

**LA INCLUSIÓN FINANCIERA COMO PRACTICA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EN ENTIDADES BANCARIAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C PARA
ESTRATOS 1 Y 2.**

LEIDY NATHALY RODRÍGUEZ SIERRA

TUTOR

JULIÁN FRANCISCO FIGUEROA ESPINEL

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PREGRADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ, D.C, ABRIL DE 2017

CONTENIDO

<u>LISTA DE TABLAS.....</u>	<u>3</u>
<u>LISTA DE FIGURAS.....</u>	<u>4</u>
<u>RESUMEN (ABSTRACT).....</u>	<u>5</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>6</u>
<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</u>	<u>9</u>
<u>OBJETIVOS.....</u>	<u>13</u>
<u>REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</u>	<u>14</u>
<u>METODOLOGÍA.....</u>	<u>26</u>
<u>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</u>	<u>28</u>
<u>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</u>	<u>40</u>
<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>45</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>47</u>

LISTA DE TABLAS

<u>Tabla 1. Factores claves del éxito del Banco WWB Colombia en tres etapas.....</u>	<u>21</u>
<u>Tabla 2. Propuestas para desarrollar La Banca de las Oportunidades (Conpes 3424 de 2006).....</u>	<u>24</u>
<u>Tabla 3. La Responsabilidad Social (RS) y las Entidades Financieras en Colombia.....</u>	<u>28</u>
<u>Tabla 4. La Responsabilidad Social (RS) de las entidades bancarias orientada a la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 en Bogotá</u>	<u>31</u>
<u>Tabla 5. Microcrédito de acuerdo al WWB Colombia.....</u>	<u>37</u>
<u>Tabla 6. Corresponsables no Bancario de acuerdo a la banca de las oportunidades.....</u>	<u>39</u>

LISTA DE FIGURAS

<u>Figura 1. Esquema de análisis para planeamiento de estrategias de inclusión financiera dentro de la Responsabilidad Social de Entidades Bancarias.....</u>	<u>26</u>
<u>Figura 2. Número de oficinas por tipo de entidad.....</u>	<u>33</u>

RESUMEN

La presente monografía busca describir las prácticas de Responsabilidad Social de 5 entidades bancarias y su relación con la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 de Bogotá, donde la tarea a desarrollar, consiste no solo en promover esta inclusión financiera, sino también, en establecer recomendaciones a dichas entidades bancarias basadas en la experiencia del Banco WWB (Women's World Banking) Colombia, y en la política de la Banca de las Oportunidades. Este documento, tiene la finalidad de convertirse en un indicador para que futuros investigadores de la Universidad Santo Tomás, dispongan del mismo como punto de partida para proyectos de investigación con temas similares a los tratados a lo largo del documento.

ABSTRACT

The present monograph seeks to describe the practices of Social Responsibility of 5 bank companies and his relation with the financial incorporation of the strata 1 and 2 of Bogota, where the task to developing, consists not of promoting only this financial incorporation, but also, of establishing recommendations to the above mentioned bank companies based on the experience of the Banco WWB (Women's World Banking) Colombia, and in the politics of the Banking of the Opportunities. This document, it has the purpose of you turned in an indicator in order that investigative futures of the Saint Thomas University, they have the same one as point of item for projects of investigation with topics similar to the agreements along the document.

INTRODUCCIÓN

La sociedad del siglo XXI se encuentra en continua transformación debido a los graves problemas que la agobian y que han generado consecuencias negativas en los países en vías de desarrollo, reflejada en el aumento de la pobreza, la exclusión social, la ampliación de la brecha económica, el daño medioambiental, la violencia, el conflicto armado, la corrupción en los gobiernos, y principalmente la falta de valores. Debido al bajo alcance en las políticas de los Gobiernos para satisfacer estas necesidades, ha sido necesario involucrar a las empresas dentro del cambio social, gracias a la influencia que poseen dentro de las actividades económicas, como lo son las entidades bancarias.

Como se podrá evidenciar, esta iniciativa de involucrar a las empresas dentro del cambio social y/o de responsabilidad social no ha sido una necesidad únicamente de este siglo. Vale a la pena recordar a un hombre como Andrew Carnegie, el cual creía que la riqueza debía ser utilizada para el bienestar del prójimo¹. Otra cuestión importante era la responsabilidad del empresario frente a su personal, por eso, Henry Ford percibió la necesidad de elevar el nivel de vida de sus empleados: decía que pagaba mejores sueldos que sus competidores para que sus operarios pudieran comprar los autos que ellos mismos fabricaban; en otras palabras, desempeñó un rol activo para crear un entorno favorable para los negocios. Continuando con esta línea, dentro del enfoque tradicional, la filantropía fue también considerada como sinónimo de responsabilidad social, ya que representaba los aportes a actividades culturales relacionadas con las artes, los museos, la música y también a instituciones educativas, religiosas y otras de carácter comunitario.

Es por ello que, desde la crisis de 1929, se empezaron a generar los primeros acercamientos a la responsabilidad social empresarial que no fueron bien acogidos por las personas, pues si se hubieran atendido correctamente no se hubiera llegado a posteriores crisis financieras engendradas por la mala fe y la ansiedad de las personas por lograr una

¹ Carnegie, “consideraba que la riqueza no era para beneficio personal, sino que debía estar encaminada como ayuda al prójimo, en tal sentido como jefe de Carnegie Steel Company, gastó en obras de caridad más de \$400 millones de dólares, lo que propició la quiebra de su empresa. Cuentan que a la muerte del señor Carnegie, ni sus propios herederos legítimos se vieron favorecidos por la herencia, pues la mayor parte de sus bienes los había dejado en caridad al prójimo”, (Gonzales-Rodríguez-Herrera 2015, p. 150).

riqueza a toda costa sin importar cuál sea el método para obtenerla. Pero, solo hasta recién finalizada la Segunda Guerra Mundial, se asignó mayor relevancia a la contribución social de la empresa, pero sin modificar el eje de la cuestión: se esperaba que la empresa –y especialmente la gran empresa– contribuyese a obras de interés comunitario. Más adelante, el punto de inflexión se produce en la década de 1960 cuando, como consecuencia de la creciente preocupación por las cuestiones sociales, se extiende el concepto de responsabilidad social al mundo corporativo. En efecto, aquella fue una década en la que se produjeron cambios sociales importantes que tuvieron su reflejo en las empresas, por ejemplo, en temas como los derechos civiles de las minorías, la igualdad de oportunidades para la mujer, la protección del medio ambiente y los derechos de los consumidores.

De esta manera, tratar de resolver por lo menos una parte de los problemas concebidos anteriormente, como, por ejemplo, la pobreza, la exclusión social, o la ampliación de la brecha económica, inmersos en nuestra sociedad, podrían ser resueltos en cierta medida por las entidades bancarias, pues estas, para el caso de Colombia, han tenido un dinamismo muy importante junto a una expansión masiva, en las principales ciudades del país. En este sentido, los bancos son los principales protagonistas del sector financiero y se encuentran consolidados en gran parte de las regiones del país como un importante eje de crecimiento económico. Entonces, esta situación permite ver la importancia de la inclusión financiera, la cual juega un papel primordial en el desarrollo social, y conlleva a importantes implicaciones para la estabilidad monetaria y financiera. Para Colombia y otros países en vías de desarrollo, es de suma importancia acelerar el proceso de inclusión financiera, pues siguiendo a Tafur (2009), la literatura económica explica de manera amplia, la existencia de una relación entre: el sistema financiero y el crecimiento económico llegando a la conclusión de que el nivel de desarrollo financiero pronostica el crecimiento económico a través de la acumulación de capital y el crecimiento de la productividad. Dicha relación, es propuesta por autores como Arboleda y Manrique (2004 estudios de crédito son exigentes y tardan mucho y el estar reportado en una central), Babczuk (2005), Levine (1997) y Zervos y Levine (1998), entre otros. Pero pese a su importancia, las entidades bancarias en el país, muestran de manera generalizada un desinterés en la inclusión financiera². Una prueba de ello es el un documento llamado: Servicios

² Un ejemplo que nos puede ilustrar esta realidad para el caso de Colombia, es el de los créditos extra-bancarios, conocidos como “gota a gota”, que tiene como principales clientes a comerciantes y empleados de negocios que manejan dinero a diario, como peluquerías, panaderías, centrales

Financieros en favor de la inclusión social de la Cámara de Comercio de Bogotá (2014, p. 2). donde, según cifras de esta entidad, “en Colombia de los más de 45 millones de habitantes que hay en el país, sólo 19 millones tienen acceso al sistema financiero, y es probable, que quienes no tienen acceso a dicho sistema, sea la población perteneciente a los estratos 1 y 2 del país. Este bajo indicador de bancarización configura un escenario de la importancia de generar procesos de inclusión social y financiera”,

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Resulta ser un factor fundamental recalcar la importancia de la inclusión financiera dentro de las prácticas de Responsabilidad Social en las entidades bancarias. Puesto que, en su mayoría, dichas entidades, Promueven la inclusión financiera, pero no precisamente orientada a los estratos 1 y 2 de Bogotá, sino que se ve contribuida al cubrimiento de los servicios a través de la ampliación de canales.

Desafortunadamente son muchas las personas que tienen grandes dificultades para acceder a un crédito en el mercado formal. Esto se debe a que, no cumplen con los requisitos solicitados por bancos y entidades, no tienen las garantías para demostrar capacidad de pago suficiente o cuentan con antecedentes crediticios negativos. Es por esto que optan por los préstamos conocidos como gota a gota³, los cuales son ofrecidos y otorgados por prestamistas informales donde las exigencias para acceder son mínimas y pueden ser una solución rápida para una persona que no está sujeta de crédito en una entidad bancaria, pero donde no le prestan importancia a que en este tipo de préstamos, no existe un control ni una vigilancia por alguna entidad autorizada, lo cual traduce en muchas ocasiones al abuso por parte del prestamista.

Es por esto que la inclusión financiera juega un papel importante en la población del país y no se debería ignorar. Las entidades bancarias podrían promover la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 de Bogotá y verlo no solo como una práctica de Responsabilidad Social sino también como una oportunidad de negocio, debido a la alta población de este sector

³ Préstamo Gota a gota hace referencia a un préstamo informal donde el dinero es asequible de forma rápida, sin garantías ni avales para devolver en cuotas muy pequeñas, pero intereses altos. También conocidos como "préstamos express" o el "prestadiario". Maradona.S . (2013). Préstamos gota a gota. Noviembre 13,2016, de Créditos.com Sitio web: <http://www.creditos.com.co/prestamos-gota-gota.html>

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social que promueven la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 de Bogotá en las entidades bancarias?

JUSTIFICACIÓN

La inclusión financiera juega un papel primordial en el desarrollo social, principalmente de las regiones colombianas más apartadas del país o en los estratos menos favorecidos. Es por ello que se busca destacar la importancia de las prácticas de Responsabilidad Social que permiten el acceso al sistema bancario.

Esta monografía busca vincular la inclusión financiera a las prácticas de responsabilidad social de las entidades bancarias, y a su vez propone recomendaciones, dentro de dichas entidades para promoverla, tales como, el desarrollo del microcrédito, basado en la experiencia del Banco WWB Colombia, y potencializando los corresponsales no Bancarios (CNB), basados en la política de La Banca de las Oportunidades.

La complejidad en la tarea a desarrollar, consiste no solo en como promover la inclusión financiera dentro de las prácticas de responsabilidad social de las entidades bancarias, sino también, es la de establecerlas sin afectar la naturaleza del negocio ni a los agentes o stakeholders. La inclusión financiera permite que las personas de escasos recursos puedan acceder al sistema financiero, no sólo para abrir una cuenta, sino también para solicitar un crédito. De esta forma, estas personas pueden incrementar el consumo de bienes y servicios, así como empezar un negocio, que en la mayoría de los casos es con el objeto de salir de la pobreza. Así pues, aumenta la calidad de vida de las personas en general, se genera desarrollo económico y social para el país, lo que a su vez lleva al crecimiento económico. (Lattanzio, 2013).

Con el fin de implementarla las estrategias en la población de estratos 1 y 2 en la ciudad de Bogotá, dada la concentración de microempresas y pequeñas empresas en este grupo poblacional, se requieren productos financieros para el desarrollar sus negocios, pero dados sus niveles de ingresos, se encuentran excluidos del sistema financiero. Por ende, el éxito de esta iniciativa en el manejo del microcrédito y los CNB aplicada a Bogotá D.C, convertiría la ciudad en un modelo a seguir, enfocado a los sectores urbanos dedicados a la informalidad. Donde por medio de los corresponsales no bancarios CNB, se masificaría este producto, contribuyendo al aumento no solo de la población con acceso a productos financieros, en este caso con un microcrédito, sino que también, puede propiciar un

impulso importante a la pequeña y mediana empresa, al promover el cooperativismo y la asociatividad.

Por tal razón, este documento, tiene la finalidad de convertirse en un apoyo para que investigadores de la Universidad Santo Tomás, puedan disponer del mismo como punto de partida para proyectos futuros, relacionados con los temas tratados a lo largo del documento.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Describir la relación entre la inclusión financiera y las prácticas de Responsabilidad Social de las entidades bancarias de la ciudad de Bogotá para estratos 1 y 2.

Objetivos específicos

- 1) Identificar las prácticas de Responsabilidad Social en las entidades bancarias que generan mayor utilidad de acuerdo al reporte de la superintendencia Financiera de Colombia.
- 2) Describir las prácticas de Responsabilidad Social orientadas a la inclusión financiera en los estratos 1 y 2 de Bogotá en las entidades bancarias que generan mayor utilidad de acuerdo al reporte de la superintendencia Financiera de Colombia.
- 3) Realizar propuestas de Inclusión Financiera enfocadas a los estratos 1 y 2 de Bogotá en las entidades bancarias, basadas en los programas de inclusión del banco WWB y la Banca de Oportunidades.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para abordar este estudio sobre la responsabilidad social en las entidades bancarias⁴ y la Inclusión financiera, es necesario destacar y reconocer algunas concepciones relevantes a la luz de serie de autores y entidades referentes a estos temas. También se realiza un análisis a dos elementos claves al desarrollo del tema de acuerdo la naturaleza de cada uno, como, la experiencia de éxito en el Banco WWB Colombia, y la política de La Banca de las Oportunidades.

Definición de Inclusión Financiera

De acuerdo al informe preparado por el Grupo Consultivo para Asistir a los Pobres (CGAP)⁵, de la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI)⁶, la inclusión financiera se define como:

“un estado en el que todos los adultos en edad activa laboralmente, tienen acceso efectivo al crédito, ahorro, pagos y seguros de los proveedores de servicios financieros formales. El “acceso efectivo” implica la prestación de servicios de manera conveniente y responsable, a un costo asequible para el cliente y sostenible para el proveedor, con el resultado de que los clientes excluidos financieramente utilicen los servicios financieros formales en lugar de

⁴ Para efectos del presente trabajo, Entidad Bancaria será entendida como: Entidad bancaria (Bancos y Cajas de Ahorro) es una institución financiera que se encarga de administrar el dinero de unos para prestarlo a otros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco o banca. Tomado de la página consumoteca, Disponible: www.consumoteca.com/economia-familiar/bancos-y-cajas-de.../entidad-bancaria/, Consultado el 29 de noviembre de 2016.

⁵ CGAP (siglas en ingles). Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor. Toward Proportionate Standards and Guidance

⁶ GPFI (siglas en ingles). The G20 Principles for Innovative Financial Inclusion. Bringing the Principles to Life. Eleven Country Case Studies.

opciones informales existentes”, (CGAP, GPFI, p.1, 2011), en Lattanzio & Pinilla (2013, p.3).

A su vez, también se pueden subrayar las propuestas de organizaciones mexicanas como el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif)⁷ presente en García de Alba & González (2014), y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en Raccanelo K. & Herrera E. (2014), donde estas dos organizaciones concuerdan en ver la inclusión financiera como el acceso al sector financiero formal, bajo una norma que garantice no solo el amparo al consumidor, sino que también tenga en cuenta la educación financiera para así mejorar el acceso al sistema financiero.

De la misma manera, existen otras perspectivas referentes a este término, como, por ejemplo, la de Guízar, González-Vega & Miranda (2015), quienes sostienen que la inclusión financiera per se no constituye la solución a la generación de mayores ingresos a poblaciones en condiciones de pobreza, pese a las promesas ofrecidas en programas de microcrédito y de diferentes autoridades para promover la inclusión. Estos mismos autores comparten la concepción. Adams (1998)⁸ al respecto, quien argumenta que la noción acerca del acceso a los servicios financieros, no es la respuesta a problemas endémicos de la pobreza. Para referirse a un factor como el crédito y las facilidades para el acceso a esta, es necesario comprender que:

Para Guízar, González-Vega & Miranda (2015) : “algunos estudios empíricos no experimentales han mostrado que las restricciones de crédito reducen la productividad de los hogares rurales (Bravo-Ureta y Pinheiro, 1993; Sherlund, Barrett y Adesina, 2002; Chavas, Petrie y Roth, 2005; McKenzie y Woodruff, 2006; Udry y Anagol, 2006; Alpizar, 2007) y que limitantes de acceso a servicios de depósito afectan la elección de tecnologías más productivas” (Von Pischke, Adams

⁷ Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), es el organismo de consulta, asesoría y coordinación entre las autoridades financieras del país que tiene como objetivo, formular, poner en marcha y dar seguimiento a la Política Nacional de Inclusión Financiera. Disponible en: García de Alba & González. (2014). Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Noviembre 30, 2016, de Inclusión Financiera Sitio web: <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Consejo-Nacional-de-IF.aspx>.

⁸ Adams. (1998). *Altruistic or production Finance*. Aldershot, England : Ashgate.

y Donald,1983; Adams, Graham y Von Pischke, 1984; Adams, González-Vega y Von Pischke,1987; Robinson, 1998; Yaron, Benjamin y Charitonenko, 1998; Karlan et al., 2010; Brune et al., 2011; Dupas y Robinson, 2013)”.(p. 9).

Entonces, dada la complejidad del tema, resulta pertinente presentar lo que serían las categorías de Inclusión Financiera, a partir del despliegue realizado por la Alianza para la Inclusión Financiera (2010), la cual revela que esta se caracteriza por estar compuesta de cuatro dimensiones: el acceso que lo define como la capacidad para acceder a los productos y servicios financieros, el uso, especificado como aspectos de regularidad, frecuencia, y plazo de uso, entre otros, la calidad, relacionada con los atributos de los productos y servicios financieros con el perfil del consumidor y el bienestar, que cuantifica el efecto de los productos y servicios financieros sobre calidad de vida, bienestar y productividad de la sociedad.

Por esta razón y de acuerdo a la literatura consultada, existen tres categorías de posibles barreras o limitaciones para la dimensión de acceso trazados según Beck (2007) en Rodríguez & Riaño (2016), las cuales se relacionan a continuación:

- Limitaciones geográficas: hace referencia a las dificultades que posee un individuo o grupo poblacional para acceder a servicios financieros, por encontrarse aislados o simplemente donde la presencia de las entidades financieras es baja, (Rodríguez & Riaño (2016).
- Limitaciones socioeconómicas: como su nombre lo indica, son las razones por las cuales un individuo o grupo poblacional se encuentran aislados por sus condiciones socio económicas, tales como: altos costos del sistema financiero, falta de educación financiera, y la carencia de documentación para acceder a productos como el crédito, (Rodríguez & Riaño (2016).
- Limitaciones de oportunidad: es decir, es donde el individuo o grupo poblacional posee tienen los recursos, pero no se tienen las conexiones u oportunidades para acceder a ellos, asociados a la discriminación y preferencias, (Rodríguez & Riaño (2016).

Así pues, para la presente monografía, el término inclusión financiera, será entendido como una cuestión de acceso efectivo a servicios financieros, por ende, es de suma importancia aclarar que el asociar estas tres categorías de análisis a la investigación, ayudará a comprender de una manera más amplia la complejidad de este tema.

La inclusión financiera, puede ser relacionada a factores tanto por el lado de la oferta como por el lado de la demanda. Por el lado de la demanda, se encuentra la población con bajos ingresos⁹, que, acompañada con la carencia de educación financiera, reducen la posibilidad de generar ahorro en las familias, por tal razón acceder a servicios financieros es poco probable. Mientras que en la oferta, el sector financiero en cabeza de las entidades financieras, se encuentra concentrado en los segmentos poblacionales cuyo nivel de ingresos para acceder a los servicios financieros, inicia en dos o tres SMLMV (Salario Mínimo Legal Mensual Vigente), y sus niveles de cobertura se ubican principalmente en las zonas urbanas, y por el contrario, ofrece una reducida presencia con respecto a las zonas rurales, imposibilitando su acceso a la población de dicha zona (Raccanello y Herrera, 2014), por ende, esta dualidad de factores entre oferta y demanda son componentes que han imposibilitado la inclusión financiera en Colombia.

Para hacer un breve contexto de la situación de Colombia con respecto a la inclusión financiera, vale la pena destacar el Reporte de Inclusión Financiera, (de aquí en adelante RIF), realizado por la Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia para el año 2015, el cual es publicado anualmente desde el año 2011. Este reporte, dedica su primer capítulo a la cobertura financiera (RIF, p.16)., en el que se destacan los puntos de acceso financiero a disposición del consumidor, los cuales comprende: sucursales u oficinas, los corresponsales no bancarios y los cajeros automáticos. Para este punto se recalca que, desde principios del 2015, se determinó que la totalidad de los municipios del país poseen al menos un punto de acceso financiero a la población, y reconoce que “esto es importante si se tiene en cuenta que el primer paso para permitir la inclusión financiera de toda la población es garantizando los mecanismos para que dicha población pueda acceder a los servicios financieros formales que ofrecen las entidades financieras” (RIF, p.16).

⁹ Bajos ingresos, para efectos de este trabajo, hace referencia a: ingresos iguales o inferiores un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV). Para el año 2016, el salario mínimo vigente en Colombia es de: \$ 689.455 pesos.

Definiciones de Responsabilidad Social

Para autores como Friedman (1970), la responsabilidad social consiste en:

“Conducir los negocios de acuerdo con los deseos de sus dueños, que generalmente serán deseos de hacer tanto dinero como sea posible ateniéndose a las reglas básicas de la sociedad, tanto las incorporadas en la ley como las incorporadas en las costumbres éticas”, (p.2). Para una mejor comprensión de esta propuesta, Friedman (1970) establece que la Responsabilidad Social debe recaer directamente en los individuos en sí, y no en las empresas, es decir, establece la Responsabilidad Social como una forma de generar bienestar más allá de las fronteras de la empresa. “La única obligación o responsabilidad social que posee y debe poseer una empresa es la maximización de la riqueza para sus accionistas, dentro del marco legal y las reglas del juego que hayan sido acordadas entre las partes”. (Friedman 1970).

En cambio, para el autor Raufflet (2012), La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC), significa hacer negocios basándose en principios éticos y en orden a ciertos requisitos legales, con el fin de favorecer el entorno en el cual opera la organización, y así adoptar una postura activa y responsable al impacto que generan sus actividades.

De acuerdo a esto, es evidente que la responsabilidad social debe beneficiar a todos de los integrantes una organización, en este caso, enfocado a las entidades bancarias, pero siendo consecuentes en verla no como un gasto, aunque también es importante resaltar que la responsabilidad social es planteada principalmente en el largo plazo (Sierra, M. 2010), ya que los beneficios resultan ser superiores a los costos que genera su implementación. Entonces, al ubicar a las personas como un componente importante, se debe hacer mención a los Stakeholders, concebido como: “cualquier grupo o individuo que es afectado o puede ser afectado en la búsqueda de los objetivos de la organización”, según

Freeman & McVea (1984, p. 4). Quienes adicionalmente, reconocen que: “se debe buscar por parte de la alta gerencia, formular e implementar procesos que satisfagan a todos los grupos que tienen relación con el negocio. La parte principal de este proceso es administrar e integrar los intereses de los accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidad y otros grupos en busca del éxito en el largo plazo”, (p. 10).

Para la Asobancaria, Responsabilidad Social significa “ejercer bien la actividad bancaria y contribuir al desarrollo sostenible del país y al bienestar de sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Esto implica encontrar soluciones innovadoras para desarrollar productos y servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros; promover la calidad en la atención y servicio al público, la educación financiera, el cuidado del medio ambiente, la generación de empleo en condiciones laborales dignas y la inversión social” (Cuellar.M, 2011)

En ese contexto, Asobancaria y sus entidades vinculadas, entienden la responsabilidad social como un compromiso hacia los grupos de interés de las entidades financieras como: clientes, empleados, proveedores y accionistas, tratando de llenar sus expectativas.

Según Berman , la responsabilidad social es entendida como:

"la inversión personal en el bienestar de otros y del planeta" (p. 12), y se manifiesta en "la forma como vivimos con los otros y tratamos a los otros" Berman (1997. P. 202).

Además, Berman agrega que:

Para demostrar el comportamiento socialmente responsable en las empresas, a partir, de la década de los noventa se desarrollaron sistemas de gestión y medición donde las empresas realizan su reporte de Responsabilidad Social, los cuales permiten rendir cuentas a la sociedad. (Arroyo y Suárez, 2006).

Una evidencia de esta medición es el GRI¹⁰ (Global Reporting Initiative), reporte en el que las empresas hacen públicas las prácticas comunes de desempeño económico, ambiental y social.

En términos de Responsabilidad Social también se hace referencia a la inclusión financiera que según el banco de la república hace referencia a:

“Proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir al crecimiento económico en la medida en que permita reducir los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.” (Cabrera & Yaruro, 2015)

Es por esto que se realiza un análisis a dos elementos considerados claves para desarrollar la inclusión financiera, como es el caso del Banco WWB Colombia y la Banca de las Oportunidades, considerados de gran importancia en el planteamiento de objetivos de esta monografía.

Banco WWB Colombia

El Banco WWB Colombia, antes conocido como el Banco de la mujer, fue fundado en la ciudad de Cali – Colombia en el año de 1982 por un grupo de mujeres profesionales, con el fin de promover servicios financieros a mujeres con algún tipo de negocio, con el fin de convertirlas en empresarias. Según Levy & Barbosa (2009, p. 1): “su

¹⁰ El GRI (Global Reporting Initiative), debe su creación a la presión de los grupos de interés por tener estándares más adecuados, que entreguen los contenidos básicos que permitan comparar el comportamiento integragresponsible de las organizaciones, mediante indicadores, que habitualmente tienen presente la trilogía: económica, social y medioambiental, del quehacer organizacional.

El GRI es un reporte donde se evidencian los impactos económicos, ambientales o sociales de las empresas, y adicionalmente, si estos influyen o no sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de las partes interesadas.

actividad había sido de enorme efecto social y estaba basada en un modelo de negocio sostenible y con gran rentabilidad económica”. El tema del microcrédito era de gran relevancia y el Banco WWB Colombia, es pionero en el desarrollo de este producto en el país, el cual represento una participación del 18% para esta industria en 2004, y también el crecimiento promedio de su cartera se mantuvo en un 50% anual entre los años de 2000 y 2004, conservando para el mismo período un porcentaje de renovación de créditos cercano al 70% y una tasa de repago del 99%, (Levy & Barbosa 2009).

El WWB Colombia, posee una condición sin ánimo de lucro, con un objetivo social, registrado bajo la estructura de fundación y organizada como una entidad financiera no formal. WWB logró penetrar de manera exitosa el segmento de población con bajos ingresos, y a su vez generó condiciones de éxito, gracias a competencias distintas a las practicadas por los bancos comerciales, utilizando ventajas comparativas sostenibles. (Levy & Barbosa 2009). El proceso de expansión del Banco WWB en Colombia para convertirse en lo que es actualmente, se desarrolló por una serie de etapas, resumidas en la Tabla 1 presentada a continuación:

Tabla 1. Factores claves del éxito del Banco WWB Colombia en tres etapas.

Primera etapa: 1980-1989. Consecución del capital semilla y difusión del objetivo.	Segunda etapa 1990-1997, búsqueda de sostenibilidad.	Tercera etapa, 1998-2006; consolidación institucional
- “El compromiso y la perseverancia de un amplio grupo de fundadoras identificadas con un claro objetivo social de apoyo a la mujer. - La incansable búsqueda de donaciones en dinero y en especie y la política de frugalidad, que permitieron conservar el capital destinado al fondo de crédito. - La credibilidad lograda frente a distintos donantes. - El aprendizaje y la apertura para reevaluar programas y redefinir el rumbo de la nueva institución. Proceso de ensayo y error que asimilo los conocimientos transmitidos por los asesores financiados por los donantes externos” (Levy & Barbosa, 2009, pág. 15).	- “La capacidad demostrada por las directivas de la WWB Colombia como eficientes receptoras de recursos y ejecutoras de proyectos. - La profesionalización y continua capacitación del personal y de los directivos, lo que abrió el camino hacia la autonomía - La especialización en un nicho definido de mercado con un servicio y producto: crédito para capital de trabajo, lo que llevó a la institución a «ser muy buenos en algo». - La adaptación de una tecnología crediticia eficiente y acorde con la misión y los objetivos de la institución. - La localización de sucursales en donde se hallaba la demanda. - La utilización de indicadores de referencia permanente de instituciones (...) y la adaptación de mejores prácticas en el otorgamiento del microcrédito”, (Levy & Barbosa, 2009, págs. 29-30).	- “La cultura organizativa de orientación al cliente. - El haberse mantenido enfocada en el nicho de mercado de los microempresarios de bajos ingresos con un producto clave de gran demanda como era «capital de trabajo con desembolsos ágiles y oportunos». - El fortalecimiento sustancial de los recursos y capacidades tangibles e intangibles (...) y la eficiencia en costos. - El perfeccionamiento de una escuela de capacitación de analistas interna que promovía el desarrollo profesional y la lealtad a la institución, (...). - La diversificación de fuentes de financiación” (Levy & Barbosa, 2009, págs. 48-49). - El alistamiento de la institución para calificar como emisor de valores en la bolsa local.

Elaborado por el autor a partir de WWB Colombia: una semilla para la bancarización de la población de bajos ingresos. (Levy & Barbosa, 2009).

Es importante mostrar el negocio y el objetivo social del banco wwB que se unen para facilitar, según Levy y Barbosa, (2009, p. 151). “el acceso a la financiación a microempresarios (...) en los estratos 1, 2 y 3, los cuales, históricamente han tenido dificultades para acceder al financiamiento bancario, a causa de la informalidad de los negocios, la inestabilidad de la fuente de pago y la falta de garantías”. El negocio clave en el Banco WWB, es el microcrédito, ya que este servicio se dirige a un “segmento de mercado, enfocado en microempresarios independientes de las áreas urbanas, dedicadas al comercio, la industria y la prestación de servicios” (Levy y Barbosa, 2009, p.131).

La Banca de las Oportunidades.

La necesidad de flexibilizar en cierta medida el acceso al sistema financiero de una manera más incluyente, se convirtió en una prioridad para el Gobierno del entonces presidente Álvaro Uribe Vélez durante el año 2006, donde por medio de esta política:

“Se establecieron las condiciones para favorecer el acceso al sistema financiero de la población excluida. La Banca de las Oportunidades nace en el documento Conpes¹¹ 3424 del 2006, donde en esta iniciativa se destacan la reforma del marco regulatorio para estimular el acceso a servicios financieros, apareciendo la figura de los Corresponsales No Bancarios (CNB) como elemento principal” (Tafur, 2008, p. 24).

La justificación que sustenta el Conpes 3424 del 2006, no es ajeno a otros hallazgos realizados en este trabajo en apartes anteriores, esencialmente destaca que es de “uno de los factores de vital importancia para promover el desarrollo económico es el acceso a los servicios financieros” (Conpes, 2006, p.1), pero en su momento, también son destacados varios elementos, en relación a la oferta y la demanda, que dificultan la profundización de entidades financieras a segmentos de población no atendidos, como en el caso de la oferta, en el que se encuentran, los altos costos de expansión geográfica, es decir, ampliar la cobertura de oficinas y/o personal frente a la rentabilidad de un negocio potencial, altos costos operativos de captación y colocación para manejo de transacciones de bajo monto,

¹¹ Conpes : Consejo Nacional de Política Económica y Social

seguido de la percepción de riesgo que representan algunos grupos poblacionales. Mientras que, por el lado de la demanda, se destacan elementos como: los costos que deben pagar los usuarios por conceptos de manejo de cuentas y transacciones, y adicional a este el llamado gravamen a las transacciones financieras, conocido como 4x1000, incentiva el uso del efectivo.

Otros elementos son los procesos dispendiosos para abrir cuentas y acceder a un crédito (difíciles de cumplir para gran parte de la población) y finalmente, destaca la no diferenciación de los productos (se ofrecen los mismos productos para las áreas rurales que en las áreas urbanas), es decir se excluye de entrada a la población de bajos ingresos. Finalmente, pero no menos importante, se encuentra dificultad latente con el tema de las garantías en cuanto a la dificultad para hacer efectivos los derechos de los acreedores (riesgo legal alto) en comparación con los montos adeudados, generando así costos excesivos en los créditos (Conpes 2016).

La propuesta de la Banca de las Oportunidades, nace del objetivo general del Conpes 2006, (2006, p. 8)

“crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso al sistema financiero formal, mediante la provisión de crédito y otros servicios financieros, a las poblaciones que generalmente han sido excluidas de ellos”. Conpes (2006, p. 8)

A continuación, en la Tabla 2, se destaca la propuesta política y las estrategias planteadas en el año 2006 para el desarrollo de La Banca de las Oportunidades en Colombia, en donde se puede destacar la exención a las transacciones financieras, la reforma al régimen de garantías y el fortalecimiento a las centrales de riesgo, entre otras:

Tabla 2. *Propuestas para desarrollar La Banca de las Oportunidades (Conpes 3424 de 2006).*

Propuesta de política: La Banca de las Oportunidades	
Reformas en el marco regulatorio: - Corresponsales no bancarios¹². - Cuentas de ahorro de bajo monto¹³. - Reforma al régimen de garantías¹⁴. - Regulación y fortalecimiento de las centrales de riesgo¹⁵. - Régimen de las tasas de interés y comisiones de administración¹⁶.	
Estrategias de promoción e incentivos: El estado debe estar orientado a promocionar esquemas o instituciones para facilitar el acceso a créditos de bajo monto ¹⁷	
Acuerdo con los intermediarios financieros: Estimular la participación activa de las entidades financieras para vincular a la población que no tiene acceso al sistema financiero, también comprometiendo al sector financiero con la estrategia de educación financiera a la población no bancarizada (Conpes 2006).	
Estrategia	
Institucionalidad: Fondo de las oportunidades, operado por el MHCP ¹⁸ - Proponer al MHCP reformas al marco regulatorio. - Diseñar y proponer al MHCP incentivos para promover el acceso al crédito a la población de bajos ingresos¹⁹ Conpes 2006. - Diseñar incentivos para ser ejecutados - Desarrollar programas de	Recursos: Las acciones del gobierno nacional contemplan: supresiones, fusiones, escisión de entidades o reestructuración, para fortalecer a las que se consideren indispensables (Conpes 2006). Bajo este Conpes, se le ordeno a Fogafin ²² , la venta de su participación en Granbanco S.A, y utilizar los estos recursos para el financiamiento de la Banca de las oportunidades (Conpes 2006).

¹² Autorización a los establecimientos de crédito para la realización de contratos de corresponsalía con terceros no necesariamente con carácter financiero con el fin de prestar sus servicios a partir de estos (Conpes 2006, p.8).

¹³ Exenta del cobro del 4x1000 y exenta de inversiones forzosas, entre otras

¹⁴ Mejorar el registro, prelación a los acreedores, sistemas de cobro y ejecución individuales e insolventes. (2006, p.8).

¹⁵ Expedición de la Ley Habeas Data (bases de datos nutridas de fuentes adicionales del sector financiero, incorporar a estas bases de datos información sobre pago de servicios públicos y arriendos, entre otros, que en la mayoría de los casos es positiva y constituye la puerta de acceso al crédito de población no bancarizada. (2006, p.9).

¹⁶ Buscar mecanismos que permitan la implementación de comisiones diferenciadas de acuerdo al monto de los créditos y las características de los beneficiarios (2006, p.9).

¹⁷ Fomentar la ampliación de la cobertura, brindar asistencia técnica a las instituciones enfocadas al microcrédito, y promover el suministro de información. (2006, p. 10).

¹⁸ MHCP: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

¹⁹ Especialmente a mujeres de cabeza de familia y emprendedores.

educación financiera - Promover instrumentos para emprendedores²⁰. - Promover la generación y difusión de la información sobre las microfinanzas. - Celebrar convenios con entes territoriales, ONG'S y demás. - Celebrar convenios con FNG²¹ para el acceso a las garantías.	
Plan de acción	
- Se retira del patrimonio de Granbanco hasta \$270 mil millones y se distribuirán así:	- Granbanco, mantiene su naturaleza y sus negocios con el capital restante. - Se crea Inversiones Gran S.A para mantener la composición accionaria del banco escidente Granbanco. (Conpes 2006), entre otras disposiciones.

Fuente: Elaborado por el autor a partir de Conpes 3424 de 2006.

²² Fogafin: Fondo de Garantías de Instituciones Financieras.

²⁰ Sin duplicar las actividades realizadas por el Fondo Emprender del Sena y otros instrumentos públicos.

²¹ FNG: Fondo Nacional de Garantías.

METODOLOGÍA

La metodología aplicada en esta monografía, hace referencia a un análisis descriptivo, el cual según Sampieri tiene como objetivo principal:

“Detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis”. (Sampieri, 2003, pág. 60)

En este trabajo se realiza una descripción de las prácticas de responsabilidad social, y su relación con la inclusión financiera en los estratos 1 y 2. Para presentar esta evidencia, se conformó en dos partes. En la primera parte, se recogen los aportes teóricos sobre inclusión financiera y responsabilidad social. En la segunda parte y para dar cumplimiento a los objetivos planteados se realizó análisis de acuerdo a cada objetivo.

En el objetivo 1 para conocer las prácticas de RSE de las entidades bancarias, se escogieron como referencia cinco entidades, debido a que según el reporte de actualidad de la Superintendencia Financiera (2015) entre las entidades bancarias nacionales, con mayor utilidad en el año 2015 fueron: Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda, Banco de Occidente y Banco Popular como se muestra en la figura 1.

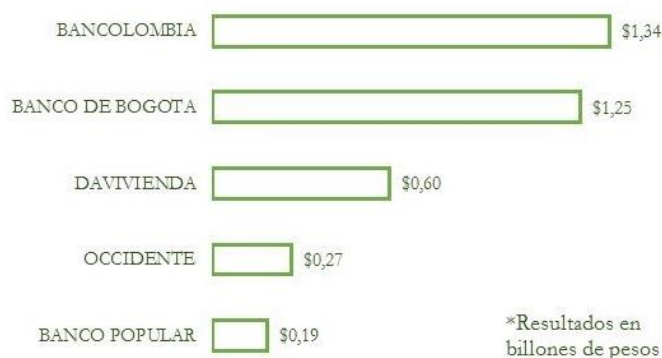


Figura 1. Resultados Acumulados del Año 2015

Fuente: Los resultados de la banca 2015, Superintendencia financiera de Colombia

Dado lo anterior, esta investigación consistió en identificar los programas de responsabilidad social desarrollados en estas entidades bancarias. Para desarrollar tal propósito se realizó de una revisión documental de informes de gestión como el GRI, reportes de sostenibilidad, reportes de gestión y demás documentos a través de los cuales estas organizaciones rinden cuentas y socializan en el sector bancario sus logros en el tema de RSE.

En el objetivo 2 para identificar las prácticas de RSE en el marco de la inclusión financiera para los estratos 1 y 2 de Bogotá se realizó una revisión documental en los informes de gestión y en el código de gobierno corporativo para identificar si dentro de sus prácticas de responsabilidad social hay alguna que esté orientada a la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 de Bogotá.

Para el alcance del objetivo 3 se realizaron dos propuestas a las entidades bancarias haciendo alusión a la Inclusión Financiera de estratos 1 y 2 en la ciudad de Bogotá D.C. La primera, consiste en promover a las entidades bancarias la inclusión financiera dentro de sus prácticas de Responsabilidad Social como un tema ético y la segunda, pretende desarrollar dicha inclusión financiera al interior de las entidades financieras masificando el microcrédito y potencializando los CNB, basado en la experiencia del Banco WWB Colombia y de la política de La Banca de las Oportunidades.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La importancia de vincular y/o tener en cuenta la Inclusión Financiera dentro de las políticas de Responsabilidad Social de las entidades bancarias, es sin duda, desde hace varias décadas una tarea pendiente en Colombia. Al observar el análisis realizado en la Tabla 3, se logra evidenciar la escasa o nula presencia de la inclusión financiera dentro de sus prácticas de Responsabilidad Social. Igualmente, como se referencia al inicio del presente trabajo, y basado en la propuesta de una institución tan trascendente como el Banco Mundial en su informe Global Financial Development Report: Financial Inclusion²³, en el cual indica que, la inclusión financiera debe desarrollarse de una manera incluyente y responsable, atendiendo las necesidades reales de los demandantes, pues tal y como lo señala dicho informe, la tarea no es, bancarizar a todo el mundo sino a la población que requiere esta clase de servicios (World Bank, 2014).

Partiendo de lo anterior y de los elementos sobre RSE que se han expuesto, el análisis que se ha realizado a continuación (tabla 3), se apoya en la hipótesis de que las utilidades percibidas por las entidades bancarias, debe guardar una relación con la contribución que éstas le hacen a la sociedad en la cual desarrollan sus actividades, es decir, que a mayores utilidades percibidas lo que se espera es que los bancos destinen unos montos significativos para compensar de alguna manera a las personas y contextos que les permitieron obtener dichas ganancias.

En la tabla tres se evidencia una descripción de las prácticas de responsabilidad social de estas cinco entidades mientras que en la tabla cuatro se evidencia, la Responsabilidad Social de las entidades bancarias orientada a la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 en Bogotá.

²³ Global Financial Development Report: Financial Inclusion. Washington, DC: World Bank.2014. (World Bank, 2014).

Tabla 3. La Responsabilidad Social (RS) y las Entidades Financieras en Colombia - Para el objetivo 1

Entidad Financiera	Prácticas de responsabilidad social (RS)	¿Promueve la RS?
Banco Davivienda	•Ha vinculado la RSE de manera directa con la sostenibilidad. •Su estrategia de se ha basado en la generación de Valor a sus grupos de interés a través de acciones que les permitan ser ambientalmente correctos, socialmente justos y económicamente viables. Fuente: Banco Davivienda. (2016). Informe de sostenibilidad 2015. Enero 26,2017, de Grupo Bolívar Sitio web: https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/e2bf545f-f97c-485e-8733-d097aa9712c6/Informe+de+Sostenibilidad+2015.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e2bf545f-f97c-485e-8733-d097aa9712c6	SI
Banco de Bogotá	•Generan y apoyan las iniciativas que promuevan la sostenibilidad ambiental, social, económica y humana del país. •Compromiso que inicia internamente, gestionando siendo responsablemente el negocio. Fuente: Banco de Bogotá. (2016). Informe de Gestión. Enero 26,2017, de Banco de Bogotá Sitio web: https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2015/2015-ii-cap-8.pdf	SI
Bancolombia	•Es un banco comprometido con generar valor económico, social y ambiental en las comunidades donde tienen presencia. •Afirma que el mejor camino en esta búsqueda es apoyar las iniciativas que tienen alto impacto. Fuente: Bancolombia. (2016). Reporte de sostenibilidad. Enero 26,2017, de Grupo Bancolombia Sitio web: https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad/reporte-de-sostenibilidad/	SI
Banco de Occidente	•El Banco de occidente, entidad perteneciente al grupo Aval, reconoce y entiende su papel en el desarrollo de la sociedad, la importancia de la inclusión financiera, el uso eficiente y limpio de recursos físicos y el apoyo a causas sociales como parte de su compromiso social, ambiental y económico para contribuir a la generación de bienestar para la comunidad. Fuente: Banco de Occidente. (2016). Informe de Generación de Valor Social. Enero 26,2017, de Banco de Occidente. P.21 Sitio web: https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-occidente/55940b1d-abd8-4614-a426-fdb391cf1f30/balance-generacion-de-valor-social-2015.pdf?MOD=AJPERES	SI
	•Es consciente de la importancia que tiene en el contexto económico y social	

Banco Popular	del país. •En el informe de Responsabilidad social muestran sus estrategias y programas más importantes que buscan impactar en el desarrollo del país. •La inclusión financiera, la inversión social y demás acciones encaminadas a promover el desarrollo económico. Fuente: Banco Popular. (2016). Informe final de valor social. . Enero 26,2017, de Banco Popular Sitio web: https://www.bancopopular.com.co/wps/wcm/connect/206b1742-fe09-4a10-8905-6fafabe71f3e/INF_FINAL_VALOR_SOCIAL.PDF?MOD=AJPERES	SI
----------------------	---	----

Fuente: Elaborada por el autor a partir de los reportes de responsabilidad social de cada entidad.

Tabla 4. La Responsabilidad Social (RS) de las entidades bancarias orientada a la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 en Bogotá (Para el objetivo 2)

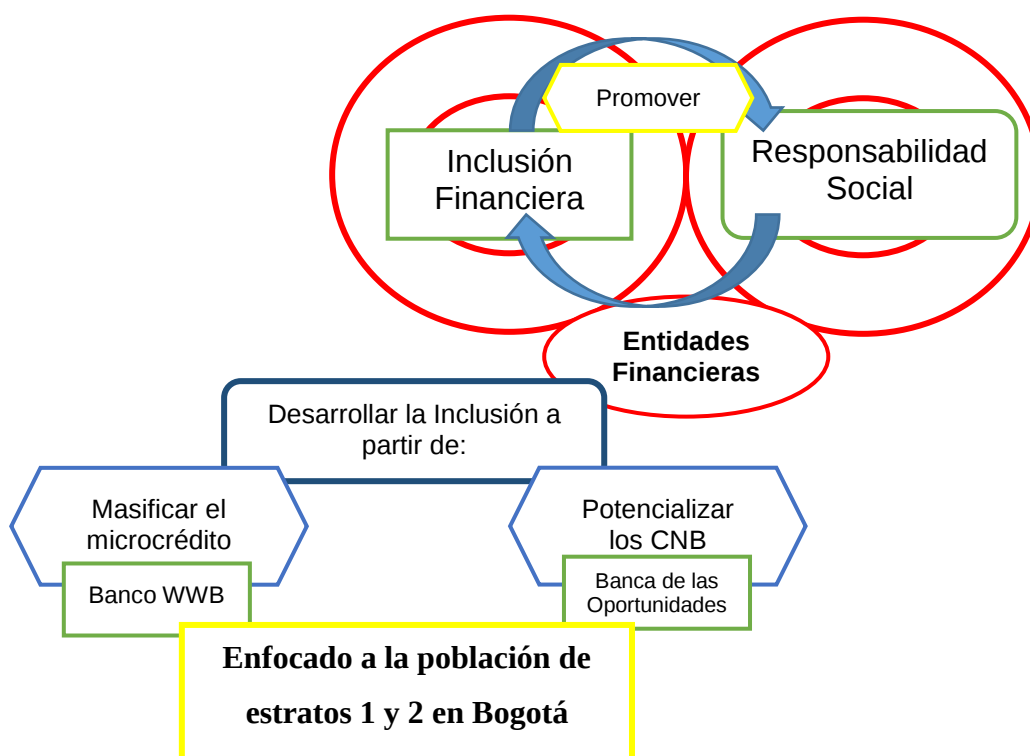
Entidad Financiera	Inclusión financiera	¿Promueve la inclusión financiera en los estratos 11 y 2 de Bogotá?
Banco Davivienda	•Davivienda se consolida como un banco de inclusión financiera con alto nivel de compromiso con la comunidad. Tiene implementado el programa: Cultivarte y Daviplata. Plataforma que permite a las personas realizar transacciones de manera fácil y sin costo a través de su teléfono móvil. •Promueve un programa de educación financiera para sus clientes. Fuente: Banco Davivienda. (2016). Informe de sostenibilidad 2015. Enero 26,2017, de Grupo Bolívar Sitio web: https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/e2bf545f-f97c-485e-8733-d097aa9712c6/Informe+de+Sostenibilidad+2015.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e2bf545f-f97c-485e-8733-d097aa9712c6	NO
Banco de Bogotá	•Aporta a la educación financiera de niños, jóvenes y adultos no bancarizados. •Disponen de una plataforma operativa y tecnológica para servir en las causas humanitarias. • Apoyan el arte y la cultura del país mediante diversos patrocinios. Fuente: Fuente: Banco de Bogotá. (2016). Informe de Responsabilidad Social. Enero 26,2017, de Banco de Bogotá Sitio web: https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2015/2015-ii-cap-8.pdf	NO

Bancolombia	• Está comprometido para llevar la educación financiera, crecimiento y progreso a las comunidades con bajos niveles de ingresos, poco conocimiento sobre finanzas y difícil acceso al sistema financiero ubicadas en regiones o sectores donde la presencia bancaria es muy poca o limitada. • Tienen implementada una estrategia de inclusión con productos para ayudar a las familias a cumplir sus sueños sin que les represente grandes desplazamientos o costos altos, entre ellos están: Ahorro a la Mano, Giros Nacionales e Internacionales, Microcrédito, Remesas, Crédito Hipotecario, Cuenta de Ahorro para Colombianos en el Exterior y Corresponsal Bancario. • Cuentan con corresponsales Bancarios y Asesores a la Mano. Fuente: Bancolombia. (2016). Reporte de sostenibilidad. Enero 26, 2017, de Grupo Bancolombia Sitio web: https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/sostenibilidad/reporte-de-sostenibilidad/banco-incluyente-social/	SI
Banco de Occidente	• Promueve el préstamo a microempresarios. • Atiende a sectores de ingresos bajos a través del otorgamiento de créditos en la modalidad de libranza • Ejecuta programas y proyectos de Educación, Cultura Ciudadana, Construcción de Paz, Reconciliación y Salud. • Tiene una línea de crédito, llamada: Occimoto, la cual ofrece la oportunidad de financiación de motos a las personas de menores recursos para contribuir con sus necesidades de movilización, transporte y generación de ingresos. Fuente: Banco de Occidente. (2016). Informe de Generación de Valor Social. Enero 26, 2017, de Banco de Occidente Sitio web: https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-occidente/55940b1d-abd8-4614-a426-fdb391cf1f30/balance-generacion-de-valor-social-2015.pdf?MOD=AJPERES	SI
Banco Popular	• La Inclusión de esta entidad es contribuir a la ampliación del cubrimiento de los servicios financieros a través de acciones que apoyan la agilidad en los pagos de servicios públicos y obligaciones con el Estado. Se realizaron en este sentido cerca de un millón de transacciones a través de los Corresponsales No Bancarios • Tiene una línea de crédito por libranza con convenios realizados con las empresas privadas y entidades del Estado, para facilitar a empleados y pensionado el acceso a recursos financieros de una manera rápida y eficiente. Fuente: Banco Popular. (2016). Responsabilidad Social. Enero 26, 2017, de Banco Popular Sitio web: https://www.bancopopular.com.co/wps/wcm/connect/206b1742-fe09-4a10-8905-6fafabe71f3e/INF_FINAL_VALOR_SOCIAL.PDF?MOD=AJPERES	NO

Fuente: Elaborada por el autor a partir de los reportes de responsabilidad social de cada entidad.

Para el objetivo 3 y a partir de los elementos del referencial teórico propuesto en cuanto a: inclusión financiera; responsabilidad social; entidades bancarias, y junto a una revisión de dos casos de éxito analizados (Banco WWB Colombia y la Banca de las Oportunidades), la presente monografía propone un esquema de análisis para planeamiento de propuestas en dos vías como lo muestra la figura 2. La primera, para determinar la inclusión financiera como una práctica de responsabilidad social de las entidades bancarias y segunda, propone ¿Cómo desarrollar dicha inclusión, para finalmente ser aplicado a la ciudad de Bogotá DC en los estratos 1 y 2?

Figura 2. Esquema de análisis para planeamiento de propuestas de inclusión financiera dentro de la Responsabilidad Social de Entidades Bancarias.



Esquema de análisis para el planteamiento de las propuestas elaborado por el autor.

Para dar inicio al desarrollo de esta parte, vale la pena hacer una aproximación al informe de Inclusión Financiera del Banco Mundial²⁴, publicado en el año 2014, en el cual se destacan algunas precisiones acerca de este con relación a la inclusión financiera, como por ejemplo (García de Alba y González, 2014) : a) Los niveles de inclusión varían a nivel general, debido a que cerca del 50% de la población adulta, no posee una cuenta bancaria, pero a su vez este hecho no indica que este grupo requiera mayoritariamente servicios financieros, b) Las barreras para acceder a los servicios financieros son latentes, como es el caso de: los requerimientos en cuanto a documentación, los costos financieros, y la distancia de las entidades entre otros, estas barreras no solo afectan a la población señalada anteriormente, sino también a las mujeres, la población joven, la población rural, y obviamente a los segmentos poblacionales de menores ingresos. Estas dos presiones extraídas con relación a la inclusión financiera, se podrían resumir en palabras de García de Alba y González: “este estudio del Banco Mundial es muy enfático en señalar que la inclusión financiera no significa proveer de servicios financieros a todo mundo y a cualquier costo” (2014, p.40). Finalmente, este hecho puntual destacado por el informe del Banco Mundial, se puede interpretar como un punto de referencia para el presente con el fin de abordar el tema de inclusión financiera desde una mirada de responsabilidad social, para orientar las recomendaciones propuestas de la manera más adecuada como sea posible, y no provocar efectos contraproducentes, tales como generar distorsiones al mercado, incentivos perversos o una inestabilidad financiera entre otros.

Primera propuesta: Determinar la Inclusión Financiera como una práctica de Responsabilidad Social de las entidades financiera

El papel que adquieren las entidades financieras, son la clave para hacer posible que la inclusión se convierta en parte activa de las prácticas de Responsabilidad Social.

Según Raufflet:

“La Responsabilidad Social se basa en principios éticos y en orden a ciertos requisitos legales, con el fin de favorecer el entorno en el cual

²⁴ Global Financial Development Report: Financial Inclusion. Washington, DC: World Bank.2014. (World Bank, 2014).

opera la organización, para así adoptar una postura activa y responsable junto al impacto que generan sus actividades, con la intención de generar desarrollo sostenible, competitividad y crecimiento económico. Partiendo de esta premisa, se compara la realidad no solo de las entidades financieras sino de las empresas en general, donde los intereses de poder y las altas expectativas del ser humano, o en beneficio de la compañía, se alejan cada vez más de conseguir un bienestar a la comunidad. Por eso la responsabilidad social en las entidades bancarias en un planteamiento a largo plazo que no debe verse como un gasto”. Raufflet (2012),

En palabras de González-Vega & Miranda (2015), se expuso que la inclusión financiera es la solución a la generación de mayores ingresos a poblaciones en condiciones de pobreza, en la que también Adams (1998) argumenta que la noción acerca del acceso a los servicios financieros, no es la respuesta a problemas frecuentes de la pobreza, no se puede negar que la inclusión financiera genera una serie de beneficios en los que se destaca: la reducción de la pobreza, desarrollo económico y crecimiento económico, y según una afirmación el Superintendente Financiero Gerardo Hernández, en marzo 20 del año 2013, durante en el IV Congreso de Acceso a Servicios Financieros, Sistemas y Herramientas de Pago de Asobancaria, en Cartagena de Indias, destaco que :

“Diversos estudios muestran los beneficios que brinda la inclusión financiera a la población y, en especial, a la de bajos ingresos, en la reducción de los niveles de informalidad, a la mejoría en el nivel de desarrollo económico”. Hernández. G (2010)

Todo esto nos lleva a establecer una relación entre la inclusión financiera y la responsabilidad social, basado en los argumentos en el que se busca no solo contribuir en algo a la sociedad sino también mantener la esencia del negocio (pensando en los stakeholders).

Entonces el papel de las entidades financieras con la Inclusión Financiera y la Responsabilidad Social, se constituye en el reto de “vislumbrar una estrategia de negocios innovadora y un con la intención de generar un relativo éxito en la labor de penetrar, mantener y ampliar un mercado en la población de bajos ingresos, descuidado por muchos años, no solamente por el sector financiero, sino por la mayoría de las industrias”, (Levy & Barbosa 2009, pág. 2). La Relación entre inclusión financiera y responsabilidad social indica que deben estar aliadas siempre, pues componen una relación de equilibrio, ya que una es complemento de la otra, para lograr objetivos comunes. La unión de la inclusión financiera y responsabilidad social, puede contribuir a la competitividad y sostenibilidad de las entidades bancarias, convirtiéndose así en un pilar para estas últimas, pero también adquiriendo una presencia más activa en el mejoramiento de las condiciones de pobreza a población excluida históricamente del sistema financiero, aportando un granito de arena a esta causa, pues no todo siempre debe ser responsabilidad netamente del Gobierno.

Finalmente, Levy y Barbosa (2009), indican que la colocación de los créditos se realizaba a tasas comerciales, sin ningún tipo de subsidio a sus clientes, esto con el fin de mantener su cobertura de costos y obviamente generando excedentes, donde para el año 2004, cerca del 97% de dichos excedentes, eran nuevamente invertidos en su objeto social (Levy y Barbosa, 2009). Es decir, se mantenía la colocación de cartera con el objetivo de ampliar la cobertura a la población objetivo. Por otro lado, el Banco WWB Colombia, mantiene su influencia en todo el país, pero expandía su presencia, “habiéndose situado en los departamentos del Valle, Cauca, Risaralda, Quindío y Cundinamarca”, (p. 132).

En definitiva, para que la inclusión financiera se vea relacionada con la Responsabilidad Social, las entidades bancarias, deben facilitarle a las personas y a las organizaciones el acceso al sistema financiero, dando acceso bancario a poblaciones que no han sido clientes tradicionales, como en el caso de las pequeñas y medianas empresas, mediante herramientas innovadoras que faciliten estos servicios a los usuarios, y así ayudar a dinamizar las economías locales y a promover el desarrollo del país.

Segunda Propuesta: Desarrollar la Inclusión Financiera al interior de las entidades bancarias masificando el microcrédito y potencializando los CNB.

Con el fin de atender la segunda propuesta planteada, y teniendo en cuenta elementos mencionados como el caso del Banco WWB en la promoción del microcrédito y junto a él una política de Estado como la Banca de las Oportunidades, creada en el año 2006, donde a la luz de estos y otros elementos, se desarrollan unas estrategias que serán objeto de análisis, las cuales consisten en masificar el microcrédito y potencializar los Corresponsales no Bancarios (CNB).

a) Masificar el microcrédito.

Esta propuesta consiste en promover la masificación del microcrédito en las entidades bancarias que aún no ofrecen dentro de su portafolio este producto, sin importar si se cataloga por la entidad como complementario o de categoría especial. Por ende, en la Tabla 4, se propone a las entidades bancarias como desarrollarlo basado en caso del Banco WWB Colombia en este producto (Microcrédito)

Tabla 5. Masificar el Microcrédito basado en el producto del Banco WWB Colombia.

Objetivo	¿Cómo?	Ventajas
Hacer que la totalidad entidades bancarias ofrezcan microcrédito.	Cambiar el esquema de productos y migrar hacia la perspectiva de clientes. (pág. 154), Comprender mejor las necesidades de los microempresarios, reduciendo algunas barreras de acceso. Mantener los estándares y/o políticas de las entidades.	Reducción de requerimientos de documentación para el acceso al crédito. El cliente no requiere acceder directamente a una oficina bancaria, para obtener el microcrédito (únicamente en un caso puntual).

Elaborado por el autor basado en WWB Colombia: una semilla para la bancarización de la población de bajos ingresos. (Levy & Barbosa, 2009).

Para que las entidades bancarias puedan aportar a los índices de inclusión financiera, deben focalizar el producto del microcrédito a las microempresas y pequeñas empresas,

otorgando créditos con montos bajos, con el fin de beneficiar no solo a estas, sino también a sus empleados, los cuales mayoritariamente se encuentran dentro de la informalidad laboral. Pero donde gracias a la ventaja que proporciona el crédito, se potencializarán las empresas, y a su vez, los empleados, se podrán convertir en unos clientes potenciales de las Entidades Bancarias gracias al aumento de sus ingresos. Contribuyendo también con su formalización laboral, y esa barrera que no les permitía acceder a servicios financieros, dado su precario perfil. Dado el impacto generado a los empleados de estas empresas.

Pero se debe ser consiente que vincular un producto como el microcrédito como iniciativa de inclusión financiera en las prácticas de responsabilidad social por iniciativa propia en las entidades bancarias es imposible, pero a su vez, no se debe desconocer los esfuerzos que ya han iniciado en este aspecto algunas entidades. Según el diario La República, en una publicación realizada el pasado 21 de enero del 2015, refleja que Davivienda y el Banco AV Villas, son bancos que promueven el microcrédito en Colombia con la tasa más baja en el mercado, comprendida entre el 20,37 % y el 24 % respectivamente. Finalmente, este artículo destaca que el ahorro es primordial, debido que a medida que las personas ahorran, en un futuro será personas inteligentemente financieras.

Gracias a esto, resulta necesaria una promoción masiva de esta iniciativa por parte de instituciones como la Superintendencia Financiera, Asobancaria, o del mismo Ministerio de Hacienda, que promuevan la inclusión financiera, pues Existen estudios, como los de Dermiguc- Kunt (2005), los cuales muestran que el desarrollo del sistema financiero es básico para promover el crecimiento y una mejora de ingreso (Tafur 2008, p 19).

b) Potencializar los CNB.

Esta propuesta, como su nombre lo indica, consiste en potencializar los CNB, basado en la política de la Banca de las Oportunidades, generado en el Conpes 3424 de 2006, desarrollado anteriormente. El Conpes destaca que los CNB son una herramienta que resulta ser fundamental en Colombia, con el fin de alcanzar una cobertura total del sistema financiero. Por ejemplo, la importancia de un CNB en un municipio o en una zona apartada

es un punto de partida para la inclusión de nuevos clientes por medio de este tipo de canales.

En la Tabla 5 se propone a las entidades bancarias como podrían potencializar los CNB teniendo en cuenta la colocación del producto propuesto en el numeral anterior, (colocación de microcrédito en los CNB).

Tabla 6. Potencializar los Corresponsables no Bancario basados en Banca de las Oportunidades.

Objetivo	¿Cómo?	Ventajas
Potencializar los CNB para la colocación de Microcrédito en dichos establecimientos.	Aprovechar la expansión geográfica de las entidades (oficinas y personal), convirtiéndolas en un centro de soporte operativo y asistencial de los CNB, quienes a su vez se convertirán en centros de negocios para la colocación del producto. Capacitar a la(s) persona(s) encargadas de administrar el punto de CNB, para ofrecer el microcrédito de acuerdo a perfil establecido .	El producto microcrédito se ofrecería únicamente en los CNB. Posiciona una marca dentro de un grupo poblacional que carecía de bancarización. No se genera traumatismo al hall bancario, de las oficinas soporte. Incrementa el pasivo de estas oficinas soporte. Replicar este modelo a regiones apartadas, reduce costos en ampliación de red de oficinas. Aumenta la utilización de medios alternos para como la página de internet, línea de servicio, aplicaciones móviles y cajeros automáticos entre otros.

Elaborado por el autor basado en el Conpes 3424 de 2006.

Vale la pena destacar que los canales ofrecen otros servicios adicionales a los de corresponsalía, tales como recarga de minutos, pagos de servicios públicos, pago de tarjetas de crédito, venta de juegos de azar, giros, entre otros, que les permiten llevar a las personas una gran oferta de servicios financieros y no financieros. (RIF, pág. 19). Por ende, la importancia capacitar al personal que administra el CNB, con la intención de ofrecer el producto del microcrédito, convierte este CNB en un canal de distribución que no solo vende un producto, sino que posiciona la marca de la entidad que lo provee. La

importancia que se le pretende dar al tema mediante la propuesta, también genera una incidencia de manera importante términos de educación financiera²⁵.

De acuerdo a ello y según el RIF Reporte de Inclusión Financiera (2016), la dinámica de crecimiento de los corresponsales bancarios, pasó de 19.938 puntos en 2011 a 95.730 puntos en 2014 pero en el último año (2015), se observó una leve disminución de dichos puntos, pues el número real de puntos físicos se redujo a 44.494, debido a que se “descontaron los puntos que pertenecen a una misma red administradores de corresponsales pero que tienen contratos con varias entidades financieras simultáneamente” (p. 19). El 72% de los puntos corresponsales en el país son gestionados a través de redes de administradores de servicios o administradores de corresponsales, tales como MóvilRed, DDDedo, ConexRed, Fullcarga, GTECH-Baloto, entre otras. (RIF 2016). Finalmente, las entidades que explicaron el fuerte incremento en el número de corresponsales entre 2013 y 2014 incluyeron a Banco BBVA (9.940 corresponsales), Banco de Bogotá (8.389 corresponsales), Banco de Occidente (8.140 corresponsales), Banco AV Villas (7.221 corresponsales) y la CF Mi Plata (5.960 corresponsales). (RIF 2016).

²⁵ En este sentido, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la educación financiera se define como: “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar” (2005: 26). (Raccanelo & Herrera, 2014, pag 121).

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la revisión de literatura realizada, en cuanto a lo que respecta a la inclusión financiera, efectivamente la dimensión más representativa de las planteadas en el referencial teórico, corresponde a un tema de acceso. La trascendencia de esta dimensión, ayudó a entender que antes de pretender sugerir políticas o estrategias encaminadas a incentivar la inclusión financiera o a mejorar la situación económica de un grupo poblacional por medio de productos financieros, es inevitable entender previamente los determinantes o simplemente las barreras existentes para acceder a ellos.

El desarrollo de esta la investigación adquiere un sentido responsabilidad, al tener en cuenta diferentes visiones acerca de la inclusión financiera, pues es evidente notar que dentro de las perspectivas de Guízar, González-Vega & Miranda (2015) y de Adams (1998), acerca de la inclusión financiera, estas presentan una mirada algo pesimista acerca del papel de la inclusión dentro de la sociedad y gracias a esto, la investigación permite mostrar otro punto de vista , pues tampoco pretende probar que la inclusión financiera es la pócima mágica para eliminar la pobreza y la desigualdad, pero si para generar una oportunidad de acceder a una inversión para un ingreso de su actividad formal o informal

Al evidenciar las prácticas de las cinco entidades analizadas, se identifica que todas tienen implementadas prácticas de responsabilidad social, pero no todas tienen definida una política para lograr la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 de Bogotá. Tres de las cinco entidades, hacen referencia a la inclusión financiera como un sistema de acceso al sector financiero, por medio de educación financiera, aplicaciones para realizar transacciones, cobertura de corresponsales no bancarios, pero no hablan precisamente de atender este sector poblacional.

De acuerdo a la comparación de la tabla 4, se evidencia que el banco de occidente y Bancolombia, son los únicos dos bancos que dentro de sus prácticas de responsabilidad social promueven la inclusión financiera de los estratos 1 y 2.

El banco de occidente, por ejemplo, en su informe de generación de valor. Banco de occidente (2015). Se evidencia que promueve el préstamo a microempresarios, programa relacionado con la formación de una cultura de pago, de compromisos formales que se traduce en progreso para esta población que antes no tenía acceso directo a servicios del sector financiero por ser un sector informal. Adicional a esto, el Banco de Occidente atiende a sectores de ingresos bajos a través del otorgamiento de créditos en la modalidad de libranza. Los beneficiarios de este servicio son a pensionados, docentes, militares, empleados oficiales, operarios de sector real y empleados del sector privado. Ofrecen préstamos entre 3 y 5 veces su ingreso a personas que devengan un salario mínimo legal vigente.

Bancolombia por su parte, en su reporte de sostenibilidad, Bancolombia. (2016). Se evidencia que ofrece apoyo a microempresarios mediante estrategias como generación de empleos, bancarización, apertura de nuevos canales de ventas, mejoras en estructura financiera, entre otras. Este servicio de microcrédito es una gran alternativa de financiación para microempresarios independientes debido a que prestan desde \$1.000.000 siempre y cuando su negocio tenga mínimo un año de constitución., Ventas anuales entre 24 y 280 millones. Activos con valor menor a 500 SMMLV. El total de endeudamiento debe ser inferior a 120 SMMLV, y máximo diez trabajadores”.

Al encontrar que, de los 5 bancos con mayor utilidad, solo dos promueven la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 se llega a la conclusión que no es un sector con mayor cobertura ni interés para los bancos, esto debido a que los ingresos no superan el salario mínimo, se encuentra reportados en centrales de riesgo o no tienen una cultura de bancarización por lo tanto los bancos no los tienen en cuenta.

Razones para implementar las propuestas de inclusión en la población de estratos 1 y 2 de la ciudad de Bogotá D.C.

Cuando las entidades bancarias vean la inclusión financiera como una práctica de Responsabilidad Social pondrán un fin común en pro de una sociedad y del mismo banco. Por ello, las entidades bancarias deben establecer un nuevo modelo que les permita generar

utilidades sin destruir a los actores de las compañías por medio de las acciones tomadas de directivas, accionistas, presidentes, entre otros. Sierra (2010) en Henao (2015).

Es importante recalcar la comprensión dada en el referencial teórico a la inclusión financiera, donde, esta fue catalogada en tres categorías de posibles barreras para el acceso, en las que se encuentran: limitaciones geográficas, limitaciones socioeconómicas, limitaciones de oportunidad. Entonces, bajo este tridente de categorías, serán expuestas las razones del porque se deben implementar las recomendaciones de inclusión en la población de estratos 1 y 2 de la ciudad de Bogotá D.C, a la luz de la responsabilidad social de las entidades bancarias.

Limitaciones geográficas, esta categoría se refiere a las dificultades que posee un individuo o grupo poblacional para acceder a servicios financieros, por encontrarse aislados o simplemente donde la presencia de las entidades financieras es baja, (Rodríguez & Riaño (2016), por ende, se proponen las siguientes razones en cuanto a la limitación geográfica:

- La distancia que deben recorrer las personas para llegar a una entidad bancaria, debido a la concentración de las microempresas y pequeñas empresas pertenecientes a la población excluida del sistema financiero en sectores marginales de la ciudad, es un factor que dificulta la inclusión. Por ende, aprovechar la cobertura geográfica tanto de sucursales bancarias como de correspondientes no bancarios en la ciudad de Bogotá D.C, para llevar a cabo las recomendaciones de inclusión financiera por medio del microcrédito, ayudando a las microempresas y las pequeñas empresas a crecer y alcanzar un tamaño óptimo con las inversiones realizadas.

Limitaciones socioeconómicas, esta categoría se refiere a las razones por las cuales un individuo o grupo poblacional se encuentran aislados por sus condiciones socio económicas, tales como: altos costos del sistema financiero y la carencia de documentación para acceder a productos como el crédito, (Rodríguez & Riaño (2016). por ende, se proponen las siguientes razones en cuanto a la limitación socioeconómica:

- El perfil de del solicitante en cuanto a su nivel de ingresos requerido por las entidades bancarias para acceder a un producto financiero, pero donde de igual

forma la población con microempresas y pequeñas empresas, requieren microcréditos para su sustento y obviamente para la generación de empleo.

- La recomendación de potencializar los CNB, no promueve la economía informal, sino todo lo contrario, el aumento de los índices de inclusión financiera, disminuiría dicha informalidad, pues generaría un incentivo en la población para adquirir más y mejores productos financieros.
- La masificación del microcrédito y la potencialización de los CNB en la ciudad de Bogotá, podría contribuir con el desarrollo económico de la sociedad, al ofrecer productos y servicios a toda la comunidad (especialmente enfocado a la población de estratos 1 y 2) y no únicamente a quienes actualmente ya tienen o reciben algún beneficio por parte del sistema financiero, logrando así un equilibrio en cuanto a las oportunidades que todos los individuos deben tener para formar parte activa de la sociedad.

Limitaciones de oportunidad: es decir, es donde el individuo o grupo poblacional tienen los recursos, pero no se tienen las conexiones u oportunidades para acceder a ellos, asociados a la discriminación y preferencias, (Rodríguez & Riaño (2016).

Debido a las limitantes para el acceso productos financieros existentes en la ciudad de Bogotá, demuestra la necesidad de aplicar las recomendaciones propuestas en el modelo presentado, específicamente a la población de estratos 1 y 2. Pues se espera que la colocación del microcrédito por medio de los corresponsales no bancarios (CNB), ubicados principalmente en tiendas, supermercados, droguerías, etc., se apalanquen en las oficinas cercanas al sector dependiendo de la entidad bancaria a la que esté inscrita el corresponsal (por medio de un manejo por zonas), y que este se desarrolle durante un periodo de prueba comprendido de seis meses y doce meses. Donde posteriormente, de acuerdo a sus resultados, sea implementado en el resto de ciudades y en los municipios, los cuales potencialmente de manera preliminar serían los mayores beneficiarios con esta iniciativa.

El éxito de esta iniciativa en el manejo del microcrédito y los CNB aplicada a la ciudad de Bogotá D.C, convertiría la ciudad en un modelo a seguir, enfocado a los sectores urbanos dedicados a la informalidad. Donde por medio de los corresponsales no bancarios CNB, se masificaría este producto, contribuyendo al aumento no solo de la población con acceso a productos financieros, en este caso con un microcrédito, sino que también, puede

propiciar un impulso importante a la pequeña y mediana empresa, al promover el cooperativismo y la asociatividad.

Este modelo puede ser replicado a otras ciudades del país, y obviamente a los municipios y zonas rurales, los cuales se favorecerían de este, pues son quienes finalmente, para el cierre de este trabajo, continúan siendo excluidos en el acceso al sistema financiero. Pues este se convierte en un hecho fundamental para el mejoramiento de la vida de las personas, pues gracias a la bancarización, esta puede incidir como un factor importante en la reducción de la pobreza. El acceso a los instrumentos financieros apropiados puede hacer que los pobres o los marginados inviertan en activos físicos y en educación, reduciendo la desigualdad y contribuyendo al crecimiento económico

CONCLUSIONES

1. Estas 5 entidades bancarias deberían considerar la inclusión financiera como una práctica de su responsabilidad social orientada a la población históricamente excluida para acceder a servicios financieros, debido a que es la oportunidad de permitirle a dicha población no solo la opción de abrir una cuenta, sino también para solicitar un crédito, accediendo a incrementar el consumo, pero también puede ser la oportunidad de empezar un negocio, con el objeto de mejorar su ingreso.
2. Al proponer la recomendación de masificar el microcrédito basado en la experiencia del Banco WWB Colombia, y el potencializar los corresponsales no bancarios, basado en la política de la Banca de las Oportunidades, constituyen un nuevo reto para las entidades bancarias, el cual consiste en conseguir llegar a la mayor cantidad de personas posible. Todo esto sin afectar la naturaleza del negocio ni a los agentes o stakeholders.
3. Al analizar y comparar las prácticas de responsabilidad social en las entidades bancarias en Colombia, se puede evidenciar que las políticas de responsabilidad social de para los bancos consultados, no promueven en su mayoría de manera directa, su accionar hacia una masiva inclusión financiera dirigida a la población permanentemente excluida. Este factor puede estar asociado a factores como la naturaleza misma del negocio, reservando la prestación de sus servicios a ciertos grupos poblacionales, en el que tal vez se consideran un perfil de riesgo alto para una potencial vinculación con cualquiera de sus Productos.
4. Se evidencia que la inclusión financiera no es el único factor que debe tener una entidad bancaria para que sea Socialmente Responsable. Esto evidenciado en la presentación de resultados donde se ve que estas entidades tienen otros elementos que hacen parte de sus prácticas de responsabilidad social.
5. Es importante proponer, que las entidades bancarias no solo vean la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 de Bogotá como una práctica de responsabilidad social, sino que también la vean como una oportunidad de negocio. Debido a los

altos niveles de informalidad que tiene esta población, las entidades bancarias podrían aprovechar al máximo este sector para ampliar su portafolio de servicios, hacer publicidad debido a la voz a voz que se genera en este campo, claro está, sin que afecte el objeto del negocio que es generar rentabilidad.

6. Debido a que la responsabilidad social se evidencia a largo plazo cuando el negocio o microempresa vea frutos de la inversión realizada, el masificar el microcrédito en el presente se puede ver reflejada desde el momento en que a un empleado informal le aprueban una solicitud de crédito para invertir, el simple hecho de hacerle realidad el sueño a estas personas ya es responsabilidad social.
7. Se evidencia que sí hay una relación entre la inclusión financiera de los estratos 1 y 2 y la responsabilidad social y deben estar aliadas siempre debido a que incluir este sector en el sector financiero, la entidad bancaria estaría ofreciendo servicios financieros sostenibles, adicional a esto, contribuye al incremento del ingreso y a reducir la pobreza, lo cual genera crecimiento económico y es un gran aporte para la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza para la Inclusión Financiera (2010). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas [consultado 30 Nov 2016]. Disponible en: [http://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](http://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)
- Argandoña, A. (2009). La ética personal, los valores y la responsabilidad social corporativa. IESE Business School. Madrid.
- . (1998). La teoría de los stakeholders y el bien común. Documento de Investigación. No. 355. IESE-Universidad de Navarra. Barcelona.
- Arrazate, R. (2010). Responsabilidad social en el sector bancario: Un estudio de caso. Administración y organizaciones. 10 (2). México. pp. 107-128.
- Banco de Bogotá. (2015). Informe de Responsabilidad Social 2015: Nuestro compromiso con los grupos de interés. Recuperado de: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2015/2015-ii-cap-8.pdf>
- Banco de la República. (2014). Informe especial de estabilidad financiera: Inclusión financiera. Banco de la República. Bogotá. Recuperado de: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/iepref_mar_7_2014_0.pdf
- Cabrera, W., & Yaruro, A. M. (Marzo de 2015). Banco de la República . Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/node/38963>
- Calderón, R. (2014). La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera. ALIDE. Lima.

- Cano, C.; Esguerra, M.; García, N.; Rueda, J. y Velasco, A. (2014). Inclusión financiera en Colombia. Banco de la República. Bogotá.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2014). Caso Daviplata: Premio valor compartido. Cámara de Comercio de Bogotá. Bogotá.
- Cardona, R. (2014). Responsabilidad Social Empresarial desde las prácticas laborales que ostentan el banco BBVA y el banco Davivienda. Trabajo presentado como requisito para optar al título de Magíster en Administración. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.
- Conpes (2006). Conpes N° 3424 de 2016. La Banca de las Oportunidades una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social.
- Cuellar.M. (2011). La responsabilidad social de la banca.
- DANE. (2015). Cálculos con base en la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) 2014 y 2015. DANE. Bogotá.
- Drucker, P. (2000). La gestión en tiempos de grandes cambios. Ediciones Gestión. México.
- Duque, Y. y Martínez, D. (2012). Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión laboral: Caso Bancolombia y BBVA. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas. Vol. XX (1). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Duque, Y.; Martínez, D. y Botón, S. (2012). Una revisión a la investigación en responsabilidad social corporativa en el sector bancario. Equidad Desarrollo. No. 18. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. pp. 121-150.

- Fernández, J.; Bajo, A. (2012). La teoría del Stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC*. 6 (6). pp. 130-143. Recuperado de: http://adresearch.esic.edu/files/2012/06/aDR6-07-teoria_stakeholder.pdf
- Freeman, Edward y McVEA, John, (1984). A stakeholder approach to Strategic management. Darden Graduate School of business Administration. Disponible En: [http:// faculty.wvu.edu/dunnc3/rprnts.st](http://faculty.wvu.edu/dunnc3/rprnts.st) satisfacción de las necesidades y expectativas akeholderapproach.pdf, consultado el 29 de Noviembre de 2016.
- Friedman, Milton (1970). "The social responsibility of business is to increase its profits". *New York Times Magazine*. Nueva York, Estados Unidos.
- Gallardo, F. (2010). La responsabilidad social de la empresa y las entidades bancarias: Una visión primaria. Monografía académica. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.
- Gallego, J.; López, D. y Sepúlveda, C. (2014). Estratificación socioeconómica con base en información catastral: Modelos para el caso de Bogotá D. C. Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Bogotá.
- Guízar, Isai, González-Vega, Claudio, & Miranda, Mario (2015). Un análisis numérico de inclusión financiera y pobreza. *EconoQuantum*, Vol. 12. Núm. 2, Universidad de Guadalajara. México.
- García de Alba, H; González José, C. (2014). Determinación de las variables relevantes para la tenencia de cuenta de ahorro en la población urbana de México, como mecanismo para lograr la inclusión financiera. *The Anáhuac Journal: Business and Economics*, Vol. 14, núm. 2, 2014. México.
- Grisales, R. & Useche, D. (2012). Impacto de las políticas de responsabilidad social corporativa del banco BBVA Colombia con respecto al medio ambiente y el cumplimiento de estas políticas referentes al apoyo y desarrollo de la educación en

- sectores menos favorecidos de la sociedad. Monografía académica. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Henao, M, Raúl, E (2014). Análisis de Responsabilidad Social empresarial en el sector financiero Banco de Bogotá como caso a analizar. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Colombia. Pág. 12
- Lattanzio C, Silvia & Pinilla J, Jorge (2013). El microcrédito como herramienta de inclusión financiera para fomentar el desarrollo y crecimiento económico de Colombia. Monografía académica. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Levy, S & Barbosa, L. (2009). WWB Colombia: Una semilla para la bancarización de la población de bajos ingresos. Monografías de Administración. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia.
- Mora, A. (2010). Las entidades bancarias en Colombia, consecuencia de un movimiento constante del sector bancario. Revista MBA. EAFIT. Bogotá. pp. 32-52.
- Mehrotra A, y Yetman J, (2015). Inclusión Financiera: Implicaciones Para Los Bancos Centrales. Boletín | cemla | julio-septiembre de 2015, p.p 135- 150. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos
- Puerto, L. (2014). Ensayo Responsabilidad Social Empresarial. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Raccanelo K. y Herrera E. (2014). Educación e inclusión financiera. Revista Latinoamericana De Estudios Educativos, VOL. XLIV, NÚM. 2, 2014. México.
- RIF (2016). Reporte de Inclusión Financiera 2015. Superintendencia Financiera de Colombia y la Banca de las Oportunidades. Bogotá, Colombia.
- Rivera, H. y Malaver, M. (2011). La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. Documentos de Investigación. No. 97. Universidad del Rosario. Bogotá.
- Rodríguez, N.; Segura, M. (2013). Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación con las políticas de inclusión financiera. Monografía académica. Universidad EAN. Bogotá.

- Rodríguez-Raga, S & Riaño, R, Felix, F (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales* 32 (2016) 14–24. Universidad ICESI. Colombia.
- Raufflet Emmanuel (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Pearson Educación. México.
- Sampieri Hernández, Roberto Collado Fernández , Carlos Y Lucio Baptista *Metodología de la investigación* 2003.
- Sierra, M, Jorge E. (2010). *Principios de Responsabilidad Social Empresarial*. Editorial Panamericana Formas e Impresos, Bogotá, Colombia.
- Solarte, M. (2003). *Moral y ética de lo público*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Tafur S, Claudia (2008). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de américa latina. *Estudios Gerenciales*. Vol. 25 No. Enero-Marzo de 2009. Universidad ICESI. Cali –Colombia
- Tovar, Patricia (2013). *Los Top 30 de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Cámara de Comercio Colombo Británica. Bogotá.
- Valiente, E. (2005). “Una forma de subhumanidad”. *La Nación*. Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.lanacion.com.ar/745843-una-forma-de-subhumanidad>
- Vergara, M. y Vicaria, L. (2009). *Ser o aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial*. Trabajo de Grado para optar al título de Comunicador Social con énfasis en Comunicación Organizacional. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Villalda, I. (2013). *La banca móvil: Una estrategia de inclusión financiera mediante el uso de las TIC para la población pobre extrema de Colombia*. Actas de la VII Conferencia ACORN-REDECOM. ACORN. México.