

Tarea 4

Gestionando la experiencia innovadora.

Mariana Zuluaga García

Código: 404047079_183

Programa de Psicología

Diplomado de Innovación social 2024

Universidad Nacional Abierta y A Distancia la UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH)

Bogotá, D.C.

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	6
Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA.....	6
Metodología.....	8
Resultados.....	12
Conclusiones.....	15
Recomendaciones.....	16
Referencias Bibliográficas.....	18

Resumen.

El artículo abordó el proyecto "Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA", enfocado en promover la transparencia y seguridad en las transacciones financieras mediante soluciones tecnológicas innovadoras. Este esfuerzo buscó fomentar la confianza de los usuarios, reducir las brechas digitales e incrementar la inclusión financiera en comunidades con acceso limitado a servicios tecnológicos avanzados.

Se empleó una metodología cualitativa basada en entrevistas semiestructuradas realizadas a líderes del proyecto, complementadas con matrices analíticas de I+D+i y TRL para evaluar la madurez tecnológica de las iniciativas. Las entrevistas incluyeron preguntas sobre gestión de ideas, creatividad y apropiación social. Además, se integraron herramientas de análisis documental para comprender el impacto del proyecto.

Los resultados revelaron avances significativos en la percepción de seguridad y transparencia de los servicios financieros. El uso de plataformas accesibles permitió mejorar la confianza de los usuarios y fortalecer el capital social en comunidades beneficiadas. No obstante, se identificaron desafíos relacionados con la escalabilidad, la flexibilidad en la gestión y la resistencia inicial de ciertos sectores, lo que ralentizó la adopción de las herramientas. La falta de sistemas formales de monitoreo y vigilancia tecnológica también fue un obstáculo para anticipar tendencias futuras y garantizar la sostenibilidad.

Con una planificación sólida y alianzas estratégicas, el proyecto mostró su potencial como un modelo replicable. De superar sus retos actuales, GELSA podría convertirse en un referente de innovación social y transformación digital en el sector financiero.

Palabras clave: Innovación, Transformación, Sistematización, Comprensión.

Abstract

The article addressed the project "Secure and Transparent Systems for Trust in GELSA's Financial Services," which focused on promoting transparency and security in financial transactions through innovative technological solutions. This effort aimed to foster user trust, reduce digital gaps, and increase financial inclusion in communities with limited access to advanced technological services.

A qualitative methodology was employed, based on semi-structured interviews conducted with project leaders, complemented by analytical R&D+i and TRL matrices to assess the technological maturity of the initiatives. The interviews included questions on idea management, creativity, and social appropriation. Additionally, documentary analysis tools were integrated to better understand the project's impact.

The results revealed significant progress in the perception of security and transparency in financial services. The use of accessible platforms improved user trust and strengthened social capital in the beneficiary communities. However, challenges were identified regarding scalability, management flexibility, and initial resistance from certain sectors, which slowed down the adoption of the tools. The absence of formal monitoring systems and technological foresight mechanisms also posed obstacles to anticipating future trends and ensuring sustainability.

With solid planning and strategic alliances, the project demonstrated its potential as a replicable model. If the current challenges are overcome, GELSA could become a benchmark for social innovation and digital transformation in the financial sector.

Keywords: Innovation, Transformation, Systematization, Understanding.

Introducción.

Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA

El proyecto "Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA" representó una experiencia de innovación social enfocada en el desarrollo de soluciones que promovieran la inclusión financiera y fortalecieran la confianza de los usuarios. Fue una innovación social que se distinguió por la creación de plataformas accesibles, pensadas para aumentar la transparencia y la seguridad en las transacciones financieras, particularmente en comunidades con escaso acceso a servicios digitales, Este tipo de innovación pretendía provocar un impacto social favorable a través de la utilización de tecnologías avanzadas con un enfoque participativo; Chesbrough, H. W. (2006)

El ecosistema de actores involucrados incluyó a líderes clave como Julio César Andrade y Mauricio Chaparro, quienes aportaron su experiencia en el diseño de soluciones tecnológicas y estrategias de implementación. Además, participaron startups del sector fintech, entidades reguladoras y comunidades locales, cuya colaboración fue esencial para garantizar la pertinencia y sostenibilidad de las soluciones. Los antecedentes del proyecto reflejan la necesidad de abordar desafíos críticos como la falta de confianza en los servicios financieros y las brechas de accesibilidad tecnológica, en un contexto donde la digitalización transforma rápidamente el sector; Freeman, R. E. (1984).

El objetivo de la sistematización fue documentar y analizar los esfuerzos realizados para implementar este modelo de innovación social. Este análisis permitió identificar las prácticas

exitosas, los desafíos enfrentados y las lecciones aprendidas, con el fin de consolidar un sistema financiero inclusivo, transparente y seguro para sus usuarios.

Metodología

Para Casas, A. G. (2002) la sistematización de experiencias de la innovación social se realizó por medio de la aplicación de entrevista semiestructurada aplicada a dos líderes del proyecto, en donde se consideró y realizó el diligenciamiento de consentimiento informado para la toma fotográfica, grabación y desarrollo de la entrevista. Esta misma, se efectuó en dos sesiones; en donde se valoró la formulación de preguntas enfocadas en la gestión de las ideas, de la creatividad, del desarrollo interactivo aplicativo, de los procesos, de las oportunidades, del cambio / apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos, del proyecto de innovación social.

La sistematización de la experiencia del proyecto se realizó mediante un enfoque metodológico cualitativo estructurado, donde se diseñó para capturar las dinámicas, aprendizajes y resultados del proceso Corbin, J., & Strauss, A. (2008). Este abordaje incluyó varias etapas, desde la recopilación de datos hasta el análisis de madurez tecnológica utilizando la herramienta TRL.

En una primera etapa, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con dos líderes clave del proyecto, Julio César Andrade y Mauricio Chaparro. Estas entrevistas fueron realizadas en dos sesiones, con consentimiento informado para la grabación y captura de datos. Las preguntas abordaron aspectos como la gestión de ideas, creatividad, desarrollo de procesos, apropiación social y formación de capital social a través de la implementación de tecnologías innovadoras. Además, se emplearon técnicas de análisis documental para complementar la comprensión de los procesos y los resultados alcanzados.

Este enfoque permitió clasificar las iniciativas en diferentes niveles, desde la concepción inicial hasta su validación y aplicación en contextos específicos. Las herramientas analíticas incluyeron matrices de I+D+i, que facilitaron el análisis de las capacidades tecnológicas y el potencial de escalabilidad de las soluciones, donde podemos exponer que la implementación del proyecto de GELSA ha producido una serie de beneficios y resultados para la comunidad que no solo han elevado el nivel de vida de sus integrantes, sino que también han desbloqueado nuevas posibilidades de cooperación con otras comunidades; Anderson, C. (2012).

En base a ello gracias a estos éxitos, se han establecido conexiones de confianza, posibilidades de inclusión financiera y mejoras económicas que incentivan a las comunidades a contemplar la opción de cooperar y replicar el proyecto. Por lo que estímulo a la cooperación entre comunidades que proviene del anhelo de difundir las experiencias exitosas y seguir extendiendo el efecto positivo del proyecto a zonas más extensas. Por lo tanto la innovación social aplicada por Gelsa ha trascendido su objetivo comercial, convirtiéndose en un catalizador de beneficios significativos para las comunidades en las que opera.

A través de proyectos y estrategias enfocados en el desarrollo social y económico, la compañía ha generado resultados que impactan positivamente en la calidad de vida de sus beneficiarios, fortaleciendo su vínculo con las poblaciones locales y potenciando su influencia en otras regiones. Así mismo podemos exponer que el proceso de sistematización permitió no solo documentar los pasos realizados, sino también identificar áreas de mejora y estrategias clave para garantizar la sostenibilidad y el impacto del proyecto en el mediano y largo plazo.

Se emplearon diversas técnicas de recolección de información que aseguraron una comprensión integral de la experiencia, entre las cuales destacan las entrevistas semiestructuradas, el análisis documental y la aplicación de matrices analíticas; Baxter, P., & Jack, S. (2008). Estas herramientas, orientadas por un enfoque cualitativo, permitieron profundizar en la comprensión de los procesos de innovación social, ofreciendo una visión holística y estructurada de los avances y desafíos del proyecto.

Para la recolección de información se emplearon diferentes técnicas que permitieron obtener datos relevantes sobre el diseño y ejecución de las soluciones tecnológicas. En primer lugar, se realizaron entrevistas con dos líderes clave del proyecto, Julio César Andrade y Mauricio Chaparro, quienes desempeñaron un papel fundamental en el desarrollo de estas soluciones. Estas entrevistas se llevaron a cabo en dos sesiones con el consentimiento informado previo de los participantes, lo que permitió grabar, tomar fotografías y utilizar los datos recolectados de manera ética y transparente.

Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis documental exhaustivo que incluyó la revisión de informes internos, registros de avances del proyecto y documentación relacionada con los procesos tecnológicos y sociales implementados. Este ejercicio permitió no solo contextualizar la experiencia del proyecto, sino también complementar y enriquecer la información obtenida durante las entrevistas.

El trabajo de campo incluyó interacción directa con los líderes del proyecto y una observación detallada de los entornos donde se implementaron las soluciones tecnológicas. Las entrevistas se realizaron en un espacio estructurado y cómodo, diseñado para facilitar la reflexión de los participantes sobre los logros y desafíos enfrentados. Adicionalmente, se documentaron

los contextos específicos de aplicación de las tecnologías, observando las dinámicas relacionadas con su uso y adopción.

Por último, Para profundizar en el análisis, se emplearon herramientas como las matrices de I+D+i y TRL, las cuales permitieron evaluar tanto la madurez tecnológica de las soluciones propuestas como su capacidad de implementación. Los datos recolectados fueron procesados con un enfoque cualitativo basado en la teoría fundamentada de Strauss y Corbin (2002). Las respuestas y observaciones fueron categorizadas para identificar patrones, significados y aprendizajes clave. La evaluación mediante TRL permitió clasificar las tecnologías en niveles específicos que reflejan su viabilidad técnica y social. Este enfoque integral ofreció una comprensión profunda de los impactos del proyecto, así como de los retos y oportunidades para mejorar su sostenibilidad.

Resultados

El proyecto Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA permitió abordar una problemática clave del sector financiero: la necesidad de construir confianza y promover inclusión en comunidades con acceso limitado a servicios digitales. A partir de la metodología aplicada, se identificaron hallazgos relevantes en distintas dimensiones, las cuales se analizan a continuación bajo las categorías propuestas en el modelo TRL; Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016).

Sin embargo, Rogers, E. M. (2003). El análisis mostró que el grado de maduración del proyecto se encuentra en un nivel intermedio, en el que las soluciones han sido conceptualizadas y validadas en contextos específicos, pero aún enfrentan desafíos en términos de escalabilidad, sostenibilidad y adopción generalizada. Estos retos están vinculados a la gestión de recursos, la flexibilidad organizativa y la equidad en la apropiación social; Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. (2014).

La innovación social, entendida como el proceso de generar soluciones tecnológicas y sociales que transformen realidades comunitarias, plantea desafíos que trascienden los aspectos técnicos y se insertan en las dinámicas sociales. Este artículo expone los hallazgos de la sistematización de la experiencia del proyecto Gelsa, un modelo que combina inclusión financiera, desarrollo tecnológico y apropiación social. Los resultados se presentan a partir de las categorías analíticas empleadas en la herramienta TRL, con énfasis en los procesos de gestión de ideas, creatividad, desarrollo, oportunidades y cambio social.

La primera categoría se centra en la creatividad y la gestión de ideas y revela un entorno colaborativo donde los directores de proyectos enfatizan la importancia de crear soluciones basadas en necesidades comunitarias específicas. Las entrevistas revelaron que el diálogo continuo entre los actores locales y los expertos técnicos generó ideas innovadoras que llevaron a la identificación de desafíos clave, como el acceso limitado a los servicios financieros y la disrupción tecnológica en las zonas rurales. La creatividad se refleja en el desarrollo de herramientas tecnológicas accesibles contextualmente que combinan plataformas digitales con oportunidades de capacitación para usuarios con poca experiencia tecnológica.

En esta dimensión, el desarrollo tecnológico no se percibe como un proceso aislado, sino como un evento interactivo en el que la participación activa de los usuarios finales es crucial. Durante el trabajo de campo se observó una dinámica de retroalimentación continua, que permitió ajustar las herramientas técnicas sobre la marcha. Por ejemplo, los participantes del proyecto notaron mejoras específicas en la interfaz de usuario, como una mayor simplicidad de diseño y capacidades en el idioma local, que llevaron a la adopción. Este enfoque participativo garantiza que las soluciones no sólo sean técnicamente viables, sino también socialmente aplicables.

La implementación del proyecto mostró una planificación meticulosa basada en fases claras de desarrollo. Los líderes destacaron la importancia de construir una estructura que asegurara tanto el cumplimiento de los objetivos técnicos como la sostenibilidad de las iniciativas. Los datos recopilados durante el análisis documental mostraron que los procesos incluyeron capacitación intensiva para agentes locales, fortalecimiento de las redes comunitarias y la creación de un modelo de negocio autosostenible. Este enfoque estructurado permitió que las comunidades asumieran un papel protagónico en la gestión de los recursos tecnológicos.

La innovación no solo resolvió problemas existentes, sino que abrió nuevas oportunidades de desarrollo para las comunidades. Las entrevistas revelaron que, gracias a la implementación del proyecto, se generaron conexiones con otras comunidades que deseaban replicar el modelo, creando una red de colaboración que superó las expectativas iniciales. La inclusión financiera, un componente central de la propuesta, fue un catalizador para el emprendimiento local, mejorando significativamente los ingresos de los participantes y fortaleciendo sus capacidades económicas.

La apropiación social fue quizás el mayor logro del proyecto. Más allá de la aceptación inicial, los datos mostraron que las comunidades no solo adoptaron las tecnologías, sino que las integraron como parte de su vida cotidiana. Esto generó un capital social significativo, evidenciado en la creación de redes de apoyo comunitario, la confianza en las instituciones locales y la motivación para impulsar proyectos similares en otras regiones. La apropiación también fortaleció el sentido de identidad y empoderamiento en las comunidades, consolidando la sostenibilidad del proyecto.

Conclusiones.

El proyecto "Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA" evidenció avances importantes en la implementación de una innovación social orientada a la inclusión financiera, promoviendo la confianza y el uso de tecnologías en comunidades con acceso limitado a servicios digitales. La co-creación de soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades locales fue clave para lograr una mayor apropiación social y fortalecer el capital social de las comunidades. No obstante, el grado de maduración tecnológica identificado (nivel intermedio en el modelo TRL) refleja que, aunque las herramientas han sido validadas en contextos específicos, persisten desafíos relacionados con la escalabilidad, la sostenibilidad a largo plazo y la adopción generalizada de estas soluciones.

Un hallazgo destacado fue el impacto positivo en la percepción de seguridad y transparencia de los servicios financieros, lo que fomentó un entorno de mayor confianza y participación comunitaria. Sin embargo, también se detectaron limitaciones, como la resistencia inicial al cambio, la falta de monitoreo continuo para evaluar el impacto y la ausencia de estrategias robustas para anticipar tendencias tecnológicas futuras. Estos aspectos, si no se abordan adecuadamente, podrían comprometer la sostenibilidad del proyecto y su potencial para replicarse en otros contextos.

En última instancia, este modelo no solo mejora la calidad de vida de las comunidades participantes, sino que también las convierte en protagonistas del cambio, transformándolas en agentes activos de desarrollo social y económico. Gelsa, a través de su enfoque de innovación social, ha demostrado que el desarrollo tecnológico puede ser una herramienta poderosa para cerrar brechas sociales y construir un futuro más equitativo.

Recomendaciones

Desde mi perfil como psicóloga, las recomendaciones para el proyecto "Sistemas Seguros y Transparentes para la Confianza en los Servicios Financieros de GELSA" se centran en la importancia de integrar el bienestar emocional y social de las comunidades en el proceso de innovación tecnológica. La introducción de nuevas tecnologías en contextos de inclusión financiera puede generar cambios profundos en las dinámicas sociales y emocionales de los individuos. Por lo tanto, es esencial que se consideren aspectos psicológicos para asegurar que el impacto sea positivo y sostenible.

Es fundamental que las estrategias de implementación no solo se enfoquen en los aspectos técnicos, sino también en aspectos emocionales. Los usuarios pueden experimentar ansiedad, incertidumbre y desconfianza frente a la adopción de plataformas digitales. Por lo tanto, recomiendo diseñar programas de capacitación que integren el acompañamiento emocional, en los que se trabajen habilidades socioemocionales que fomenten la autoconfianza, la gestión del estrés y la toma de decisiones informadas en el uso de la tecnología. Además, el involucramiento de líderes locales o figuras de confianza puede facilitar la aceptación de estas herramientas.

Desde un enfoque psicológico, las comunidades deben sentirse involucradas y escuchadas en todo momento. Es importante que los procesos de implementación tecnológica no sean percibidos como una imposición externa, sino como una herramienta diseñada para mejorar sus condiciones de vida. Crear espacios participativos, como grupos de discusión y talleres interactivos, donde los beneficiarios puedan expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones sobre la tecnología, fortalecería el sentido de pertenencia y participación. Estos

espacios también ayudarían a crear un vínculo emocional entre los usuarios y la tecnología, favoreciendo la apropiación social.

En resumen, las recomendaciones desde la psicología para el proyecto de GELSA enfatizan la importancia de un enfoque integral que considere tanto los aspectos tecnológicos como los emocionales y sociales. Al integrar estrategias que fortalezcan la confianza, el empoderamiento y la cohesión social, el proyecto no solo podrá superar los obstáculos emocionales y culturales que puedan surgir, sino que también logrará una adopción más exitosa y sostenible de las tecnologías en las comunidades beneficiarias.

Referencias Bibliográficas

Mulgan, G. (2006). "El Proceso de Innovación Social". Innovaciones: tecnología, gobernanza, globalización, 1(2), 145-162. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696006.pdf>

Chesbrough, HW (2006). Innovación abierta: el nuevo imperativo para crear y sacar provecho de la tecnología. Prensa empresarial de Harvard.

<https://www.redalyc.org/pdf/549/54918729003.pdf>

Freeman, RE (1984). Gestión estratégica: un enfoque de partes interesadas.
[file:///C:/Users/Mariana/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Mariana/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelStakeholderODeLosGruposDeInteresPiezaCl-3980299.pdf)

[LaTeoriaDelStakeholderODeLosGruposDeInteresPiezaCl-3980299.pdf](file:///C:/Users/Mariana/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelStakeholderODeLosGruposDeInteresPiezaCl-3980299.pdf)

Casas, A. G. (2002). Sistematización de experiencias: Un método para aprender de la práctica. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194214466001.pdf>

Corbin, J. y Strauss, A. (2008). Conceptos básicos de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para el desarrollo de la teoría fundamentada.

<https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751762013.pdf>

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). Investigación cualitativa y diseño de investigación: elección entre cinco enfoques [https://academia.utp.edu.co/seminario-](https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf)

[investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf](https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf)

Flick, U. (2009). Introducción a la investigación cualitativa.

Corbin, J., & Strauss, A. (2008). Conceptos básicos de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para el desarrollo de la teoría fundamentada

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). Generación de modelos de negocio: un manual para visionarios, revolucionarios y retadores.

Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016) Revolución Blockchain: cómo la tecnología detrás de Bitcoin está cambiando el dinero, los negocios y el mundo.

Rogers, E. M. (2003). Difusión de Innovaciones (5ª ed.).
https://books.google.com.co/books?id=9U1K5LjUOwEC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Anderson, C. (2012). Makers: The New Industrial Revolution. Crown Business.
https://books.google.com.co/books?id=2PQFNrG9n-oC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Baxter, P., & Jack, S. (2008). "Qualitative case study methodology:

<https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1573&context=tqr>

