

**Propuesta de optimización del acceso y promoción del crédito en el Banco Mundo Mujer
con impacto social.**



Edgar Santiago Quiñones García

Trabajod de Grado modalidad Pasantía para optar el título profesional de Finanzas y Negocios
Internacionales

Director

Jorge Eduardo Orozco Álvarez

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Finanzas y Negocios Internacionales
Popayán – Cauca
2026

**Propuesta de optimización del acceso y promoción del crédito en el Banco Mundo Mujer
con impacto social.**



Edgar Santiago Quiñones García

Trabajod de Grado modalidad Pasantía para optar el título profesional de Finanzas y Negocios
Internacionales

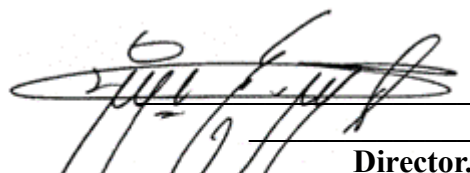
Director

Jorge Eduardo Orozco Álvarez

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Finanzas y Negocios Internacionales
Popayán – Cauca
2026

Nota de Aceptación

Una vez revisado y aprobado el documento final del trabajo de grado titulado **Propuesta de optimización del acceso y promoción del crédito en el Banco Mundo Mujer con impacto social.**, realizado por la(el) estudiante Edgar Santiago Quiñones García, se autoriza para optar el título de profesional en(de) Finanzas y Negocios Internacionales en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.



Director.
Jorge Eduardo Orozco Álvarez



Jurado 1.
Wilfred Fabián Rivera Martínez



Jurado 2.
Martin José Valencia Gutierrez

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado, en primer lugar, a Dios, por darme la vida, la fortaleza y las oportunidades que me han permitido llegar hasta aquí. Con todo mi amor, a mi madre Sor Ángela García, quien ha sido mi guía, mi ejemplo y mi mayor motivación; a mi padrastro Wilmar Duque, por su apoyo constante; y a mis hermanos Matías Duque y Ángela María Duque, quienes son fuente de alegría e inspiración en mi vida. Dedico este logro también a mi familia en general, quienes con su cariño y acompañamiento han sido parte fundamental de este camino.

Este trabajo es para todos ustedes, con profundo cariño y gratitud.

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar este proceso académico.

A mis abuelos, José Vicente Quiñones y Sol Ángela Gamboa, quienes con sus enseñanzas y valores han dejado una huella imborrable en mí y han sido ejemplo de entrega y perseverancia.

Extiendo un agradecimiento especial al Banco Mundo Mujer, por permitirme realizar mi pasantía y brindarme el acompañamiento necesario durante este proceso, el cual fue fundamental para mi formación profesional.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a la construcción de este logro, mi más sincero reconocimiento y gratitud.

Tabla de contenido

Capítulo 1: Problema de Investigación	12
1.1. Planteamiento del Problema.....	12
1.2. Justificación.....	13
1.3. Objetivos	15
Capítulo 2: Estado del Arte	16
2.1. Antecedentes	16
2.1.1. Antecedentes Internacionales	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales	17
2.1.3. Antecedentes Locales.....	17
2.2. Marco Conceptual o Teórico.....	18
2.2.1. Crédito con Impacto Social.....	18
2.2.2. Inclusión Financiera.....	19
2.2.3. Microfinanzas	19
2.2.4. Sostenibilidad Financiera.....	20
2.3. Marco Legal	21
Capítulo 3: Metodología	22
Capítulo 4: Resultados y Discusión	24
4.1. Diagnóstico de la Situación Actual de la Cartera Crediticia.....	25
4.2. Identificación de Factores que Afectan la Demanda.....	28
Factores Externos:.....	28
4.3. Análisis de Oportunidades y Desafíos	30
4.4. Propuestas Estratégicas	31
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones	37
5.1. Conclusiones	37
Anexos	41
Referencias Bibliográficas	44

Tablas

Marco legal (Tabla 1)	20
Productos Crediticios (Tabla 2)	32
Productos financieros actuales (Tabla 3)	32

Resumen

Este informe presenta los resultados de la pasantía realizada en el Banco Mundo Mujer de Popayán, enfocada en proponer estrategias de optimización del acceso y promoción del crédito con impacto social. Durante el desarrollo de la pasantía se diagnosticó la situación actual de la cartera crediticia, se identificaron los factores que afectan la demanda de productos de colocación y se formularon propuestas estratégicas para equilibrar los productos de captación y colocación. La metodología empleada fue de enfoque mixto, combinando análisis cuantitativo de datos financieros con investigación cualitativa basada en análisis documental y observación directa. Los resultados evidencian que el banco enfrenta un desbalance entre el crecimiento de productos de captación (especialmente CDT's) y la colocación de créditos, situación que se atribuye principalmente a factores como las condiciones económicas adversas, limitaciones en los procesos de promoción y barreras de acceso para ciertos segmentos poblacionales. Las propuestas incluyen el fortalecimiento de canales digitales, programas de educación financiera integral y el desarrollo de productos crediticios específicos para segmentos desatendidos, todo con un enfoque de impacto social que mantenga la misión institucional del banco.

Palabras clave: microfinanzas, crédito con impacto social, inclusión financiera, Banco Mundo Mujer

Abstract

This report presents the results of an internship conducted at Banco Mundo Mujer in Popayán, focused on proposing strategies to optimize access and promotion of credit with social impact. During the internship development, the current situation of the credit portfolio was diagnosed, factors affecting demand for lending products were identified, and strategic proposals were formulated to balance collection and placement products. The methodology employed was mixed approach, combining quantitative analysis of financial data with qualitative research through documentary analysis and direct observation. Results show that the bank faces an imbalance between growth of collection products (especially term deposits) and credit placement, a situation attributed mainly to factors such as adverse economic conditions, limitations in promotion processes, and access barriers for certain population segments. Proposals include strengthening digital channels, comprehensive financial education programs, and development of specific credit products for underserved segments, all with a social impact approach that maintains the bank's institutional mission.

Keywords: microfinance, social impact credit, financial inclusion, Banco Mundo Mujer

Introducción

El acceso a servicios financieros, especialmente al crédito, constituye un factor determinante para el desarrollo económico y social de los microempresarios, en particular en economías emergentes como la colombiana.

Se considera que las instituciones microfinancieras tienen un papel fundamental al facilitar la inclusión financiera de poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema bancario formal, pero en escenarios de desaceleración económica, estas entidades enfrentan dificultades asociadas al equilibrio entre los productos de captación y colocación, así como a la promoción efectiva del crédito productivo con un gran impacto social.

El Banco Mundo Mujer, como entidad especializada en microfinanzas, ha logrado a consolidar una oferta visible de productos de ahorro y crédito orientados al fortalecimiento de los pequeños negocios.

Actualmente el banco Mundo Mujer presenta dificultades relacionadas con la baja demanda de algunos productos de colocación y un crecimiento más dinámico en los productos de captación, lo que genera un desbalance que puede afectar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros y el alcance del impacto social de la entidad.

El presente informe de pasantía analizó la situación actual de la cartera crediticia del Banco Mundo Mujer, identificando los factores que inciden en la demanda y el acceso al crédito, con el fin de proponer estrategias que optimicen su promoción y fortalezcan su impacto social en los microempresarios.

Con este estudio se realiza un aporte tanto a nivel institucional como a nivel social identificando alternativas que podrían mejorar el acceso al financiamiento, promoviendo un endeudamiento responsable fortaleciendo así la economía de los clientes del banco mundo mujer,

y desde el ámbito académico se comparten conocimientos teóricos en un contexto real del sector bancario.

Esta pasantía se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando técnicas de análisis cuantitativo de la información financiera con herramientas cualitativas orientadas a comprender las percepciones de clientes y funcionarios, permitiendo obtener una visión integral de la problemática y formulando así una propuesta de mejora ajustada a la realidad de la entidad financiera.

Este informe de pasantía se estructura en cinco capítulos que abordan tanto el planteamiento del problema, el marco teórico y conceptual, la metodología empleada, así como los resultados y conclusiones derivados del proceso de investigación.

Capítulo 1: Problema de Investigación

1.1.Planteamiento del Problema

El Banco Mundo Mujer, que es una institución financiera especializada en microfinanzas con más de 40 años de experiencia, enfrenta actualmente un desbalance entre sus productos de captación y colocación.

Según información proporcionada por el presidente del banco, José Vicente Velasco Melo, el Banco Mundo Mujer ha experimentado un crecimiento significativo en productos de captación, especialmente en CDTs que alcanzaron un saldo de \$1,95 billones con una tasa de renovación del 80%, mientras que la cartera de colocación presenta un crecimiento más moderado del 1,5%, situación que se ha visto agravada por el contexto económico nacional, caracterizado por una desaceleración que ha impactado la demanda de crédito en general.

Según los estados financieros del Banco Mundo Mujer se puede observar como la cartera vencida actual se sitúa en 6,93%, cifra que aunque es considerada gestionable y representa un indicador que requiere un seguimiento constante para mantener la estabilidad financiera de la entidad bancaria.

La dificultad mayor se centra en la necesidad de fortalecer la colocación de créditos con impacto social, productos que constituyen la esencia de la misión institucional del Banco Mundo Mujer.

Recordemos que la entidad fue concebida desde sus orígenes en 1985 para impulsar el desarrollo económico de microempresarios, especialmente mujeres en zonas rurales y urbanas, mediante el acceso a servicios financieros inclusivos, pero las condiciones actuales del mercado y los desafíos internos han limitado el crecimiento esperado en este segmento.

La problemática se manifiesta en varios aspectos: por un lado, existe una alta demanda de productos de ahorro e inversión por parte de los clientes, lo que evidencia la confianza en la institución; por otro lado, la colocación de créditos no ha mantenido el mismo ritmo de crecimiento, generando un desbalance que puede afectar la eficiencia en el uso de los recursos captados y limitar el cumplimiento de los objetivos sociales de la entidad.

1.2.Justificación

El desarrollo del presente informe de pasantía surge de la necesidad de analizar y fortalecer la dinámica de colocación de créditos en el Banco Mundo Mujer, en un contexto donde se evidencia un crecimiento más acelerado de los productos de captación frente a los de colocación. Esta situación genera un desbalance en la gestión de los recursos financieros, limitando el potencial de impacto social de la entidad y evidenciando la necesidad de diseñar estrategias que optimicen el acceso y la promoción del crédito productivo.

El problema identificado radica en la baja demanda de algunos productos crediticios, así como en la existencia de barreras de acceso para ciertos segmentos de microempresarios, lo cual se suma a retos asociados al manejo del riesgo crediticio, reflejado en indicadores como la cartera vencida afectando no solo la eficiencia operativa del banco, sino que también genera y restringe las oportunidades de crecimiento económico de los clientes que dependen del financiamiento para fortalecer sus actividades productivas.

La realización de esta pasantía se justifica por su aporte al análisis de los factores que afectan el acceso y uso del crédito, permitiendo así comprender tanto las variables cuantitativas, como el comportamiento de la cartera, como aspectos cualitativos relacionados con las percepciones y necesidades de los usuarios.

A partir del diagnóstico efectuado por esta pasantía, se plantean posibles soluciones orientadas a proponer mejoras en la promoción de los productos financieros, fortalecer de una buena forma la educación financiera, optimizar los procesos de acceso al crédito y lograr un fomento en el enfoque de financiamiento con impacto social.

El posible impacto de este trabajo se refleja, en primer lugar, a nivel institucional, al proporcionar insumos para la toma de decisiones estratégicas que ayuden a contribuir al equilibrio entre productos de captación y colocación, mejorando la sostenibilidad financiera del banco.

En segundo lugar, a un nivel social se promueve un mayor acceso al crédito productivo para los microempresarios, lo que puede conllevar a la generación de ingresos, fortalecimiento de negocios y mejora en la calidad de vida de los clientes.

Desde el ámbito académico y profesional, este estudio permite aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de Finanzas y Negocios Internacionales en un contexto real, aportando a las competencias en análisis financiero, investigación aplicada y formulación de propuestas, lo cual resulta fundamental en el desarrollo integral del estudiante.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento de la cartera crediticia del Banco Mundo Mujer mediante estrategias que equilibren los productos de colocación y captación, con enfoque en créditos con impacto social para potenciar el desarrollo de los microempresarios.

1.3.2. Objetivos Específicos

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la cartera crediticia del Banco Mundo Mujer, analizando el comportamiento de los productos financieros de colocación y captación.

Objetivo 2: Identificar los factores que afectan la demanda y desempeño de los distintos créditos ofrecidos por la entidad, desde la perspectiva tanto interna como del mercado.

Objetivo 3: Proponer estrategias de mejora que promuevan un equilibrio entre productos de captación y colocación, con un enfoque específico en créditos con impacto social.

Capítulo 2: Estado del Arte

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

El contexto internacional, sobre el microcrédito con impacto social, ha vivido un desarrollo significativo en el último tiempo.

Armendáriz y Morduch (2010) establecen unos argumentos conceptuales de la línea de "doble resultado" en las microfinanzas, donde las instituciones tienen como objetivo la rentabilidad financiera y cambio social positivo, especialmente en segmentos vulnerables tradicionalmente olvidados del sistema financiero actual.

El Banco Mundial (2022) ha informado de manera exhaustiva la evolución de la inclusión financiera a nivel mundial, manifestando cómo las instituciones microfinancieras han trabajado desde modelos asistenciales hacia objetivos más integrales de desarrollo en la economía. Los estudios del Global Findex Database informan que el acceso a servicios financieros formales ha aumentado en América Latina, aunque aún se mantienen brechas importantes en segmentos rurales y de mujeres emprendedoras.

Las investigaciones de Ledgerwood (2013) son importantes para establecer los lineamientos modernos de las microfinanzas, indicando este sector como "la provisión sostenible de servicios financieros a escala para personas de bajos recursos, combinando objetivos de inclusión financiera con impacto social", donde esta conceptualización ha tenido influencia en el desarrollo de marcos regulatorios y mejores prácticas a nivel global.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En el ámbito colombiano el sector micro financiero ha tenido una evolución relevante hacia modelos más entendibles de inclusión financiera, y Cardona Ruiz et al. (2018) destacan que las instituciones han pasado "de conservar un enfoque centrado exclusivamente en la colocación de créditos hacia una visión integral del cliente como agente de desarrollo", logrando un aumento en impacto social y sostenibilidad financiera.

La Superintendencia Financiera (2021) ha creado la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF), estableciendo un marco orientador para promover la inclusión financiera responsable, con el objetivo de que este marco normativo aumente su participación en la innovación en productos financieros con orientación social y establece parámetros para la protección del consumidor financiero.

Sobre la evolución de la inclusión financiera en Colombia, Rodríguez-Lozano (2017) ha demostrado avances significativos en cuanto a eficiencia relativa, aunque destacan desafíos persistentes en la parte rural y en el acceso de ciertas poblaciones como mujeres cabeza de hogar y jóvenes emprendedores.

2.1.3. Antecedentes Locales

En el departamento del Cauca y exactamente en Popayán, el Banco Mundo Mujer es considerado como un caso paradigmático de evolución institucional en el sector micro financiero naciendo en 1985 como respuesta al terremoto que causó bastante daño a la ciudad en 1983, comenzando bajo la figura de fundación sin ánimo de lucro, y finalmente evolucionando hacia un modelo bancario regulado en 2015.

La investigación local ha registrado el impacto importante de la institución en la construcción de la economía regional, donde los informes de seguimiento realizados por la propia entidad evidencian que el 76% de su cartera está destinada a financiar micronegocios productivos, con montos promedio que impulsan emprendimientos locales y ayudan en la generación de empleo en la región.

2.2. Marco Conceptual o Teórico

2.2.1. Crédito con Impacto Social

El crédito con impacto social mantiene una evolución del modelo tradicional de créditos, agregando objetivos de desarrollo social y sostenibilidad en su margen y aplicación. Según Armendáriz y Morduch (2010), este esquema de financiamiento tiene como objetivo generar un "doble resultado", rentabilidad financiera y cambio social positivo, específicamente en segmentos vulnerables o que a lo largo de las últimas décadas han sido excluidos del sistema financiero formal.

Ledgerwood (2013) define los servicios financieros con impacto social como "herramientas diseñadas intencionalmente para generar resultados positivos verificables en comunidades vulnerables, más no solo un simple retorno económico, priorizando la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico de sus beneficiarios".

Las características diferenciadoras de los créditos con impacto social, según Rodríguez-Lozano (2017), incluyen:

Accesibilidad responsable: Flexibilización de condiciones de acceso sin comprometer la sostenibilidad financiera ni inducir al sobreendeudamiento.

Adecuación al propósito: Diseño ajustado a las necesidades reales y capacidades de pago de los segmentos atendidos.

Acompañamiento integral: Combinación de recursos financieros con formación en educación financiera y habilidades empresariales.

Medición de impacto: Seguimiento y evaluación sistemática de los resultados socioeconómicos generados.

2.2.2. Inclusión Financiera

La inclusión financiera se refiere al acceso y uso efectivo de servicios financieros formales por parte de todos los segmentos de la población, especialmente aquellos históricamente excluidos del sistema financiero tradicional. La Alianza para la Inclusión Financiera (2021) establece que este concepto comprende cuatro dimensiones principales: acceso, uso, calidad y bienestar.

El Banco Mundial (2022) conceptualiza la inclusión financiera como "el acceso a productos financieros útiles y asequibles que ayuden a contrarrestar las necesidades de las personas y empresas --transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros-- brindados de manera responsable y sostenible".

2.2.3. Microfinanzas

Las microfinanzas mantienen un enfoque de provisión de servicios financieros dirigidos a población de bajos ingresos, microempresarios y emprendedores que carecen de acceso a la banca tradicional. Este concepto va más allá del microcrédito e incluye una gama completa de servicios financieros adaptados (ahorros, seguros, transferencias).

De acuerdo con Ledgerwood (2013), las microfinanzas modernas se caracterizan por "la provisión sostenible de servicios financieros a escala para personas de bajos recursos, combinando objetivos de inclusión financiera con impacto social verificable".

2.2.4. Sostenibilidad Financiera

La sostenibilidad financiera, en el contexto de instituciones con enfoque social, se refiere a la capacidad de cubrir todos los costos operativos y financieros a través de los ingresos generados, sin depender de subsidios continuos, mientras se cumple la misión social de la organización.

2.3. Marco Legal

Tabla 1

Norma / Ley	Nivel	Año	Objetivo principal	Relevancia para el estudio
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU	Internacional	2015	Reducir desigualdades, erradicar la pobreza, promover la inclusión financiera	Orienta prácticas responsables y de impacto social en microcréditos
Ley 1328 de 2009 - Protección al consumidor financiero	Nacional	2009	Fortalecer derechos de consumidores financieros, establece deberes a entidades financieras	Protege usuarios de bancos y microfinancieras
Ley 1266 de 2008 - Hábeas data financiero	Nacional	2008	Regula manejo de información financiera personal, asegura transparencia y actualización	Permite acceso justo basado en historial crediticio
Ley 1676 de 2013 - Garantías Mobiliarias	Nacional	2013	Facilita el acceso al crédito usando bienes muebles como garantía	Favorece acceso de microempresarios al crédito
Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEFF)	Nacional	2021	Fomenta la educación financiera responsable y protección al consumidor.	Fundamentales para acompañamiento y alfabetización financiera
Circular Básica Jurídica SFC (Superfinanciera)	Nacional	2023	Reglas prudenciales para captación y colocación de recursos en entidades de crédito	Regula productos como microcréditos y CDTs
Código de Comercio Colombiano	Nacional	1971	Definir operaciones bancarias, contratos y garantías financieras.	Regula operaciones de crédito y captación en bancos.
Regulación sobre Banca de las Oportunidades	Nacional	2007	Promueve la inclusión financiera mediante acceso ampliado y productos desarrollados	Sustenta políticas de acceso equitativo en microfinanzas
ISO 26000 - Responsabilidad social	Internacional	2010	Proporciona guía sobre responsabilidad social en organizaciones.	Orienta diseño de créditos con impacto social

Nota: Elaboración propia a partir de Naciones Unidas, (2015) Congreso de la República de Colombia, (2008,2009,2013)

Capítulo 3: Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas con el propósito de analizar de manera integral la problemática relacionada con el acceso y la promoción del crédito en el Banco Mundo Mujer, donde este enfoque permitió estudiar tanto el comportamiento de los indicadores financieros como los aspectos contextuales asociados a la dinámica institucional.

El tipo de estudio es descriptivo - analítico de carácter aplicado, descriptivo en cuanto permite caracterizar la situación actual de la cartera crediticia y el comportamiento de los productos financieros y analítico, porque identifica los factores que inciden en la demanda y el acceso al crédito; y aplicado, dado que busca proponer estrategias de mejora en un contexto real.

En relación con las técnicas de recolección de información, se empleó principalmente el análisis documental y la observación directa, donde el análisis documental consistió en la revisión de información institucional, reportes de cartera, indicadores financieros y documentos internos del banco y la observación directa permitió comprender los procesos operativos asociados a la promoción y colocación de créditos dentro de la entidad.

Es importante señalar que no se aplicaron entrevistas ni encuestas a clientes o funcionarios, debido a restricciones de confidencialidad establecidas en el marco de la pasantía, no obstante, esta limitación fue compensada mediante un uso riguroso de fuentes secundarias y el análisis detallado de la información disponible, lo cual garantizó la validez del estudio.

Los instrumentos utilizados incluyeron bases de datos institucionales, registros de análisis financiero y matrices de sistematización de la información, donde estos instrumentos permitieron organizar y analizar los datos de manera estructurada.

Para el análisis de la información, se emplearon técnicas cuantitativas como el análisis estadístico de indicadores financieros, incluyendo niveles de colocación y captación, tasas de morosidad y comportamiento de la cartera.

Se realizó un análisis cualitativo basado en la interpretación de la información documental y la observación del contexto institucional, lo que permitió identificar factores relevantes que inciden en el acceso y la promoción del crédito, donde la integración de los resultados permitió formular propuestas de mejora orientadas a optimizar la promoción y el acceso al crédito con enfoque de impacto social, ajustadas a las condiciones y necesidades del Banco Mundo Mujer.

Capítulo 4: Resultados y Discusión

Nota: Los datos específicos de crecimiento, distribución de cartera, indicadores de morosidad, encuestas, revisión de sistemas internos y bases de datos no pueden ser detallados por políticas de confidencialidad de la entidad.

DÉCIMA. Confidencialidad. El (la) APRENDIZ reconoce y acepta que toda la información visual, escrita o verbal que le ha sido suministrada y ha conocido en desarrollo de su cargo y que le sea suministrada en adelante por empleados, representantes legales, clientes, proveedores, contratistas o delegados de la EMPRESA en desarrollo de las reuniones, conversaciones, intercambio de cualquier tipo de correspondencia, en general toda información conocida o a cuyo conocimiento haya llegado o tenido acceso o conocimiento el (la) APRENDIZ sea visual, escrita o verbal, soportada en un documento físico, magnético, electrónico, gráfico, digitalizado u otro, ya sea de naturaleza financiera, comercial, técnica, relativa a propiedad industrial o derechos de autor, es información reservada y confidencial de propiedad de la EMPRESA; y que le está prohibida su utilización a su favor o de terceros y/o divulgarla indefinidamente en el tiempo, independientemente de la duración de la ejecución del contrato; e igualmente en caso de terminación del vínculo contractual el (la) APRENDIZ se compromete a entregar toda la información confidencial que pudiera tener en su poder y a no divulgarla una vez finalizado el contrato de aprendizaje. **PARAGRAFO.** En caso de que esta información confidencial y reservada se use en forma indebida, por parte del (la) APRENDIZ, quedará obligado(a) a reparar íntegramente todos los perjuicios causados por tal causa, conforme a la legislación colombiana, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pueda caberle al (la) APRENDIZ por la infracción de los deberes aquí pactados.

Elaboración propia.

Área comercial – Gerencia Nacional de Crédito y Cartera

Cargo: Aprendiz Universitario

Tareas:

- Gestión e informe sobre los créditos
- Consolidación de informes comerciales de Directores de Oficina, Coordinadores metodológicos y Gerentes Regionales.
- Gestión y seguimiento de clientes sin atención.
- Gestión y seguimiento de atención de clientes cancelados del mes.
- Reasignación de solicitudes por el módulo de solicitudes.

- Gestión en la afiliación por convenio con la empresa Protegemos G.C.U a clientes Élite y Élite plus con un logro del 68%.

4.1. Diagnóstico de la Situación Actual de la Cartera Crediticia

El análisis de la situación del Banco Mundo Mujer destaca una institución financieramente sólida que tiene desafíos específicos que afrontar en el equilibrio entre sus productos de captación y colocación. Los hallazgos muestran la fortaleza histórica del banco en el sector microfinanciero, pero también identifican áreas de oportunidad que pueden ser clave para optimizar su crecimiento.

Posicionamiento Sectorial:

Banco Mundo Mujer se sitúa como la segunda entidad más grande del país en microcréditos productivos, con una cartera bruta de \$2 billones, posicionándolo detrás del Banco Popular del Grupo Aval. Esta posición de liderazgo se ha logrado gracias a 40 años de experiencia institucional (30 como fundación y 10 como banco regulado) y una cobertura de red que abarca 22 departamentos del país con presencia en 674 municipios a través de 187 oficinas.

Comportamiento de Productos de Captación:

Los productos de captación han arrojado un desempeño con resultado sobresaliente, especialmente los CDTs que alcanzaron un monto de \$1,95 billones con un indicador de renovación del 80%, según información proporcionada por la presidencia del banco. Este comportamiento evidencia la alta confianza de los clientes en la institución y la exitosa estrategia de captación implementada.

Las cuentas de ahorro también presentan una dinámica positiva, contribuyendo al total de \$2 billones captados por la entidad. La diversificación de productos de ahorro, que incluye cuentas tradicionales, cuentas "Tu Meta" para ahorro con propósito, y cuentas "Chiquitines" para menores, ha permitido atender diferentes segmentos y necesidades de los clientes.

Desafíos en la Cartera de Colocación:

A pesar del crecimiento en captaciones, la cartera de colocación presenta un crecimiento más moderado del 1,5%, según declaraciones del presidente José Vicente Velasco Melo. Esta situación se atribuye principalmente al contexto de desaceleración económica nacional que ha impactado la demanda de crédito en general.

La cartera vencida se sitúa en 6,93%, cifra que, aunque es considerada gestionable para el sector microfinanciero, requiere monitoreo constante para mantener la estabilidad de la institución. Este indicador se encuentra dentro de parámetros aceptables para entidades especializadas en microfinanzas, considerando el perfil de riesgo de los segmentos atendidos.

Distribución por Productos de Crédito:

El banco mantiene una oferta diversificada de productos crediticios de la siguiente manera:

Microcrédito de Negocio: Dirigido a actividades comerciales con más de 12 meses de funcionamiento, montos desde \$800,000 hasta \$109 millones

Crédito para Pequeña Empresa: Para actividades empresariales con más de 24 meses de experiencia, montos desde \$800,000 hasta \$163 millones

Crédito Agropecuario: Especializado en financiamiento del sector rural, montos desde \$800,000 hasta \$21 millones

Crédito de Libre Inversión: Para empleados y pensionados, montos desde \$810,000 hasta \$21 millones

Perfil de Clientes y Segmentación:

El banco atiende a más de 727,000 clientes, de los cuales 471,000 mantienen un crédito activo. Las mujeres representan el 57,2% de la base de clientes, reflejando el enfoque histórico de la institución en el empoderamiento femenino. La mayoría de las clientas son pequeñas empresarias que han construido sus negocios desde cero, combinando su rol de emprendedoras con el de madres y cabeza de hogar.

El 76% de la cartera se destina a financiar negocios productivos, evidenciando el cumplimiento del objetivo social de la institución, donde los montos promedio están diseñados para impulsar emprendimientos locales sin generar sobreendeudamiento en los beneficiarios.

4.2. Identificación de Factores que Afectan la Demanda

El análisis cualitativo realizado mediante revisión documental y observación directa permitió identificar muchos factores que influyen en la demanda de productos crediticios del Banco Mundo Mujer, donde estos factores se categorizan en internos (relacionados con la institución) y externos (del entorno económico y social).

Factores Externos:

Existen factores externos como el Contexto Económico Nacional, donde la desaceleración económica ha sido el factor externo más influyente en la reducción de la demanda crediticia. Los microempresarios han adoptado una postura más conservadora frente al endeudamiento, priorizando la conservación de capital sobre la expansión de sus negocios, la Incertidumbre Política y Regulatoria, donde los cambios en políticas gubernamentales y la incertidumbre regulatoria han generado cautela entre los emprendedores, quienes prefieren postergar decisiones de inversión hasta tener mayor claridad sobre el panorama económico, la Competencia del Sector, donde el crecimiento de entidades financieras digitales y fintechs ha intensificado la competencia en el segmento de microcréditos, ofreciendo procesos más ágiles, aunque no necesariamente con el mismo enfoque de impacto social y los Factores de Seguridad, donde ciertas zonas rurales, los problemas de orden público han obligado a suspender temporalmente las visitas de los analistas de crédito, afectando el otorgamiento de créditos en estos territorios.

Factores Internos:

Procesos Crediticios: Aunque el banco mantiene un enfoque personalizado en la atención, algunos clientes consideran que los procesos podrían ser más ágiles, especialmente en comparación con ofertas digitales de la competencia.

Canales de Distribución: La dependencia de canales presenciales, aunque valorada por la atención personalizada, limita el alcance a segmentos más jóvenes que prefieren canales digitales.

Comunicación y Marketing: Existe una oportunidad de mejora en la comunicación de los beneficios diferenciadores del banco, particularmente en cuanto al acompañamiento integral y el impacto social de los créditos.

Productos y Condiciones: Algunos segmentos específicos, como jóvenes emprendedores y nuevos emigrantes urbanos, encuentran barreras en los requisitos tradicionales de experiencia y documentación.

Factores Relacionados con el Cliente:

Educación Financiera: Existe una correlación positiva entre el nivel de educación financiera de los clientes y su propensión a acceder a productos crediticios formales. Los clientes con mayor formación financiera muestran mejor comprensión de los beneficios a largo plazo del crédito productivo.

Experiencias Previas: en estas experiencias previas los clientes con experiencias positivas previas en el banco muestran mayor disposición a acceder a nuevos productos, mientras que aquellos con experiencias neutras o negativas tienden a mantener relaciones limitadas.

Redes Sociales y Referencias: En las redes Sociales y Referencias, el "voz a voz" continúa siendo un factor determinante en la decisión de acceso al crédito, especialmente en comunidades rurales donde la reputación institucional se construye a través de referencias personales.

4.3. Análisis de Oportunidades y Desafíos

En las oportunidades identificadas la Digitalización Inclusiva, donde la implementación del "Crédito 2x3" 100% digital representa una oportunidad significativa para capturar nuevos segmentos de mercado sin perder el enfoque social, es de entender que esta iniciativa puede reducir costos transaccionales y mejorar la experiencia del cliente, en el Fortalecimiento de la Banca Digital, están las llaves digitales para acceder al sistema de pagos inmediatos Bre-B del Banco de la República posicionará al banco para competir efectivamente en el entorno digital, en la Expansión de Segmentos, existen oportunidades de crecimiento en segmentos como jóvenes emprendedores, migrantes venezolanos con iniciativas productivas, y microempresas lideradas por población LGBTI+ y en la Alianzas Estratégicas, la colaboración con entidades como BID Invest, que otorgó financiamiento por hasta US\$30 millones, demuestra el potencial para establecer alianzas que fortalezcan la capacidad de colocación con enfoque de género.

En los Desafíos Principales está el Balance Digital-Personal que pretende mantener la atención personalizada que caracteriza al banco mientras se avanza en la digitalización constituye un desafío operativo significativo, la Gestión de Riesgo, donde el crecimiento de la cartera debe equilibrarse con el mantenimiento de niveles adecuados de cartera vencida, especialmente en un entorno económico incierto, la Diferenciación Competitiva, donde comunicar efectivamente el valor agregado del acompañamiento integral y el impacto social frente a ofertas más básicas de la competencia y la Sostenibilidad Financiera, para mantener la rentabilidad mientras se preserva la

misión social, evitando que la presión por resultados financieros comprometa el enfoque de impacto social.

4.4. Propuestas Estratégicas

Partiendo del diagnóstico realizado y los factores identificados, se formulan las propuestas estratégicas para optimizar el acceso y promoción del crédito con impacto social en el Banco Mundo Mujer que se muestran a continuación:

Estrategia 1: Fortalecimiento de Canales Digitales con Enfoque Social

Objetivo: Desarrollar una plataforma digital integral que siga manteniendo el enfoque de impacto social mientras mejora la optimización en los procesos.

La estrategia de fortalecimiento de canales digitales con enfoque social tiene en cuenta diversos componentes que se centran en mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios financieros del Banco Mundo Mujer. Entre ellos, se destaca la expansión del programa “Crédito 2x3” hacia un mayor número de clientes o emprendedores nacionales, permitiendo así, optimizar los procesos de aprobación y acceso al crédito.

Se propone la una posible implementación de un modelo de evaluación crediticia que combine herramientas digitales con acompañamiento presencial, con el fin de conservar el componente humano y social característico de la entidad, de esta manera, se plantea el desarrollo de una aplicación móvil que incorpore funcionalidades de educación financiera y orientación al usuario, facilitando un uso más responsable de los productos financieros.

Se recomienda la creación de un sistema digital de seguimiento que permita medir y monitorear el impacto social generado por los créditos otorgados, fortaleciendo así la gestión institucional y la toma de decisiones estratégicas

Entre los beneficios esperados de esta estrategia se encuentra la reducción de los tiempos de respuesta en los procesos crediticios, estimada en un 50%, así como la ampliación del alcance hacia segmentos más jóvenes mediante el fortalecimiento de los canales digitales, manteniendo el acompañamiento personalizado en aquellos casos que lo requieran y mejorar la medición y comunicación del impacto social generado por los créditos otorgados.

Estrategia 2: Programa Integral de Educación Financiera

Objetivo: Fortalecer las capacidades financieras de los clientes actuales y potenciales para aumentar la demanda de crédito productivo.

Los componentes implementar serian:

- Una ampliación del programa de educación financiera en colegios (actualmente impacta 44,000 estudiantes)
- Desarrollo de talleres especializados para las mujeres emprendedoras
- Creación de contenidos digitales sobre uso responsable del crédito
- Establecimiento de alianzas con gremios y organizaciones comunitarias

Beneficios Esperados:

Entre los beneficios esperados se encuentra el incremento en la demanda informada de crédito, debido a un mayor conocimiento por parte de los clientes sobre el uso adecuado de los productos financieros. Asimismo, se espera una reducción en los niveles de cartera vencida como

resultado del fortalecimiento de la educación financiera y de una mejor capacidad de planificación económica de los usuarios. De igual manera, estas acciones contribuirán al fortalecimiento del posicionamiento institucional del Banco Mundo Mujer como entidad comprometida con la inclusión financiera y el acompañamiento social. Finalmente, las estrategias propuestas aportarán al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente aquellos relacionados con la reducción de desigualdades, el crecimiento económico y la inclusión financiera.

Estrategia 3: Desarrollo de Productos Específicos para Segmentos Desatendidos

Objetivo: Crear productos crediticios adaptados a las necesidades específicas de segmentos con potencial de crecimiento.

Productos Propuestos:

Tabla 2

Producto	Público Objetivo	Requisitos	Complementos
Crédito joven emprendedor	18-30 años	Experiencia (6 meses vs. 12 meses tradicionales)	1. Acompañamiento intensivo. 2. Tasas preferenciales para proyectos tecnológicos.
Crédito inclusión social	Desplazados con iniciativas propias	Evaluación sustentada en el historial y en referencias comunitarias.	Alianzas con organizaciones de apoyo
Microcrédito verde	Proyectos con componente ambiental	Medición específica de impacto ambiental	Tasas preferenciales para iniciativas sostenibles.
Crédito joven emprendedor	18-30 años	Experiencia (6 meses vs. 12 meses tradicionales)	1. Acompañamiento intensivo. 2. Tasas preferenciales para proyectos tecnológicos.

Elaboración propia.

Estrategia 4: Optimización de la Gestión Comercial

Objetivo: Mejorar la efectividad de los procesos comerciales manteniendo la calidad de la atención.

Componentes:

La estrategia de optimización de la gestión comercial tiene como objetivo fortalecer la efectividad de los procesos internos sin tener que afectar la calidad de la atención brindada a los clientes. Para lograrlo, se propone la implementación de un sistema CRM especializado en microfinanzas que permita mejorar el seguimiento y la gestión de los usuarios. Asimismo, se considera importante aumentar las capacidades del área comercial mediante procesos de capacitación avanzada en consultoría financiera y acompañamiento empresarial. De igual manera, se recomienda crear campañas de marketing segmentadas que permitan comunicar de manera más efectiva los beneficios y el enfoque diferencial del banco, así como interponer metas comerciales equilibradas que incluyan tanto resultados financieros como impacto social.

Estrategia 5: Fortalecimiento del Modelo de Impacto Social

Objetivo: Consolidar la diferenciación competitiva basada en el impacto social verificable.

Componentes:

Por otra parte, la estrategia de fortalecimiento del modelo de impacto social busca consolidar la diferenciación competitiva del Banco Mundo Mujer inicialmente de un impacto social verificable y medible. En este sentido, se está proponiendo implementar un sistema de medición de impacto en tiempo real que ayude a realizar seguimiento de los efectos originados por los créditos otorgados. Adicionalmente, se recomienda desarrollar informes constantes dirigidos a clientes y grupos de interés, con el objetivo de reforzar la transparencia institucional. Asimismo,

avanzar hacia certificaciones en estándares internacionales de impacto social permitiría aumentar la credibilidad y el reconocimiento del banco en el sector financiero. Finalmente, se plantea la implementación de un fondo especial dirigido a financiar proyectos con alto impacto social e importante en la transformación económica.

Plan de Implementación:

El plan de implementación de las estrategias propuestas tiene como estructura tres fases progresivas. En la primera fase, correspondiente al periodo de 0 a 6 meses, se lleva a cabo el lanzamiento del programa ampliado de educación financiera, el desarrollo de la app móvil y la capacitación inicial por parte del área comercial. Posteriormente, durante la segunda fase, comprendida entre los 6 y 12 meses, se propone el lanzamiento de productos dirigidos a nuevos segmentos de clientes, la implementación del sistema CRM y el inicio de campañas de marketing segmentadas. Finalmente, en la tercera fase, correspondiente al periodo de 12 a 18 meses, se proyecta la consolidación del modelo digital híbrido, la obtención de certificaciones relacionadas con impacto social y la realización de una evaluación integral de resultados que permita medir la efectividad de las estrategias implementadas.

Indicadores de Seguimiento:

Para garantizar la efectividad de las estrategias propuestas, se recomienda implementar un sistema de seguimiento basado en indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar periódicamente los resultados obtenidos. Entre los principales indicadores se incluyen el crecimiento en la colocación de créditos, la reducción de los niveles de cartera vencida, el incremento en el número de clientes atendidos mediante canales digitales y el nivel de participación en programas de educación financiera. Asimismo, se considera importante medir

variables relacionadas con el impacto social, tales como el fortalecimiento de los emprendimientos financiados, la generación de ingresos y la inclusión financiera de poblaciones tradicionalmente desatendidas. El monitoreo constante de estos indicadores permitirá al Banco Mundo Mujer realizar ajustes oportunos en sus estrategias y fortalecer el equilibrio entre sostenibilidad financiera e impacto social.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Con el desarrollo de esta Pasantía en el Banco Mundo Mujer se logró cumplir con el objetivo general de contribuir al fortalecimiento de la cartera crediticia del Banco Mundo Mujer, mediante el análisis de su situación actual y la formulación de estrategias orientadas a optimizar el acceso y la promoción del crédito con enfoque de impacto social.

Al realizar el diagnóstico de la cartera crediticia, se evidenció un desequilibrio entre los productos de captación y colocación, caracterizado por un mayor dinamismo en instrumentos de ahorro como los CDTs frente a una menor demanda de algunos productos de crédito, identificando que, aunque la cartera vencida se mantiene en niveles gestionables, representa un factor significativo en la toma de decisiones y en la percepción de riesgo por parte de la Institución Bancaria.

Se pudieron identificar muchos factores que afectan la demanda y el acceso al crédito, entre los cuales se pueden observar barreras relacionadas con el acceso a la información, niveles de educación financiera, percepción del riesgo por parte de los clientes y condiciones económicas del entorno, donde estos elementos influyen directamente en el comportamiento de los usuarios y en la dinámica de colocación de los productos financieros.

Se formularon estrategias orientadas a mejorar la promoción y el acceso al crédito, entre las que se incluyen el fortalecimiento de programas de educación financiera, la optimización de los procesos de divulgación de productos, el diseño de alternativas más ajustadas a las necesidades de los microempresarios y el impulso de un enfoque de crédito con impacto social que promueva un endeudamiento responsable.

Se concluye que la optimización del acceso y la promoción del crédito en el Banco Mundo Mujer requiere un enfoque integral que combine el análisis financiero con la comprensión del contexto social de los clientes, donde la implementación de estrategias alineadas con estas dimensiones no solo contribuirá a mejorar el equilibrio entre los productos de captación y colocación, sino que también fortalecerá el impacto social de la entidad en el desarrollo económico de los microempresarios.

La experiencia de pasantía permitió aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de Finanzas y Negocios Internacionales en un contexto real, fortaleciendo competencias analíticas, investigativas y profesionales, y evidenciando la importancia de la articulación entre la teoría y una buena práctica en el ámbito financiero.

5.2. Recomendaciones

Con base en los hallazgos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se formulan las siguientes recomendaciones estratégicas para el Banco Mundo Mujer, orientadas al fortalecimiento de la colocación de créditos y al mejoramiento de su anhelado impacto social.

Se recomienda acelerar, en el corto plazo, la implementación de herramientas digitales que permitan ampliar el acceso al crédito y optimizar la experiencia de los clientes, donde resulta pertinente expandir el programa “Crédito 2x3” a un mayor número de segmentos preaprobados, así como desarrollar nuevas funcionalidades en la aplicación móvil que integren herramientas de educación financiera interactiva, donde se considera fundamental fortalecer las capacidades digitales del personal mediante procesos de capacitación continua, con el propósito de mantener la calidad del acompañamiento brindado a los usuarios.

Se recomienda fortalecer el programa de educación financiera desarrollado por la entidad, ampliando el alcance del programa actual que beneficia a aproximadamente 44.000 estudiantes e incorporando módulos especializados sobre emprendimiento y crédito productivo y se sugiere desarrollar talleres dirigidos a mujeres emprendedoras que integren componentes de empoderamiento económico y educación financiera, creando alianzas con gremios y organizaciones locales permitiría ampliar la cobertura hacia nuevos microempresarios.

Se propone optimizar los mecanismos de seguimiento y gestión de clientes mediante la implementación de un sistema CRM especializado en microfinanzas, desarrollando campañas de marketing segmentadas que comuniquen de manera más efectiva el valor diferencial del banco, especialmente su enfoque social y de acompañamiento integral.

Se recomienda desarrollar, en el mediano plazo, productos financieros dirigidos a segmentos con potencial de crecimiento y necesidades específicas, entre los que se pueden destacar la creación del “Crédito Joven Emprendedor”, orientado a personas entre los 18 y 30 años con requisitos más flexibles y acompañamiento intensivo.

Se plantea la implementación del “Crédito Inclusión Social”, dirigido a población migrante con iniciativas productivas, y el desarrollo de un “Microcrédito Verde” enfocado en proyectos con componentes ambientales y sostenibles.

Se considera importante implementar un sistema integral de medición de impacto social que permita evaluar en tiempo real los efectos de los créditos otorgados, donde el banco podría desarrollar una metodología propia de medición, generar reportes periódicos dirigidos a clientes, inversionistas y entidades reguladoras, y avanzar hacia certificaciones internacionales que fortalezcan la credibilidad institucional en materia de impacto social.

Se recomienda expandir la cobertura geográfica a través de canales digitales, especialmente en territorios donde la presencia física se encuentra limitada por factores de seguridad desarrollando metodologías híbridas de evaluación crediticia que integren herramientas tecnológicas y conocimiento local, complementadas con alianzas estratégicas con organizaciones comunitarias que permitan mantener el componente social en zonas remotas.

Se sugiere, en el largo plazo, consolidar un modelo de banca digital social que integre de manera eficiente los canales digitales y presenciales, generando una experiencia coherente y accesible para el cliente desarrollando capacidades de análisis de datos y big data que faciliten procesos de evaluación crediticia más precisos y personalizados, sin perder el enfoque de impacto social que caracteriza a la entidad.

Se recomienda explorar nuevos modelos de financiamiento orientados a atraer inversión con enfoque de desarrollo, tales como bonos de impacto social y alianzas con inversionistas internacionales especializados en proyectos de inclusión financiera, donde estas estrategias podrían fortalecer la capacidad de fondeo y permitir la financiación de proyectos con alto impacto social.

Se considera pertinente fortalecer el ecosistema de apoyo al microempresario mediante la creación de centros integrales de emprendimiento, redes de mentores y asesores especializados, y alianzas con universidades para ayudar a promover procesos de investigación aplicada en microfinanzas que contribuyan a un impacto social.

Se recomienda fortalecer, de manera transversal, la gestión del talento humano mediante programas de formación continua orientados a la consultoría financiera y el acompañamiento

empresarial, así como sistemas de incentivos que equilibren resultados financieros e impacto social, donde la gestión de riesgo resulta importante mantener controles rigurosos sobre la cartera vencida y desarrollar modelos predictivos ajustados al contexto económico y social colombiano.

Se sugiere fortalecer el relacionamiento con los diferentes grupos de interés, promoviendo una comunicación constante con reguladores, inversionistas y organizaciones sociales para comprender de manera más efectiva las necesidades emergentes del entorno.

Considero que el éxito en la implementación de estas recomendaciones dependerá del compromiso institucional con el equilibrio entre sostenibilidad financiera e impacto social, manteniendo siempre la misión fundacional del Banco Mundo Mujer de contribuir al desarrollo económico de las comunidades más vulnerables del país.

Anexos

Anexo 1. Información Institucional del Banco Mundo Mujer

Misión: Somos una entidad financiera que contribuye al desarrollo económico de las comunidades, impulsando el progreso de las personas a través de productos y servicios financieros con responsabilidad social.

Visión: En 2025 seremos reconocidos como el mejor banco comunitario de Colombia por nuestro impacto social y sostenibilidad financiera.

Valores Institucionales:

- Responsabilidad social
- Transparencia
- Compromiso con las comunidades

- Excelencia en el servicio
- Sostenibilidad

Cobertura Nacional:

- 22 departamentos
- 674 municipios
- 177 oficinas
- Red de corresponsales bancarios

Anexo 2:**Productos Financieros Actuales****Tabla 3**

Producto	Público Objetivo	Periodo	Montos
Microcrédito de Negocio	Actividades comerciales	12 meses	\$800.000 - 109.000.000
Crédito de Pequeña Empresa	Empresas consolidadas	24 meses	\$800.000 - 163.000.000
Crédito Agropecuario	Financiamiento rural	24 meses y 2 ciclos productivos	\$800.000 - 21.000.000
Crédito Libre Inversión	Empleados y pensionados	Antigüedad laboral requerida	\$810.000 - 21.000.000

Elaboración propia.

Productos de Ahorro:*Cuenta de Ahorro Tradicional**Cuenta Tu Meta – Mas x Mas (ahorro programado)**Cuenta Chiquitines (menores de edad)**Cuenta Renta Más**CDTs (Certificados de Depósito a Término)*

Anexo 3:

Consideraciones de Confidencialidad

Debido a las políticas de confidencialidad del Banco Mundo Mujer, no fue posible incluir en el presente informe información relacionada con datos financieros detallados por productos, información específica de clientes, estrategias comerciales en desarrollo, análisis competitivos detallados e información específica sobre riesgo crediticio. No obstante, esta limitación no afecta la validez de las conclusiones y recomendaciones presentadas, ya que el análisis realizado se fundamenta en información agregada, documentación institucional y fuentes públicamente disponibles.

Referencias Bibliográficas

Alianza para la Inclusión Financiera. (2021). *Estrategias de inclusión financiera para la recuperación post COVID-19*. <https://www.afi-global.org/>

Armendáriz, B., & Morduch, J. (2010). *La economía de las microfinanzas*. MIT Press.

Banco Mundial. (2022). *Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. World Bank Group.
<https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>

Cardona Ruiz, D. E., Hoyos Alzate, M. C., & Saavedra-Caballero, F. (2018). Género e inclusión financiera en Colombia. *Ecos de Economía*, 22(46), 60–90.
<https://doi.org/10.17230/ecos.2018.46.3>

Caracol Radio. (2025, marzo 28). Banco Mundo Mujer: Inclusión financiera y empoderamiento femenino. <https://caracol.com.co/2025/03/28/banco-mundo-mujer-inclusion-financiera-y-empoderamiento-femenino/>

Forbes Colombia. (2025, julio 18). Así se construyó la microfinanciera con más utilidades del país. <https://forbes.co/2025/07/18/negocios/la-historia-de-banco-mundo-mujer/>

Ledgerwood, J. (2013). *El nuevo manual de microfinanzas: una perspectiva del sistema del mercado financiero*. World Bank Publications. <https://hdl.handle.net/10986/12272>

Rodríguez-Lozano, G. I. (2017). Inclusión financiera en Colombia: Análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(45), 54–73. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-45.ifca>.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). *Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEEF)*. <https://www.superfinanciera.gov.co/>

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008. Obtenido de Gestor Normativo - Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>

Congreso de la República de Colombia. (2009). Ley 1328 de 2009. Obtenido de Gestor Normativo - Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841>

Congreso de la República de Colombia. (2013, 20 de agosto). *Ley 1676 de 2013, por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=54297>

Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Obtenido de Asamblea General de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals>