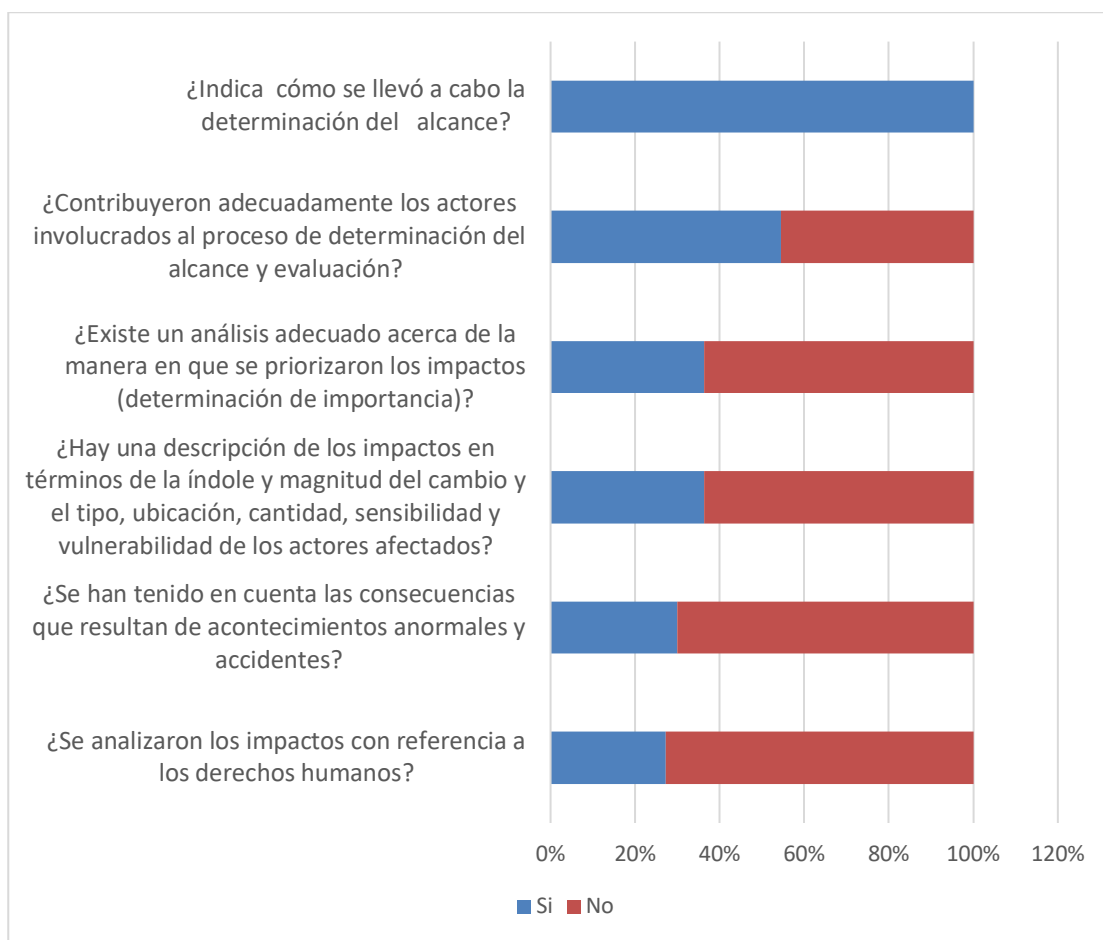
Figura 10. Participación y compromiso comunitario



Fuente: Elaboración Propia

e. Alcance, evaluación de impactos y asignación de la importancia: Si bien el programa tiene claro su alcance, falla en priorizar y determinar cual es el impacto tanto de efectos esperables como la indole y magnitud, como otros deseables tales como los impactos frente a los derechos humanos o incluso en eventos (Figura 11).

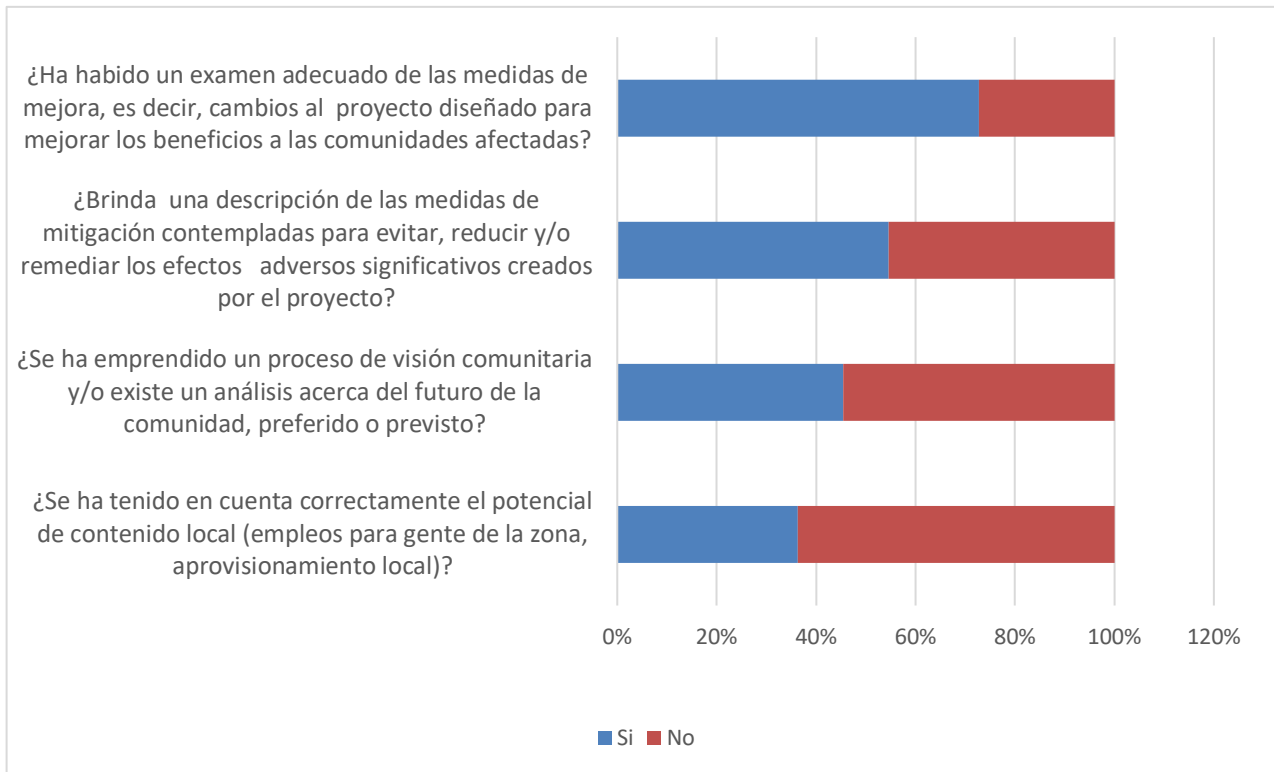
Figura 11. Alcance, evaluación de impactos y asignación de la importancia



Fuente: Elaboración Propia

- f. **Estrategias de mitigación y mejora:** Como se mencionó en el apartado sostenibilidad, el programa no ha desarrollado una adecuada gestión del riesgo, lo cual necesariamente se traduce en este apartado en debilidades a la hora de establecer estrategias de mitigación. También, se podría trabajar en ser más inclusivos con el talento local; la figura 12 revela las dificultades en este sentido.

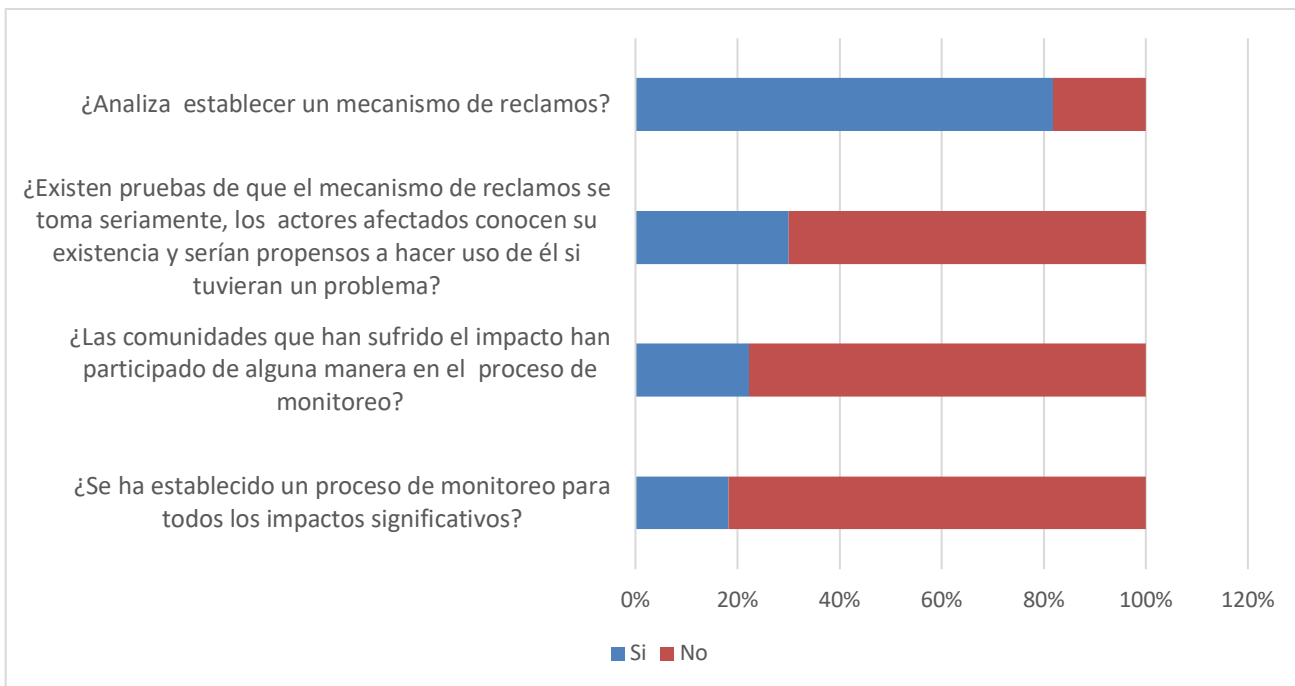
Figura 12. Estrategias de mitigación y mejora



Fuente: Elaboración Propia

- g. Mecanismo de reclamo y procedimientos de monitoreo:** Asobancaria y su programa de EF no han diseñado mecanismos efectivos para canalizar la voz del cliente en acciones prácticas de mejora y en este mismo sentido, se debe analizar como vincular a las comunidades que hacen parte del proyecto en asuntos como actualizaciones, mejoras o reformas.

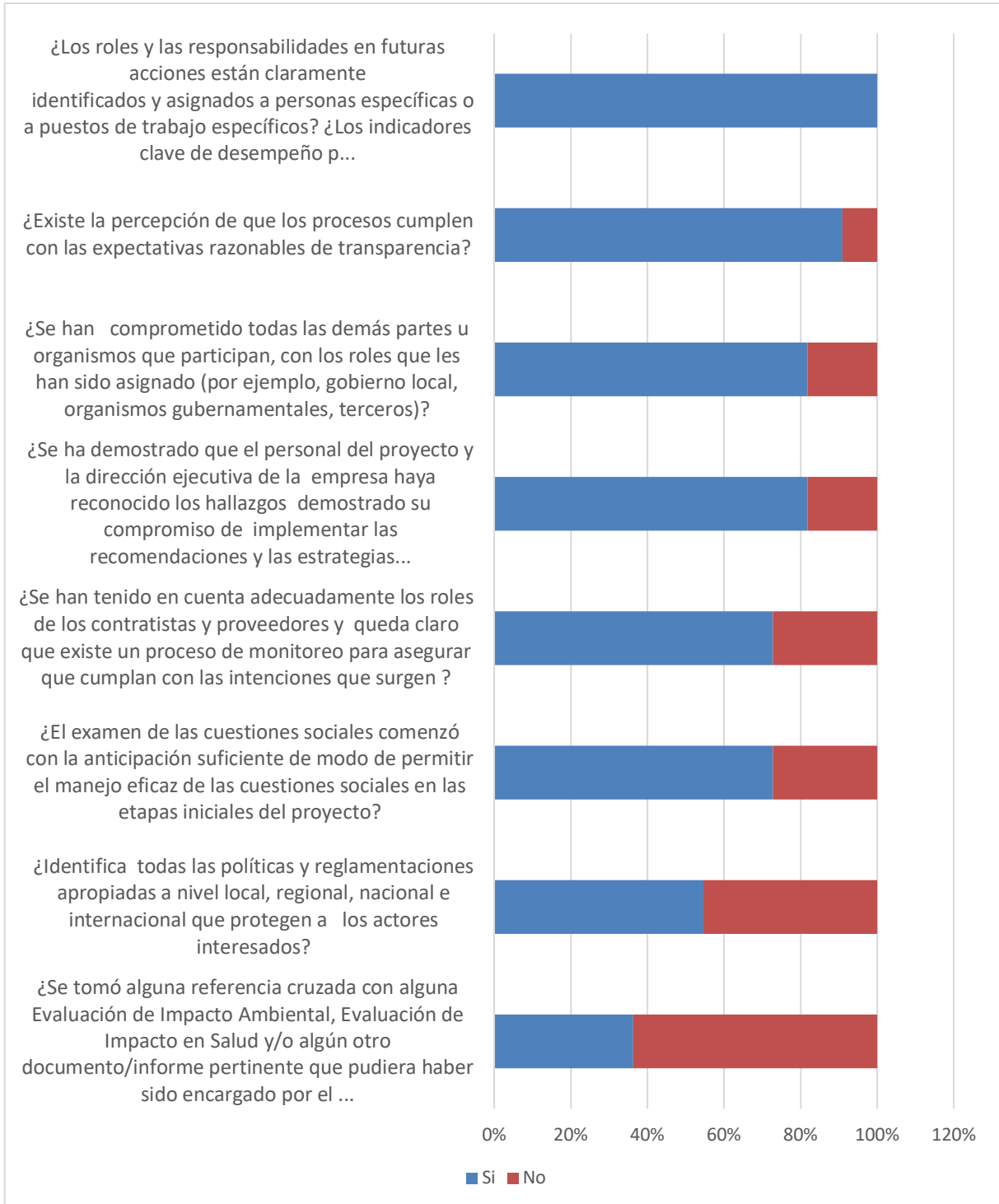
Figura 13. Mecanismos de reclamos y procedimientos de monitoreo



Fuente: Elaboración Propia

h. Informes, mecanismos de gobernanza y cuestiones de índole general: Es un apartado con un muy buen desempeño general, tal y como lo revela la figura 14, esto debido a la definición de acciones y responsables claros, transparentes y una comunidad de stakeholders (tanto gubernamentales como contratistas) comprometida.

Figura 14. Informes, mecanismos de gobernanza y cuestiones de índole general



Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Resultados:

La evaluación por factores sociales del programa de educación financiera Saber Más, Ser Más de Asobancaria pone en primera línea un amplio marco de acciones de mejora, que, sin duda, es aplicable a muchas iniciativas similares en este campo. Destacamos, en primera medida, un énfasis claro a cubrir la propuesta de valor (las ventajas que la organización ofrece a los clientes), incluyendo su participación en políticas públicas y énfasis marcado a solucionar problemas sociales, ambientales y éticos. Otros atributos muy relevantes en este frente es el costo-eficiencia del programa y la aplicación de encuestas de satisfacción para todos los beneficiados.

Esta promesa de valor bien gestionada se traduce en un buen desempeño en dos factores sociales adicionales, empezando por un compromiso y participación activa en la comunidad, en los cuales el programa tiene interés en entender los públicos a los que impacta, sin embargo, es una participación “sin método”, en la cual no se asignan recursos ni modelos de monitoreo a la participación comunitaria. En el segundo factor, en las cuestiones de gobernanza, se vislumbra un programa con acciones, responsables, procesos, responsables y transparentes. Independientemente que no se tenga un método claro, también se destaca el compromiso de la organización para incorporar las mejoras sobre las cuales tenga conocimiento.

Esto justamente es la antesala a las oportunidades de mejora del programa, siendo la más crítica la inexistencia de un proceso de monitoreo de los impactos generados en las intervenciones a largo plazo, lo cual genera vacíos en la oferta (inversiones por parte de Asobancaria) y la demanda (Dudas sobre la utilidad de las intervenciones). Tal vez por el tipo de programa se detecta un pobre sistema de recepción de reclamos, lo cual puede estar privando a la organización de traducir la voz del cliente en mejoras pedagógicas u operativas.

Finalmente, y en el eje sostenibilidad, insistimos en la urgencia de identificar los impactos socioambientales extendidos a la cadena de valor, y que el resultado de esta batería de indicadores sociales se integre, (junto con la pendiente gestión y monitoreo de riesgos), en los planteamientos estratégicos futuros de educación financiera.

8. Plan de intervención

A partir del diagnóstico realizado en el capítulo anterior, el plan de intervención permite aprovechar los aspectos internos, de los cuales se permite generar estrategias que articulen los diferentes actores tanto internos como externos, aun cuando la intervención tiene diversas finalidades de carácter correctivo, preventivo o desarrollo, es importante que el resultado genere una transformación real en la estrategia de la organización en su programa de educación financiera.

Por consiguiente, para que esta investigación sea exitosa y completamente aplicable, en la tabla 5, se formula el plan de intervención con base en los análisis realizados a la estrategia de Asobancaria en su programa Saber Más, Ser Más, identificando así los aspectos a mejorar con un enfoque socialmente responsable.

Tabla 5. Plan de intervención

TEMA	SUB-TEMA	TAREAS
Visión y estrategia	Estrategias y sostenibilidad	Identificar en la estrategia de Asobancaria la inclusión de aspectos sociales en su programa de EF.
	Iniciativas y practicas sostenibles	Establecer en la estrategia del programa de educación financiera de Asobancaria estudios de impacto socioambiental con el objetivo de aumentar su eficiencia e impacto en la sociedad.
	Sistemas de gestión	Identificar si la organización integra en sus procesos de toma de decisiones la responsabilidad social, identificando riesgos a corto y mediano plazo y su respectiva gestión.

	<p>Eficiencia socialmente responsable</p>	<p>Identificar si Asobancaria en su programa de educación financiera incluye aspectos sociales en su proyección de financiamiento, operaciones e inversiones.</p>
	<p>Protagonismo en innovación social.</p>	<p>Identificar si Asobancaria en su programa Saber Más, Ser Más, define objetivos para la generación de nuevos modelos considerando cambios con motivación social.</p>
	<p>Propuesta de valor</p>	<p>Identificar si la propuesta de valor del programa Saber Más, Ser Más de Asobancaria considera principios de responsabilidad social.</p>
	<p>Diversidad en el servicio</p>	<p>Establecer si el programa de educación financiera de Asobancaria considera la diversidad de público objetivo teniendo en cuenta públicos con menor facilidad de accesibilidad.</p>
	<p>Necesidades del público objetivo</p>	<p>Determinar si Asobancaria presenta en su proceso identificación de las necesidades del público beneficiado con la educación financiera.</p>
	<p>Mejora continua</p>	<p>Identificar si Asobancaria tiene en su propuesta de valor la mejora continua en su programa de educación financiera, buscando métodos más eficientes para resolver problemas sociales.</p>
	<p>Inclusión</p>	<p>Determinar si la organización hace uso de espacios de política pública como mecanismos de participación del público objetivo en la definición del mejoramiento del actual programa de educación financiera.</p>

Fuente: Elaboración Propia

9. Recomendaciones y conclusiones

A continuación, se presentan las recomendaciones para la implementación del plan de intervención propuesto y las conclusiones de cierre del trabajo.

Recomendaciones

Las organizaciones del sector financiero colombiano, deben considerar en su planeación estratégica el enfoque social como un eje fundamental para el desarrollo del país. Para lograrlo, tiene un amplio marco de posibilidades entre los que se incluyen los programas de educación financiera. Estos sistemas pedagógicos son críticos a la hora de apalancar la toma de buenas decisiones financieras.

El programa Saber Más, Ser Más de Asobancaria, presenta oportunidades de mejora en aspectos relevantes que de subsanarse le ayudarán a convertirse en un modelo que otras entidades del gremio pueden seguir y mejorar en conjunto en un aspecto que muchos colombianos están requiriendo con urgencia.

Se destaca la necesidad de iniciar un proceso de identificación de riesgos para la operación del sistema. De igual forma recomendamos que el dialogo con la comunidad evolucione tanto para tomar en cuenta sus quejas y comentarios, como para involucrarlos en el proceso de monitoreo de los efectos de las intervenciones, lo cual invariablemente requerirá recursos que en este momento no están asignados dentro de Saber Más Ser Más. Los resultados también nos permiten recomendar el involucramiento de la cadena de valor de Asobancaria para la gestión de su enfoque social.

Como parte de la evaluación del enfoque social se detectó la ausencia de indicadores sociales, proceso que puede ser retador tanto en su definición como en su seguimiento, por lo que sugerimos a Asobancaria el desarrollo de un estudio al respecto que use como parte de sus insumos esta investigación.

Vale la pena recordar que colombianos empoderados mediante programas socialmente estructurados, serán más conscientes de las distintas ventajas que ofrece el sistema financiero y más allá de disfrutar de todas las ventajas económicas en núcleo familiar o personal que se ha mencionado a lo largo del documento, también ayudaran a construir una Colombia más resiliente y económicamente sólida.

Conclusiones

Las evidencias de un nivel de educación financiero muy básico por parte de los colombianos son contundentes, tanto en conocimiento, con el último lugar en las pruebas PISA para jóvenes (379 puntos frente a los 500 puntos del promedio OCDE), y bajos promedios de los adultos en conocimientos 54% (65% promedio OCDE), 53% en comportamientos (59% promedio OCDE) y 52% en actitudes (61% promedio OCDE). En los hábitos los colombianos en general no ahorran y cuando lo hacen prefieren sistemas informales, un 56% han tenido problemas para cubrir sus gastos en los últimos 12 meses y 68% no podrían mantener sus gastos más allá de un mes si perdieran sus fuentes de ingresos principal.

Todo ello genera un problema estructural al tener consumidores que invariablemente tendrán que interactuar con un sistema financiero cada vez más sofisticado sin que tengan las herramientas para realizar un adecuado análisis de riesgos y oportunidades, además de privarlos de beneficios esperables de este conocimiento, no solo en términos de ingresos, sino en factores asociados al desarrollo cognitivo, salud familiar, reducción de la delincuencia, entre otros, todas ellas variables deseables en un país con tan altos índices de informalidad y pobreza.

Este análisis permitió desarrollar un instrumento que evalúa, desde siete categorías diferentes (sostenibilidad gobernanza y cuestiones de índole general evaluación de impactos y asignación de la importancia, promesa de valor, estrategias de mitigación y mejora, mecanismos de reclamos, participación y compromiso comunitario) las iniciativas desde un enfoque social, permitiendo así detectar brechas que se pueden subsanar para así mejorar la oferta de programas de la más alta calidad social.

El instrumento en cuestión fue puesto a prueba con el programa Saber Más, Ser Más de Asobancaria, concluyendo sus fortalezas en la propuesta de valor que ofrece a los clientes, así como un desempeño favorable en la participación ciudadana y un adecuado sistema de gobernanza. Sin embargo, en los aspectos de monitoreo de impactos, especialmente en el largo plazo, el sistema no cuenta con los datos suficientes o los canales para recibirlos. Problema especialmente evidente a la hora de traducir la voz del cliente en parte de su estrategia. De igual forma se puede hacer más por

identificar los impactos y riesgos en la cadena de valor y comunidades que hacen parte del sistema.

10. Referencias

- Asobancaria. (2014). *Edición 956 | Comienza la educación financiera en los colegios*.
Obtenido de <https://www.asobancaria.com/2014/07/14/edicion-956-comienza-la-educacion-financiera-en-los-colegios/>
- Asobancaria. (2016). *Experiencias y Aprendizajes de la Educación Financiera*. . Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/wp-content/uploads/2016/08/Cartilla-Educacion-Financiera-Asobancaria-Mayo-Sin-lineas-de-Impresion.pdf>
- Asobancaria. (2018). *¿Porqué debemos implementar el programa de Educación Financiera en los colegios de Colombia?* Bogotá: Asobancaria.
- Asobancaria. (2020). *Nueva Pangea: el sistema de educación financiera disponible para todos los colegios de Colombia en 2021*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/2020/12/07/edicion-1262-nueva-pangea-el-sistema-de-educacion-financiera-disponible-para-todos-los-colegios-de-colombia-en-2021/>
- Asobancaria. (2021). *Informe de Sostenibilidad*.
- Asobancaria. (2021). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/quienes-somos/>
- Asobancaria. (07 de 07 de 2022). *Capacitaciones* . Obtenido de Saber Más Ser Más : <https://www.sabermassermas.com/capacitaciones-saber-mas/>
- Banca de las Oportunidades. (2020). *Reporte Anual de Inclusión Financiera*. Bogotá: Banca de las Oportunidades.
- Banco de la República. (2017). *Banco de la República*. Obtenido de <https://publicaciones.banrepcultural.org/index.php/emisor/article/view/8014/8409>
- Banco de la Republica. (2021). *Mapeo nacional de programas e iniciativas de educación económica y financiera*. Bogotá .
- Banco Mundial. (2013). *Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*. Washington.
- BID. (2018). *Evaluación del impacto social: integrando los aspectos sociales en los proyectos de desarrollo*. BID.

- Bohórquez, G., & Nidia. (2012). El impacto de la educación económica y financiera en los jóvenes: el caso de Finanzas para el Cambio.
- CAF. (2019). *Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019*. Caracas: CAF.
- Chigozie Okoye, H., & Ezeji, F. (2021). The Role of Financial Literacy in Poverty Reduction. *ATBU Journal of Science, Technology and Education*.
- Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF). (2021). *Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera*. Bogotá.
- Cronbach, L. (1963). *Educational Psychology*.
- Dane. (2021). *Información Pobreza monetaria nacional 2020*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-monetaria>
- García, N. (2012). *El impacto de la educación económica y financiera en los jóvenes: el caso de Finanzas para el Cambio*. Obtenido de Borradores de Economía: https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_687.pdf
- Garriga, E. (2021). *Impacto Social: Un modelo en base a capacidades* .
- Gutiérrez, K. T. (2019). *Transformación del Aprendizaje desde el Enfoque Social*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563659492018/html/>
- Instituto Ethos. (2011). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Sao Pablo.
- Lusardi, A. (Mayo de 2017). *Financial Literacy: A Vision for the Future*. (A. Lusardi, Intérprete) 4th National Financial Education Week, São Paulo, Brazil.
- Malagón, D. (2019). *Análisis de los programas gubernamentales de educación financiera para estudiantes de secundaria en Bogotá*. Universidad EAN.
- Martinez, D., & Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ministerio de educación, cultura y deporte. (2017). *PISA 2015. Programa para la evaluación internacional de alumnos. Competencia Financiera*.
- Moreno, L. P. (2019). *Educación financiera: un paso para el bienestar económico de la población del municipio de tota – Boyacá*. Universidad EAN.
- Munita, M. G. (2011). Sociedad y educación: La educación como fenómeno social. *Foro Educativo* .

- OCDE. (2005). *Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera* .
- OCDE. (2014). *PISA 2012 Results: Students and Money* . Paris: OECD Publishing.
- OCDE. (2016). *Marcos y pruebas de evaluación de PISA 2015. Ciencias, Matemáticas, Lectura y Competencia financiera*. Obtenido de <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2015/07/Marco-de-evaluacion-PISA-2015.pdf>
- OCDE. (2020). *Recomendación del Consejo sobre Alfabetización Financiera*.
- OIT. (s.f.). *¿Qué son y cómo se construyen los indicadores en la evaluación de impacto?* Obtenido de <https://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Oliveira, V., & Smith, V. (2011). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial* . Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.
- Rubio Gaviria, D. A. (2010). Criterios para evaluar proyectos pedagógicos: una reflexión desde el origen. *Universidad Nacional de Colombia*.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2022). *Superfinanciera lanza Sello de Educación Financiera no formal para las entidades vigiladas y agremiaciones del sector*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10110793>
- Tenjo, F., & Mejia, D. (2021). *Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019*. CAF.
- Vanclay, F. (2015). *Evaluación de Impacto Social: Lineamientos para la evaluación y gestión de impactos sociales de proyectos*. BID.
- Yauhar, A. (2016). *Hitos del programa de educación financiera Viva Seguro*. Obtenido de <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/download/238/232/>

ANEXO A.

Instrumento de evaluación.

Área	Factores
Sostenibilidad	Asobancaria incluye aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias de Educación Financiera (EF)
	Asobancaria realiza estudios de impacto socioambiental y los considera en el planeamiento estratégico de su programa de EF
	La estrategia de EF de Asobancaria propende por aumentar la eficiencia en el uso de recursos naturales y reducir impactos socioambientales.
	Asobancaria identifica riesgos estratégicos, financieros, regulatorios, reputacionales y operacionales relacionados con el impacto del programa de EF en el corto y mediano plazo.
	Asobancaria tiene procedimientos de gestión de los riesgos de su operación en EF y son monitoreados periódicamente.
	Asobancaria considera escenarios de largo plazo relacionados con cuestiones socioambientales en el planeamiento estratégico de su programa de EF
	El programa de EF de Asobancaria identifica los impactos socioambientales en su cadena de valor.
	Asobancaria tiene procedimientos de gestión de impactos socioambientales en su cadena de valor.
	La empresa genera nuevos modelos de intervención debido a potenciales cambios de mercado en razón a impactos socioambientales.
Propuesta de Valor	La propuesta de valor del programa de EF de Asobancaria considera principios de Sostenibilidad
	El programa de EF de Asobancaria es adecuado para públicos de menor poder adquisitivo (ejemplo: microseguros, microcrédito etc.).
	Asobancaria identifica las necesidades de sus consumidores/ clientes con relación a sus productos o servicios educativos.
	Asobancaria desarrolla su programa de EF con enfoque a la solución de problemas sociales, ambientales o éticos
	Los encuestas de satisfacción indican una buena evaluación por parte de los consumidores/ clientes de los programas de EF
	El programa de EF de Asobancaria además de atender a un objetivo social, ambiental o ético y dar satisfacción a los consumidores/ clientes, es costoeficiente.
	Asobancaria busca el mejoramiento continuo, diseñando métodos ambientales o sociales más eficientes para ofrecer sus programas de EF

Área	Factores
	<p>Asobancaria dispone de mecanismos de participación de partes interesadas en el diseño de nuevos programas educativos</p> <p>Asobancaria participa en las políticas públicas que favorecen la promoción de programas educativos inclusivos y responsables en su sector de actuación.</p>
Generalidades	¿Existe un análisis adecuado de los actores involucrados y una identificación y descripción razonable de los diferentes grupos sociales de las regiones de intervención?
	¿Se han identificado y analizado específicamente los grupos vulnerables?
	¿Se han tenido en cuenta específicamente los aspectos y cuestiones de género?
	¿Se han identificado grupos indígenas, tribales u otros grupos étnicos de especial interés (o se ha indicado claramente que no hay ninguno en la región), y es tal determinación razonable?
	¿Identifica el análisis las diversas características de los múltiples actores interesados, en especial aspectos de su cultura, economía o medios de subsistencia que pudieran hacerlos particularmente.
	¿Se han identificado los indicadores sociales a ser utilizados para la recopilación de datos de la línea base?
	¿Existe el uso de fuentes existentes (secundarias) de datos de la línea base y un análisis al respecto?
	¿Existe un análisis sobre la falta de datos y las limitaciones de los datos existentes o que pudieran recopilarse?
Participación y compromiso comunitario	¿Existe un intento genuino por identificar e interactuar con una amplia variedad de actores involucrados, e invitarlos a aportar datos?
	¿Existen pruebas de la manera en que los datos aportados por los actores fueron efectivamente utilizados en la planificación y desarrollo del proyecto?
	¿Es evidente que se utilizaron diversos métodos de modo de garantizar la inclusión, y en especial para asegurar la participación de las mujeres, grupos vulnerables y pueblos indígenas, si los hubiera?
	¿Se dispuso de los recursos adecuados para apoyar la participación de todos los actores?
	¿Fue continuo el compromiso, con adecuada presentación de informes y validación de la información?
Determinación del alcance, evaluación de	¿Indica cómo se llevó a cabo la determinación del alcance?
	¿Contribuyeron adecuadamente los actores involucrados al proceso de determinación del alcance y evaluación?

Área	Factores
	<p>¿Hay una descripción de los impactos en términos de la índole y magnitud del cambio y el tipo, ubicación, cantidad, sensibilidad y vulnerabilidad de los actores afectados?</p> <p>¿Se analizaron los impactos con referencia a los derechos humanos?</p> <p>¿Existe un análisis adecuado acerca de la manera en que se priorizaron los impactos (determinación de importancia)?</p> <p>¿Se han tenido en cuenta las consecuencias que resultan de acontecimientos anormales y accidentes?</p>
Estrategias de mitigación y mejora	<p>¿Brinda una descripción de las medidas de mitigación contempladas para evitar, reducir y/o remediar los efectos adversos significativos creados por el proyecto?</p> <p>¿Ha habido un examen adecuado de las medidas de mejora, es decir, cambios al proyecto diseñado para mejorar los beneficios a las comunidades afectadas?</p> <p>¿Se ha tenido en cuenta correctamente el potencial de contenido local (empleos para gente de la zona, aprovisionamiento local)?</p> <p>¿Se ha emprendido un proceso de visión comunitaria y/o existe un análisis acerca del futuro de la comunidad, preferido o previsto?</p>
Mecanismos de reclamos y procedimientos de monitoreo	<p>¿Analiza establecer un mecanismo de reclamos?</p> <p>¿Existen pruebas de que el mecanismo de reclamos se toma seriamente, de que los actores afectados conocen su existencia y serían propensos a hacer uso de él si tuvieran un problema?</p> <p>¿Se ha establecido un proceso de monitoreo para todos los impactos significativos?</p> <p>¿Las comunidades que han sufrido el impacto han participado de alguna manera en el proceso de monitoreo?</p>
Informes, mecanismos de gobernanza y cuestiones de índole general	<p>¿Existe la percepción de que los procesos cumplen con las expectativas razonables de transparencia?</p> <p>¿El examen de las cuestiones sociales comenzó con la anticipación suficiente de modo de permitir el manejo eficaz de las cuestiones sociales en las etapas iniciales del proyecto?</p> <p>¿Se ha demostrado que el personal del proyecto y la dirección ejecutiva de la empresa haya reconocido los hallazgos demostrado su compromiso de implementar las recomendaciones y las estrategias...</p> <p>¿Los roles y las responsabilidades en futuras acciones están claramente identificados y asignados a personas específicas o a puestos de trabajo específicos?</p> <p>¿Los indicadores clave de desempeño p...</p>

Área	Factores
	¿Se han comprometido todas las demás partes u organismos que participan, con los roles que les han sido asignado (por ejemplo, gobierno local, organismos gubernamentales, terceros)?
	¿Se han tenido en cuenta adecuadamente los roles de los contratistas y proveedores y queda claro que existe un proceso de monitoreo para asegurar que cumplan con las intenciones que surgen ?
	¿Se tomó alguna referencia cruzada con alguna Evaluación de Impacto Ambiental, Evaluación de Impacto en Salud y/o algún otro documento/informe pertinente que pudiera haber sido encargado por el ...
	¿Identifica todas las políticas y reglamentaciones apropiadas a nivel local, regional, nacional e internacional que protegen a los actores interesados?