

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0



**CORREO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DIGITAL PARA PROMOVER LA  
EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS EMPRESARIOS DEL SECTOR DE SERVICIOS  
DE SANTANDER**

**MODALIDAD: SEMINARIO DE GRADO**

**JEIMMI DAYANA AMAYA MORA - CC 1005184245  
NORAYNIS LILIANA ARIZA GUDIÑO - CC 1.005.187.815  
IVAN YESID PULGARIN SERRANO - CC 1.096.194.152**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER FINANZAS  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD FINANCIERA VIRTUAL  
BUCARAMANGA, 25 de mayo 2023**

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0



**CORREO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DIGITAL PARA PROMOVER LA  
EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS EMPRESARIOS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE  
SANTANDER**

**MODALIDAD: SEMINARIO DE GRADO**

**JEIMMI DAYANA AMAYA MORA - CC 1005184245**

**NORAYNIS LILIANA ARIZA GUDIÑO - CC 1.005.187.815**

**IVAN YESID PULGARIN SERRANO - CC 1.096.194.152**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD FINANCIERA VIRTUAL**

**DIRECTOR**

**GLORIA HELENA FUENTES SUAREZ**

**E-INNOVARE**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD FINANCIERA VIRTUAL**

**BUCARAMANGA, 25 mayo 2023**

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Nota de Aceptación

APROBADO

En cumplimiento de los requisitos exigidos

Por las Unidades Tecnológicas de Santander UTS,

Para optar por el título de tecnólogo.

Contabilidad Financiera

Contabilidad y finanzas



---

GLORIA H FUENTES S  
Firma del Evaluador



---

GLORIA H FUENTES S  
Firma del Director

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	14
1.3. OBJETIVOS .....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.4. ESTADO DEL ARTE .....	16
2. MARCO REFERENCIAL .....	18
2.1. MARCO TEÓRICO .....	18
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	19
2.3. MARCO CONTEXTUAL .....	20
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	22

F-DC-125      INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRESARIADO Y SEMINARIO      VERSIÓN: 1.0

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	23
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	23
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....	24
5. RESULTADOS .....	26
6. CONCLUSIONES .....	40
7. RECOMENDACIONES .....	42
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	43
9. APÉNDICES.....	46
10.ANEXOS.....	46

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Recibimiento de Gerencia .....	26
<b>Figura 2.</b> Análisis del Diagnóstico.....	27
<b>Figura 3.</b> Formato de preguntas diligenciado en la entrevista .....	31
<b>Figura 4.</b> Reunión concertada para establecer la herramienta digital.....	34
<b>Figura 5.</b> Tendencias de uso de las herramientas tecnológicas .....	35
<b>Figura 6.</b> Bosquejo de lluvia de ideas.....	36
<b>Figura 7.</b> Correo electrónico, herramienta digital establecida.....	37

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRESARIADO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Análisis DAFO .....	27
<b>Tabla 2.</b> Relación de indicadores aplicados en la entrevista .....	30

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo principal promover la educación financiera de los empresarios del sector servicios de Santander, para la toma de buenas decisiones financieras por medio de una herramienta digital, para tales fines se propone una metodología de análisis bajo la implementación del instrumento de recolección de información de entrevista. En este sentido, se realizó una entrevista al gerente de la empresa CEAS S.A.S, liderada por el grupo investigador, logrando conseguir las fortalezas y debilidades en materia de educación financiera.

En términos generales, el presente estudio permite observar que los actuales conocimientos en asuntos financieros y el bajo acceso a programas y capacitaciones direccionadas al acceso a créditos y financiamientos, distribución óptima de la cartera de productos, mejor gestión de la cartera de clientes y posibilidades de crecimiento sustentable que tiene CEAS S.A.S es deficiente, resaltando su precaria cultura financiera.

Con los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial y los fundamentos teóricos del tema se pudo establecer que la herramienta digital que facilita una buena comunicación impulsa la colaboración y permite que los miembros del equipo puedan enfocarse más fácilmente en desarrollar habilidades financieras efectivas y fortalecer sus conocimientos y principios financieros, es el correo electrónico, implementando una metodología asincrónica.

**PALABRAS CLAVE.** correo electrónico, decisiones financieras, educación financiera, empresario, herramienta digital

## INTRODUCCIÓN

La educación financiera es uno de los pilares clave del crecimiento económico de una nación. Siguiendo los aportes de autores como Jiménez (2012, citado por Vargas, 2021, p. 22) el cual señala que ésta provee el acceso de las empresas al crédito y a las fuentes de financiación no bancarias, facilitando una mejor planificación financiera que se traducirá en mayor crecimiento, así misma mejora las decisiones de inversión y financiación y, por tanto, contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

Vargas (2021, citado por Mintic, 2020) argumenta que desde la perspectiva empresarial las MiPymes representan el 90% de las empresas, producen el 30 % del Producto Interno Bruto (PIB) y emplean a más del 65% de la fuerza laboral nacional, por ello son consideradas un sector clave para el crecimiento y productividad del país. Sin embargo, las microempresas como CEAS S.A.S. empresa en la cual se enfoca esta investigación, se caracteriza por ciclos de vida significativamente más cortos, principalmente debido a sus tasas más altas. Esta situación se debe a su bajo nivel de conocimiento económico y financiero y a su incapacidad para aprovechar las diferentes formas de acceder a los recursos que le ofrece el mercado.

Ahora bien, haciendo un contraste de la información proyectada de los referentes utilizados en el Estado del Arte para evidenciar los factores diferenciadores con el presente trabajo investigativo, es factible argumentar que, con relación a Bravo las herramientas informáticas para el desarrollo del plan de comunicación financiera son un flagelo que se evidencia en su entorno y no han dispuesto recursos en un

sistema para establecer los costos, así como también el nivel de endeudamiento que ejercen las empresas encuestadas por el no acceso a alternativas de financiación. Con relación a Córdova y Martínez se puede inferir que según aportes de sus hallazgos se identificó y dio a conocer la importancia de la educación financiera en los jóvenes universitarios en México, y la necesidad de introducirla en programas educativos dado que la ausencia o carencia de estos conocimientos pueden conducirlos a la toma de decisiones erróneas sobre sus finanzas personales y como consecuencia, el riesgo de endeudamiento, pérdidas patrimoniales hasta la exclusión financiera.

Por lo cual, a la luz de los argumentos anteriormente expuestos la presente investigación busca promover la educación financiera de los empresarios del sector servicios de Santander para la toma de buenas decisiones financieras por medio de una herramienta digital, de manera que se genere un mejoramiento en la adecuada gestión de servicios y recursos financieros por parte de CEAS S.A.S, siendo conscientes de estar mejor informados, educados y capaces de tomar eficientes decisiones.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año 2010 el Ministerio de hacienda, educación, el fondo de garantías de instituciones financieras, la superintendencia financiera y el autorregulador del mercado de valores, realizaron la estrategia nacional de educación económica y financiera con el propósito de generar directrices que permitieran unificar esfuerzos en torno al tema. En 2012, el ministerio de educación nacional y asobancaria generó el documento No. 26 que contiene orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera.

Con base a los conocimientos adquiridos en nuestro proceso educativo podemos determinar que en el momento de no tener acompañamiento en la educación financiera podrían llegar al fracaso; en el sector de servicios es la que incluye toda actividad que produce un beneficio intangible, que no se puede almacenar, de corta duración y de la que no se puede adquirir propiedad. Es decir, en el sector servicios se comercializan bienes inmateriales, donde se compran y venden experiencias.

Este documento va dirigido a los empresarios con el fin de promover la educación financiera en el sector de servicios en Santander. Por tanto, ante la falta de conocimientos y falta de materiales educativos digitales para el desarrollo de la competencia financiera a los empresarios del sector de servicios en Santander, es pertinente elaborar una herramienta digital para que aporte a la solución del problema y promueva la educación financiera en dicho sector económico.

En el diagnóstico inicial de la empresa CEAS SAS una de las fortalezas encontradas es el control de los servicios, ya que se pudo evidenciar que la empresa sabe cuántos servicios se pueden ofrecer en un determinado periodo o el control de las ventas de estos servicios, así mismo se evidenció el control del efectivo que se maneja diariamente, por lo tanto, en las debilidades, se evidenció que no llevan un control de los gastos diarios, se observó que no tienen hábitos de ahorro, ya que cuando ha habido emergencias en la empresa han tenido que recurrir a préstamos con altas tasas de interés.

Llevar una adecuada contabilidad de una empresa es muy importante para tener un control y seguimiento de la evolución de las entradas y salidas de dinero, por lo tanto, tener una visión clara de la situación financiera de esta. La situación económica y financiera de las empresas se ven afectadas en gran medida por el entorno económico en el que se desenvuelven. Sin embargo, la empresa CEAS SAS tiene un desbalance en las cuentas finales de cada periodo y también un desconocimiento de las ganancias de esta.

Las empresas deben llevar un libro diario donde se registra la contabilidad de sus operaciones económicas y financieras, dichas operaciones obtendrán el libro de inventarios y balances, formulando posteriormente las cuentas anuales de la empresa. La empresa CEAS SAS no conoce los gastos que incurrieron a final del mes, por lo tanto, tienen un inadecuado manejo de los registros de gastos diarios, causando que las empresas no puedan conocer a detalle su situación económica y financiera, generando un desbalance en las cuentas finales de cada periodo contable y desconocimiento sus las ganancias anuales.

Por último, la falta de organización de una empresa genera consecuencias negativas, al tal caso de quedar la empresa en quiebra. La empresa CEAS SAS no lleva un adecuado manejo de los registros diarios, por lo tanto, al final de cada periodo, no saben los gastos que incurrieron mensualmente. Además, si la información financiera no es correcta o es inadecuada, será difícil detectar problemas a tiempo y, en consecuencia, no se podrá aplicar las medidas correctivas necesarias.

¿De qué manera la innovación y la creatividad pueden fortalecer la educación financiera de los líderes de las empresas de Santander?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La importancia de obtener los conocimientos sobre educación financiera para la empresa es un aspecto muy importante ya que ayuda a la toma de decisiones financieras y a la buena administración que permite mejorar la salud financiera de la empresa lo cual favorece la estabilidad y el desarrollo del sector de servicios de esta empresa.

Si la empresa no adquiere conocimientos sobre la educación financiera se podrían presentar sobrecostos o costos innecesarios por intervenciones excesivas, servicios reiterados, la no determinación de los fondos necesarios para operar, el descontrol de la producción, el cobro de sus nóminas podrían verse afectadas al igual aspectos negativos en la reputación de la empresa por eso es necesario que la empresa se asesore en la educación financiera, es la única manera de conocer lo que se gasta y los beneficios que se obtienen.

### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. **OBJETIVO GENERAL**

Promover la educación financiera de los empresarios del sector servicios de Santander, para la toma de buenas decisiones financieras por medio de una herramienta digital.

#### 1.3.2. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades que permita recolectar datos acerca de las condiciones actuales, procedimientos y herramientas desarrolladas por la empresa en materia de educación financiera
- Proponer el correo electrónico como herramienta digital orientada al fomento de la educación financiera para fortalecer los conocimientos y principios financieros de los colaboradores de CEAS S.A.S

## 1.4. ESTADO DEL ARTE

### **Educación financiera en la generación de valor de las empresas (Jorge Alberto Bravo-Geney,2018).**

**Resumen:** De acuerdo con lo mencionado “Las debilidades de las pymes de la ciudad se resumen en la falta de educación administrativa y financiera, que complementada con el uso de las herramientas que ofrecen las tecnologías de información y las comunicaciones, proporciona el apoyo necesario para que las decisiones que se tomen a diario en las organizaciones se maduren bajo una perspectiva de largo plazo, teniendo en cuenta que lo importante es minimizar el riesgo de desaparecer del mercado y maximizar valor agregado”.

**Aporte a la investigación:** A través de búsquedas bibliográficas y encuestas permitieron afirmar que las debilidades de las empresas no solo son por falta de educación financiera, sino también el uso de las herramientas que ofrecen las TIC; como incluir en las redes sociales, WhatsApp, Google y muchas más herramientas donde se podría obtener más información financiera.

### **La educación financiera en México: importancia e inclusión. (Córdova Gallegos, Eliana Elizabeth y Martínez Prats, Germán, 2022)**

**Resumen:** “La educación financiera carece de espacios en los programas de todos los niveles educativos, sin embargo, este tema se ha vuelto de gran importancia, ya que las finanzas personales afectan al sistema económico. Existe la necesidad de introducirla en programas educativos, particularmente en niños y jóvenes, ya que la

ausencia o carencia de estos conocimientos pueden conducirlos a la toma de decisiones erróneas sobre sus finanzas personales y como consecuencia, el riesgo de endeudamiento, pérdidas patrimoniales hasta la exclusión financiera.”

***Aporte a la investigación:*** Con base a lo leído anteriormente se puede concluir que la gran importancia que tiene la educación financiera en las personas es muy elevada, ya que con ellos podemos tomar mejores decisiones en cuanto a la economía tanto personal como para un país completo, ayudando a no obtener endeudamientos y crisis económica. Implementando una herramienta donde un joven a un adulto pueda obtener el mismo conocimiento sobre cómo llevar su economía sería una excelente implementación.

## **2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

Para el estudio de la presente investigación, se debe conocer las diferentes teorías de educación financiera planteadas:

#### **Teoría Relacionada con la variable Educación Financiera**

Una de las Teorías Relacionadas con la variable Educación Financiera, señala que es el proceso educativo por medio de la cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos, y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera (Bac-Credomatic, 2008).

La importancia y relevancia de esta teoría en este proyecto investigativo está en la concientización de ser educados en el tema de educación financiera si no se cuenta con los recursos necesarios, se suele tener malos hábitos, costumbres y cometer errores en la vida personal o financiera que va a costar mucho por pérdida de dinero o peor aún pérdida de tiempo.

#### **Teoría Relacionada con la variable Educación Financiera**

La otra teoría, se basa que la educación financiera es entender cómo funciona el dinero en la vida real para tomar buenas decisiones, esto incluye: cómo ahorrar

dinero, cómo ajustarse a un presupuesto, cómo mantenerse libre de deudas, cómo escoger y usar una tarjeta de crédito y cómo invertir el dinero, por ello debemos conocer (El Micro financiero, 2013).

La importancia y relevancia de esta teoría en este proyecto investigativo está que en muchas ocasiones, no nos detenemos a pensar si realmente necesitamos realizar ese gasto y si solicitamos financiación, a qué coste y qué nos supone y evitar el sobreendeudamiento, contraer una deuda con una entidad puede desequilibrar nuestras finanzas y comprometer seriamente nuestra economía y la de los que nos rodea.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Educativo:** “La condición de ‘educativa’ es aquella que implica la existencia de elementos educacionales aplicables sobre los individuos con un objetivo formativo en numerosos sentidos” (Bembibre, 2009).

**Educación financiera:** “La educación financiera es el conocimiento básico sobre los principales aspectos relacionados con el buen manejo del dinero. Consiste en comprender cómo generar ingresos a lo largo de tu vida, pagar tus deudas y aprovechar las oportunidades para lograr” (Financiera Comultrasan, 2022)

**Empresa:** “Es toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza

industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios” (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f.)

**Servicios:** “El sector servicios, también conocido como sector terciario, es uno de los tres grandes sectores en los que se dividen las actividades económicas. En general, podemos definirlo como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades” (Recursos TIC, s.f.)

**Sector:** “Sector económico es el conjunto de actividades productivas o comerciales que reúnen una serie de características similares. Es decir, son negocios que cuentan con una naturaleza común” (Galán, 2020)

### 2.3. MARCO CONTEXTUAL

Aspectos importantes del sector de servicios son varios, uno de ellos es ser generador de empleo, igualmente es intangible, pero si se recibe un beneficio a cambio. igualmente es un sector donde se desarrollan oportunidades laborales muy importantes para cualquier país.

Es encargado del aumento de la productividad y del crecimiento económico de las empresas, así como del capital humano. El sector servicios es uno de los responsables de la educación y el desarrollo de tecnologías dentro de un país. El PIB de un país puede afectar positiva o negativamente, es el encargado de todas las actividades que no producen bienes materiales pero que son necesarias para la conexión y desarrollo de los otros dos sectores.

Dicho de otra manera, el sector terciario son todas las actividades que producen beneficios intangibles, de corta duración y de los que no se pueden adquirir propiedad. Es decir, todo lo que no corresponda a la agricultura ni a la industria, corresponde al sector terciario. (Martínez,2022)

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizada en este trabajo es la investigación explicativa porque permite aumentar la comprensión amplia y equilibrada sobre el tema de esta investigación y también se encargó de establecer relaciones de causas y efectos. Ayudó para la aprobación de teorías relacionadas con la investigación incluso a distinguir las causas por las que surge el bajo conocimiento sobre la educación financiera durante el proceso de investigación.

#### **3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque utilizado en esta investigación es la cualitativa porque permite ser flexible a la hora de dar opiniones, pensamientos y puntos de vistas, describir y analizar la cultura y el comportamiento de los empresarios de Santander. También observar, interpretar y analizar por propia comprensión las causas y las consecuencias de la poca educación financiera en una empresa de servicios ubicada en el departamento de Santander

#### **3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método utilizado en esta investigación es el de análisis porque se encaminó a llegar al fin, se permitió plantear el problema en los empresarios de Santander y poner a prueba otros trabajos ya investigados sobre la educación financiera en las

empresas, también permitió obtener las consecuencias de la poca educación financiera en la empresa escogida en esta investigación.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

En Santander hasta el año 2022 existen 2.623 empresas dedicadas al sector de servicios, el cual ha sido el seleccionado por nuestro proyecto. (cámara de comercio, año 2022)

Como muestra se escogió la empresa CEAS que hace parte del sector de servicios, se dedica a la enseñanza de automovilística en Santander, ubicada en la ciudad de Barrancabermeja en la dirección carrera 28 #47-65 en el barrio recreo, prestando sus servicios de enseñanza contando con conductores capacitados, vehículos amigables para los alumnos y toda su documentación adecuada. Para obtener una licencia de conducir y asegurar que sus certificaciones sean auténticas y se realicen legalmente.

### **3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En esta investigación el grupo investigador escogió el instrumento de la entrevista, porque así se podrá obtener las respuestas a las dudas sobre el control del manejo en cuanto la educación financiera en la empresa escogida. No obstante, se realizaron las preguntas estructuradas que están depositadas en el ítem de Anexos (Ver Anexo A).

#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO**

Con esta investigación fue posible conocer la situación actual de educación financiera de la empresa de servicios CEAS SAS, determinando que el problema objeto de la empresa surgía al no llevar un registro adecuado de los gastos diarios de esta, ocasionando que, al finalizar el mes contable, la empresa no conocía a detalle los gastos a los que incurrieron, generando un desbalance en las cuentas finales de cada periodo y desconociendo sus ganancias.

Por lo tanto, con el fin de promover la educación financiera para la toma de decisiones a través de una herramienta digital de la empresa de servicios CEAS SAS, se implementó:

##### **4.1. Realizar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades que permita recolectar datos acerca de las condiciones actuales, procedimientos y herramientas desarrolladas por la empresa en materia de educación financiera.**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron las siguientes actividades:

4.1.1. Se dirigió y realizó la visita a la sede de la empresa de servicios CEAS SAS en Barrancabermeja, Santander, con el fin de efectuar un diagnóstico inicial a la empresa.

4.1.2. Se realizó un análisis a la empresa CEAS SAS con el fin de determinar las fortalezas y debilidades vistas.

4.1.3. Se implementó una entrevista con preguntas específicas, con el fin de obtener respuestas concretas por parte de la gerencia de la empresa respecto a la educación financiera que tiene esta.

**4.2. Proponer el correo electrónico como herramienta digital orientada al fomento de la educación financiera para fortalecer los conocimientos y principios financieros de los colaboradores CEAS S.A.S.**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron las siguientes actividades:

4.2.1. Se analizó las respuestas dadas por el gerente de la empresa CEAS SAS, donde se explicaba las debilidades y problemas de la misma.

4.2.2. Se realizó una lluvia de ideas por parte los integrantes del grupo, con el fin de determinar las posibles soluciones a las debilidades vistas en las respuestas de la encuesta realizada.

4.2.3. Se buscó una herramienta digital acertada para la transmisión de la información con la finalidad de educar financieramente a la empresa de servicios CEAS SAS.

## 5. RESULTADOS

**5.1. Realizar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades que permita recolectar datos acerca de las condiciones actuales, procedimientos y herramientas desarrolladas por la empresa en materia de educación financiera**

**Fase 1. Diagnosticar las fortalezas y debilidades de la empresa CEAS SAS en el tema abordado, la educación financiera.**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron las siguientes actividades:

5.1.1. El sábado 22 de abril del presente año, se visitó a la empresa de servicios CEAS SAS ubicada en Barrancabermeja, Santander, y se le realizó un diagnóstico inicial.

**Figura 1.** Recibimiento de Gerencia



Fuente: Autor

**Figura 2.** Análisis del Diagnóstico



Fuente: Autor

5.1.2. Se realizó un análisis de las condiciones actuales de la empresa CEAS SAS en materia de educación financiera, determinando las fortalezas y debilidades de la empresa, donde se encontró, que:

**Tabla 1.** Análisis DAFO

ANÁLISIS DAFO	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
DEBILIDADES	AMENAZAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>● La empresa CEAS SAS no lleva un control de los gastos diarios.</li> <li>● No realiza análisis diario o semanal del control de ingresos y egresos.</li> <li>● La empresa no tiene hábitos de ahorro.</li> <li>● No conoce las ganancias totales al final del periodo contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pérdidas económicas por falta de control de gastos diarios.</li> <li>● No conocer el estado de salud de la empresa.</li> <li>● Estar expuestos a multas y sanciones legales.</li> <li>● Limita las opciones de financiación</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● La fortaleza es el control de los servicios ya que la empresa CEAS SAS sabe cuántos servicios se pueden ofrecer en un determinado periodo o el control de las ventas de estos servicios.</li> <li>● El personal está comprometido con la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Optimizar gastos.</li> <li>● Ampliar el campo de preparación financiera al personal.</li> <li>● Estar a tiempo de controlar los errores detectados.</li> <li>● Controlar los recursos de una manera efectiva y eficaz.</li> </ul>

Fuente: Autor

Las debilidades de la empresa de servicios CEAS SAS es que no lleva un control de los gastos diarios y tampoco cuentan con hábitos de ahorro, por lo que recurren a préstamos con altas tasas de interés.

En cuanto a la las amenazas a las cuales la empresa está expuesta por no llevar un control de gastos diarios son, las pérdidas económicas por falta de control de gastos diarios, no conocer el estado de salud de esta, estar expuesto a multas y sanciones, y limita las opciones de financiación.

Por otra parte, la mayor fortaleza de la empresa CEAS SAS es el control de los servicios, ya que se pudo evidenciar que la empresa sabe cuántos servicios se pueden ofrecer en un determinado periodo o el control de las ventas de estos servicios, así mismo se determinó el control del efectivo que se maneja diariamente.

Por último, las oportunidades para la empresa son la optimización de gastos, ampliación en el campo de preparación financiera al personal, control a tiempo de los errores, y manejo adecuado y eficaz de los recursos.

5.1.3. Se implementó una entrevista con 7 preguntas dirigida a la gerente de la empresa respecto a la educación financiera que tiene CEAS SAS, obteniendo mayor claridad acerca de los errores y falencias de esta.

El formato de la entrevista se estructuró de 7 preguntas que detallan los siguientes aspectos:

**Tabla 2.** Relación de indicadores aplicados en la entrevista

Indicador	Definición
Capital ahorrado	Recursos que les permite afrontar gastos necesarios e imprevistos a futuro
Metodología del Sistema Contable	Estructura organizada mediante la que se registran todas las operaciones que hace para obtener los datos contables y financieros de la misma
Proyecciones Financieras	Desarrollo de la empresa en un futuro determinado
Capacitación de personal	Mecanismos que imparte para tener personal con conocimientos financieros
Importancia de capacitar	Percepción frente a la importancia de disponer de capacitaciones de educación financiera
Conocimiento acerca de la educación financiera	Capacidad para comprender la importancia de la educación financiera en su entorno empresarial

Herramientas al alcance sobre la educación financiera	Implementación y uso de herramientas relacionadas con la educación financiera
---	---

Fuente: Autor

**Figura 3.** Formato de preguntas diligenciado en la entrevista



**FORMATO DE ENTREVISTA**

FECHA: 22 DE ABRIL 2023

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: JEIMMI AMAYA – NORAYNIS ARIZA- IVAN PULGARIN

NOMBRE DEL CANDIDATO: GERENTE EMPRESA PATRICIA ARENAS

**Información complementaria**

¿La empresa CEAS SAS tiene capital ahorrado para urgencias financieras?	SI	NO	¿Por qué? NUNCA HEMOS VISTO LA NECESIDAD DE AHORRO.
¿El método del sistema contable que la empresa tiene es el adecuado para llevar un orden en cuanto sus gastos y ingresos diarios o periódicos?	SI	NO	¿Por qué? SE OBTIENE UN SISTEMA CONTABLE LLAMADO WORD OFFICE DONDE EL CUAL SE MANEJA LOS INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA, OBTENIENDO EL CONTROL.
¿Realiza usted proyecciones financieras para determinar cuales son sus planes a mediano y largo plazo?	SI	NO	¿Por qué? SIN INFORMACION
¿usted como empresa tienen al personal capacitado sobre la educación financiera?	SI	NO	¿Por qué? NO OBTENEMOS EL CONOCIMIENTO APROPIADO SOBRE LA EDUCACION FINANCIERA EN UNA EMPRESA.
¿cree usted que es importante las capacitaciones sobre la educación financiera para la empresa?	SI	NO	¿Por qué? ES IMPORTANTE OBTENER EL CONOCIMIENTO DE LA EDUCACION FINANCIERA PARA LA EMPRESA, ASI PODER OBTENER UNA MEJOR FINANZAS
¿sabe usted como jefe o gerente la importancia de la educación financiera para su empresa?	SI	NO	¿Por qué? SI, YA OBTENIENDO EL CONOCIMIENTO QUE USTEDES COMO ESTUDIANTES ME ESTAN BRINDANDO, SE LA IMPORTANCIA QUE TIENE COMO GERENTE TENER ESOS CONOCIMIENTOS CLAROS
¿sabe usted herramientas donde pueda aprender sobre la educación financieras?	SI	NO	¿Por qué? NO, PERO SE BUSCARÁ LA FORMA DE OBTENER ESA HERRAMIENTAS PARA LOS CONOCIMIENTOS.

Fuente: Autor

Por lo cual es clave destacar que, conforme a lo contemplado en la aplicación de la entrevista al gerente en el mes de abril del año en curso, se encontraron las siguientes inconsistencias:

La empresa CEAS S.A.S no dispone de un capital ahorrado, lo cual expresa que no ha aunado esfuerzos para la gestión de sus recursos financieros disponibles que le posibiliten gozar de una liquidez, solvencia, eficiencia operativa, rendimiento y rentabilidad

La empresa al no realizar proyecciones financieras, no se podrá anticipar a las eventuales utilidades o pérdidas de sus **proyectos**, así como también le impedirán detectar áreas de oportunidad y pasos que podrían ser favorables para poseer mayores probabilidades de acceso a créditos y financiamientos, distribución óptima de la cartera de productos, mejor gestión de la cartera de clientes y posibilidades de crecimiento sustentable.

Es evidente argumentar que la empresa no pone en marcha capacitaciones encaminadas a fortalecer la educación financiera del personal en pro de que mantengan un equilibrio en sus finanzas y paralelamente comprendan su bienestar financiero, así pues, la educación financiera es vista como una necesidad que permite tener a los trabajadores más estables, menos estresados y alineados con la organización.

Con relación a las herramientas que el gerente conoce para aprender sobre la educación financiera, se puede argumentar que no domina conocimientos prácticos referente a los contenidos educativos existentes como por ejemplo

herramientas tecnológicas (videos, charlas virtuales), programas o cursos que contribuyan a mejorar sus hábitos financieros. No obstante, destaca que a corto plazo “buscará la forma de obtener esas herramientas para los conocimientos”

En cuanto a los puntos positivos del diagnóstico, es importante fortalecerlos y documentarlos, para que de esta manera se conviertan en un proceso más formal de la organización en pro de alcanzar una ventaja competitiva como parte integral de su posicionamiento de alto valor, aprovechando los continuos cambios para lograr la flexibilidad como la adaptación al mercado.

## **5.2. Proponer el correo electrónico como herramienta digital orientada al fomento de la educación financiera para fortalecer los conocimientos y principios financieros de los colaboradores de CEAS S.A.S**

### **Fase 2. Diseño de una herramienta digital para la implementación de la educación financiera en la empresa CEAS SAS.de acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista realizada.**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron las siguientes actividades:

5.2.1. Se reunió con el equipo de trabajo por vía Teams para socializar las respuestas dadas por el gerente de la empresa CEAS SAS donde dió a conocer las debilidades y fortalezas.

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente es necesario socializar y divulgar los datos soportados de los

resultados obtenidos en la entrevista dada a la gerente de CEAS S.A.S, se concertó una sesión virtual con todo el equipo investigador de manera que se pudo concluir que la empresa no implementa programas enfocadas en la educación financiera, ni implementa herramientas que permitan una rápida, fácil y profunda absorción de conocimientos financieros para facilitar una buena planeación y gestión del dinero, evitando fracasos financieros y, al mismo tiempo, contribuir a un mejor bienestar social y desarrollo económico de la ciudad de Barrancabermeja

5.2.2. Se reunió el grupo para realizar las lluvias de ideas y seleccionar la herramienta digital para poder comunicar a la empresa algunas de las soluciones sobre mejorar en las debilidades vistas.

Se llevó a cabo una reunión con los autores del trabajo investigativo para dar continuidad con el desarrollo de los objetivos planteados en el documento investigativo, donde se pudo realizar averiguaciones de manera individual y así intercambiar información de las herramientas digitales entre todos los miembros.

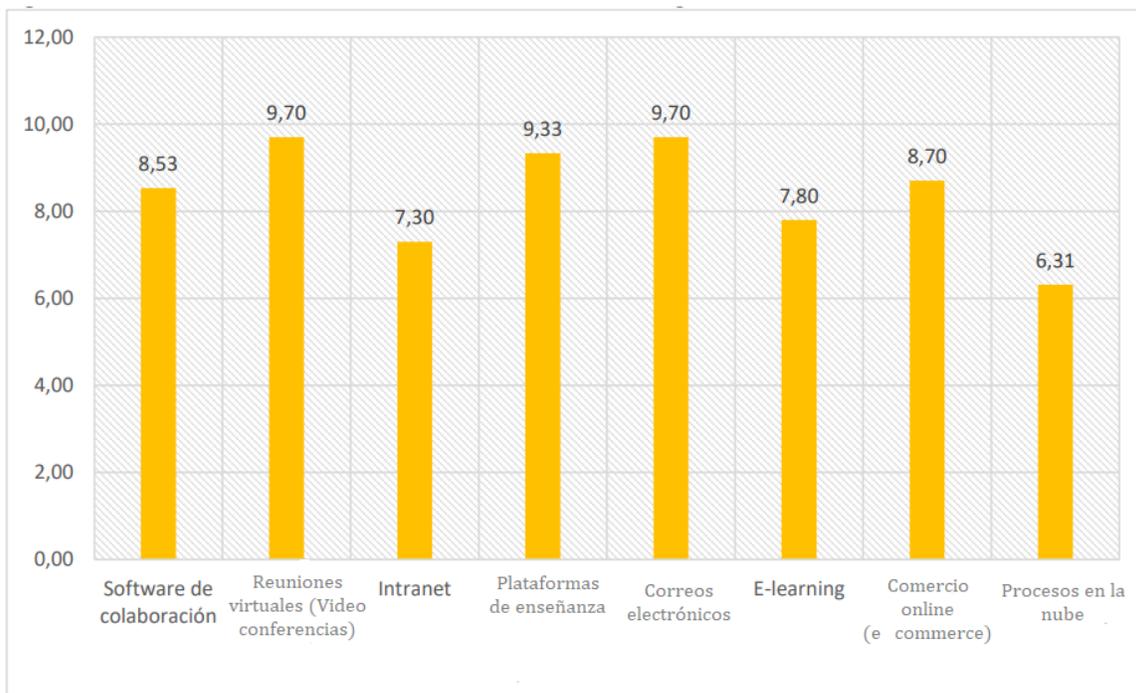
**Figura 4.** Reunión concertada para establecer la herramienta digital



Fuente: Autor

Dentro de las opciones enlistadas se encontró un análisis estadístico en la literatura consultada donde es posible evidenciar los tipos de tecnologías de la información y comunicaciones y el orden de implementación que éstos tuvieron en su aprendizaje organizacional, indicando que las herramientas con mayor tendencia de uso están presentes en correos electrónicos, Reuniones virtuales en Skype empresarial, Meet, Zoom, Teams y plataformas de enseñanza (Cuestionarios evaluativos), seguido del Comercio online (e-commerce), software de colaboración y E-learning.

**Figura 5.** Tendencias de uso de las herramientas tecnológicas



Fuente: Elaboración propia. Adaptado de La República 2021; MinTic 2022; Organización Internacional del Trabajo 2020

Con el objetivo de realizar la selección de las herramientas digitales que se podrían implementar en los procesos internos para el ejercicio comunicativo por CEAS S.A.S. y así, delimitar las dinámicas de interacción para conseguir involucrar al personal en la gestión de desafíos impuestos por la educación financiera, se llevó a cabo una lluvia de ideas de las herramientas digitales consultadas y las que pueden estar al alcance y dominio de los colaboradores de CEAS S.A.S para de este modo elegir la adecuada para incorporar a la empresa.

**Figura 6.** Bosquejo de lluvia de ideas



LLUVIA DE IDEAS

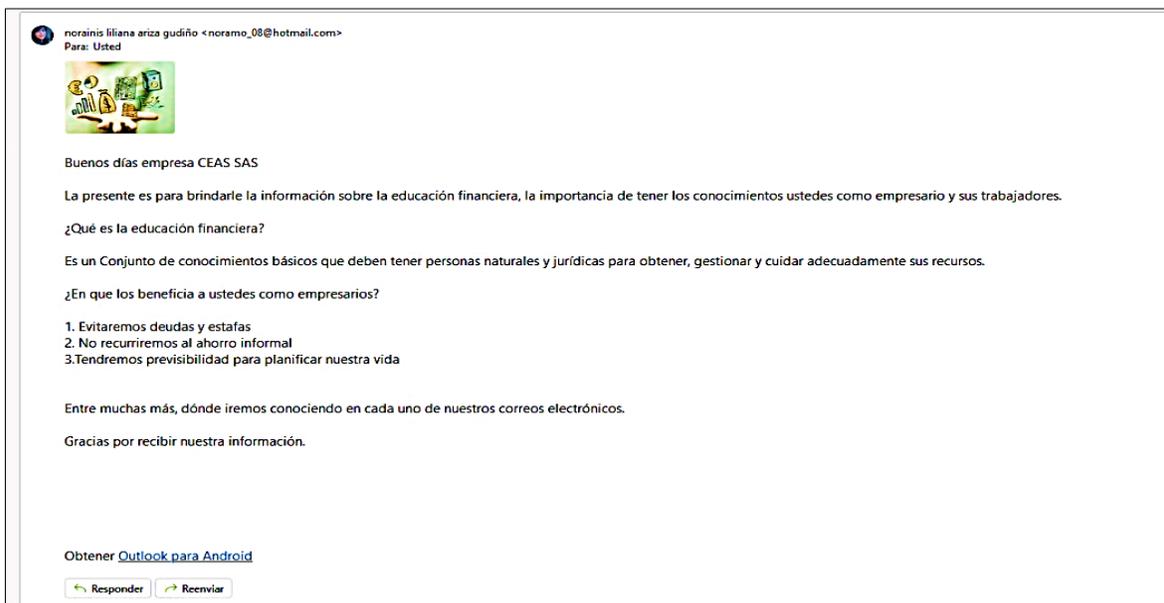
	<p>Crear correos electrónicos donde se envíe información importante sobre la educación financiera y la empresa CEAS SAS reciba a diario información de varias maneras, sean videos, imágenes o correos de voz para mantenerlos informados sobre el tema a trabajadores y gerentes.</p>
	<p>Realizar reuniones vía zoom con todos los integrantes de la empresa CEAS SAS, para dar la información sobre la educación financiera.</p>
	<p>Realizar cuestionarios evaluativos donde se evidenciará la aplicación de la información brindada sobre la educación financiera.</p>

Fuente: Autor

5.2.3. Se definió como una herramienta digital, correos electronicos para darle el conocimiento a la empresa sobre la educación financiera, correos electrónicos donde se enviará la información al personal de CEAS S.A.S para que obtengan con claridad los conocimientos.

[https://docs.google.com/document/d/1ySmUvz-x111Uof6nJA\\_7j\\_RDZIYEXiPuaVYxpidIFk/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1ySmUvz-x111Uof6nJA_7j_RDZIYEXiPuaVYxpidIFk/edit?usp=sharing)

**Figura 7.** Correo electrónico, herramienta digital establecida



Fuente: Autor

En cuanto a este particular, es crucial destacar que el correo electrónico catalogado como el canal de comunicación más prevalente desde el punto de vista laboral, ha sido probado en las empresas como una herramienta fundamental a la

hora de colaborar por la facilidad de intercambio de información e ideas. No obstante, podrá potenciar el desarrollo de habilidades y conocimiento en educación financiera para ampliar horizontes y superar las barreras geográficas a través de herramientas multimedia como vídeos, imágenes o correos de voz en herramientas como Gmail, facilitando la comunicación en tiempo real entre los grupos de trabajo desde cualquier parte del mundo sin necesidad de desplazarse a otro sitio.

En efecto, el uso de la comunicación a través del correo electrónico podría facilitar para CEAS S.A.S un seguimiento individual con respecto a la educación financiera centrada en temas de acceso a créditos y financiamientos, distribución óptima de la cartera de productos, mejor gestión de la cartera de clientes y posibilidades de crecimiento sustentable, de la misma manera que en ventas y la ejecución de las tareas asignadas para cada área de trabajo. Teniendo como resultado la educación financiera y mejorías en la empresa en el manejo de los recursos, mejoría en el manejo de los gastos que incurre la empresa y llevaron control en las ventas de los servicios ofrecidos diariamente.

La metodología de educación virtual utilizada para el correo electrónico es la asincrónica, en la cual no es indispensable que haya una interacción instantánea entre dos personas, para el caso de CEAS sería entre los colaboradores y los investigadores de este trabajo. Siendo evidente que al facilitar contenido vía esta herramienta se permite acceder, buscar y guardar la información presentada. Este método es un apoyo al proceso de autonomía en el aprendizaje de los colaboradores de CEAS que debe orientarse más hacia la creación de ambientes de aprendizaje que hacía la distribución de información

Para terminar, los logros que en términos de educación financiera impartida se consiguieron son que el correo electrónico es una posibilidad de interacción entre facilitador (grupo investigativo) y colaboradores de CEAS que permite desde lo informativo, explicar; desde lo didáctico, promover el aprendizaje autónomo y sugerir otras herramientas para realimentar los conocimientos adquiridos, contextualizar temáticas; desde lo comunicativo, propiciar el diálogo. En suma, el correo electrónico debe ser comprendido como un medio para articular y motivar instancias de aprendizaje.

## 6. CONCLUSIONES

La presente investigación permitió conocer el panorama actual de educación financiera de la empresa de servicios CEAS SAS a través de un diagnóstico inicial, determinando las fortalezas y amenazas de la empresa.

Por lo tanto, se encontró que la fortaleza de la empresa es el control de los servicios, ya que se evidenció que la empresa no sabe cuántos servicios se pueden ofrecer en un determinado periodo o el control de las ventas de estos servicios, por otra parte, en las debilidades de la empresa se evidenció que la empresa no cuenta con un libro contable de los gastos diarios mensuales, generando que no se conozca las ganancias al finalizar el periodo contable.

Posteriormente, se realizó a la gerencia de la empresa una entrevista con siete preguntas determinando errores y falencias contables y financieras, la empresa al no realizar proyecciones financieras, no se podrá anticipar a las eventuales utilidades o pérdidas de sus proyectos.

Por consiguiente, se socializó las respuestas dadas por el gerente de la empresa CEAS SAS donde se dió a conocer las debilidades de esta, luego, se realizó una lluvia de ideas para evidenciar los tipos de tecnología de la información más adecuado para la empresa, se estableció que la herramienta digital prevalente y adecuada para dar el conocimiento necesario a la empresa sobre la educación financiera, es el correo electrónico debido a que es una herramienta fundamental a la hora de colaborar por la facilidad de intercambio de información e ideas. No obstante, potencia el desarrollo de habilidades y conocimientos en educación

financiera facilitando la comunicación en tiempo real entre los grupos de trabajo desde cualquier parte del mundo sin necesidad de desplazarse a otro sitio.

## 7. RECOMENDACIONES

Para que la empresa de servicios CEAS SAS ubicada en Barrancabermeja, Santander, pueda conocer los gastos incurridos al final de mes, es necesario que esta lleve a cabo un adecuado manejo de los registros diarios, verifique la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y rentabilidad de la empresa.

De igual manera se recomienda a la gerencia de la empresa:

Ejecutar diagramas de identificación de causas con la finalidad de identificar por medio de un análisis a profundidad los problemas, causas y efectos de la empresa, además, implementar un registro contable a través de software para llevar un control de ingresos, egresos y ganancias de la empresa, asimismo, emplear indicadores de rendimiento y calidad y realizar gráficas de control de los datos.

Por último, se recomienda a la empresa capacitar al personal en el adecuado manejo de la contabilidad y finanzas de la empresa y disponer de un fondo de recursos para futuras emergencias financieras de la empresa.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bembibre, C. (julio, 2009). *Definición de Educativa*. DefinicionABC. Desde <https://www.definicionabc.com/social/educativa.php>

Bravo Geney, J.A. (2018). *Educación financiera en la generación de valor de las empresas*. Revista de Investigaciones, 1-9.

Cámara de Comercio de Bogotá (s.f.) Trámites Registrales, *¿Qué es una empresa?*  
<https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes-CCB/Tramites-registrales/Que-es-una-empresa>

Cordoba Gallegos, E.E. & Martínez Prats, G. (2021). *La educación financiera en México: Importancia e inclusión*. Revista ciencias de la documentación, 1-14.

Cámara de comercio de Barrancabermeja. (2023). *Número de empresas vigentes*.  
<https://www.ccbarranca.org.co/ccbar/index.php/estudios-y-publicaciones>

Financiera Comultrasan (2022) *Qué es educación financiera*  
<https://www.financieracomultrasan.com.co/es/que-es-educacion-financiera>

Galán, J. (2020). Sector económico. *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/sector.html>

F-DC-125      INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRESARIADO Y SEMINARIO      VERSIÓN: 1.0

La República. (2021) *El 60% de las empresas aceleró sus inversiones digitales por el covid-19* <https://www.larepublica.co/empresas/el-covid-acelero-inversion-digital-en-seis-de-cada-diez-empresas-32789>

Mintic. (2020). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Noticias: La oferta del MinTIC para fortalecer a las mipyme colombianas. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/>.

Quispe Palma, D.C. (2017). *La educación financiera y su influencia en la morosidad en cmac piura agencia lima en el 201. Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración.* Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3318/Quispe\\_PDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3318/Quispe_PDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 119 - 141. <http://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>.

Recursos TIC (s.f.) *El sector servicios, Definición* [http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/quincena4/quincena4\\_contenidos\\_1a.htm#:~:text=El%20sector%20servicios%2C%20tambi%C3%A9n%20conocido,necesarios%20para%20satisfacer%20sus%20necesidades.](http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/quincena4/quincena4_contenidos_1a.htm#:~:text=El%20sector%20servicios%2C%20tambi%C3%A9n%20conocido,necesarios%20para%20satisfacer%20sus%20necesidades.)

F-DC-125      INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,  
EMPRESARIADO Y SEMINARIO      VERSIÓN: 1.0

Vargas, E. (2021) *LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL MICROCRÉDITO:  
HERRAMIENTAS PARA COMBATIR LA INFORMALIDAD DE  
MICROEMPRESARIOS DE LA CIUDAD DE NEIVA*. [Trabajo de Grado]  
UNIVERSIDAD                      EAN,                      BOGOTÁ,                      D.C.  
<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10941/LizcanoEdna2021.pdf?sequence=>

## 9. APÉNDICES

### Apéndice A. Formato de Entrevista



#### FORMATO DE ENTREVISTA

FECHA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CANDIDATO \_\_\_\_\_

#### Información complementaria

¿La empresa CEAS SAS tiene capital ahorrado para urgencias financieras?	SI	NO	¿Por qué?
¿El método del sistema contable que la empresa tiene es el adecuado para llevar un orden en cuanto sus gastos y ingresos diarios o periódicos?	SI	NO	¿Por qué?
¿Realiza usted proyecciones financieras para determinar cuales son sus planes a mediano y largo plazo?	SI	NO	¿Por qué?
¿usted como empresa tienen al personal capacitado sobre la situación financiera?	SI	NO	¿Por qué?
¿cree usted que es importante las capacitaciones sobre la educación financiera para la empresa?	SI	NO	¿Por qué?
¿sabe usted como jefe o gerente la importancia de la educación financiera para su empresa?	SI	NO	¿Por qué?
¿sabe usted herramientas donde pueda aprender sobre la educación financieras?	SI	NO	¿Por qué?

## 10. ANEXOS

### **ANEXO A.** *Pantallazo turnitin*

# HERRAMIENTA DIGITAL PARA PROMOVER LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS EMPRESARIOS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE SANTANDER

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

3%

★ repository.ean.edu.co

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo