

**EL SISTEMA FINANCIERO BANCARIO Y LA RSE DESDE LA DIMENSION
ECONOMICA**



POR

LYDA JHOANA BARBOSA FLORIAN

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ, D.C.**

2012

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES	PÁG. 3
PROBLEMA	6
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	10
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVO ESPECIFICO	10
MARCO TEÓRICO	
MARCO HISTÓRICO	11
SECTOR FINANCIERO	11
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	12
DEFINICIÓN Y CONCEPTOS	12
ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE DESARROLLO EN EL SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO COMO PARÁMETROS DE CRECIMIENTO	13
CONTEXTO ACTUAL EN EL QUE NACE EL PROYECTO	15
REGULACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR FINANCIERO.	18
CONCLUSIONES	22
RESTRICCIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	26

ANTECEDENTES

El presente trabajo propone hacer una revisión, sobre la forma en que las entidades financieras, específicamente la banca en Colombia, implementan la responsabilidad social empresarial según parámetros planteados por el GRI (Global Reporting Initiative), caracterizados en lo social, ambiental y económico, siendo este último el centro de revisión.

De acuerdo con L. López y D. López (2004) y Rodríguez y Tovar (2007), los sistemas financieros han venido creciendo debido a factores como cambios en los hábitos de consumo y tecnología; conllevando a que los requerimientos de los agentes hacia las entidades financieras sean diferentes y en la segunda disminuir considerablemente los costos de las transacciones, modernizar los sistemas de pago y diversificar las formas como se realizan algunas transacciones”. La función, del sistema bancario, se ramifica en los diferentes servicios que prestan como intermediarios, además de estar autorizados a la captación legal de recursos y su respectiva irrigación en el sistema productivo colombiano, siendo un intermediador financiero en operaciones de ahorro, prestamos, hipotecarias y de capitalización, razón por la cual es importante su participación en el contexto económico y social del país. Es así como a partir de una revisión a la Dimensión Económica¹, y la lectura de los *indicadores económicos* que ilustran el flujo de capital entre los diferentes grupos de interés, los principales impactos económicos de la empresa sobre el conjunto de la sociedad, su desempeño económico, presencia en el mercado, impacto económico , principales éxitos y fracasos, riesgos y oportunidades, cambios realizados en los sistemas o en la estructura durante un periodo determinado” (Memoria de Sostenibilidad G3.1 GRI).

La RSE, según H. Gutiérrez es una:”filosofía corporativa que acoge la dirección de la empresa en la búsqueda del beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en sus zonas de influencia, un concepto que cada vez se hace más familiar dentro de los procesos de las empresas y la relación directa de las mismas con la sociedad” bajo esta

¹ evalúa el impacto de las organizaciones sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial, (GRI).

concepción se aprecia la intención de la RSE, en cuanto a generar impacto en lo humano y en lo local, considerándose esta intención en la definición propuesta por el GRI y mencionada anteriormente. Continuando con Gutiérrez, “..... ya que antes del siglo XX y bajo una perspectiva de estado Liberal clásico los empresarios solo se interesaban por la acumulación de riquezas a raíz de su actividad económica dejando de lado el bienestar de sus empleados, clientes y proveedores.....” función considerada a las empresas, como oferentes de bienes y servicios y agentes transformadores de materia prima. Gutiérrez, manifiesta que: “..... Más adelante en el siglo XX y bajo las nuevas exigencias sociales y nuevas reformas legislativas el empresario tuvo que dar lugar a una serie de implementaciones tanto en políticas corporativas como en la cultura organizacional de sus empresas, buscando generar el respeto y la defensa de los Derechos Humanos y, especialmente los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (derecho al trabajo en condiciones justas, derecho a la protección social y a un adecuado nivel de vida, derecho a la educación, derecho a tener una vivienda digna y a la cultura), y los derechos medioambientales, unido a la aparición y auge del concepto de Desarrollo Sostenible” (H. Gutiérrez, 1999 No. 96); con las anteriores consideraciones se consolida la proposición de hacer una revisión de las ejecuciones que en materia de responsabilidad social empresarial y desde la dimensión económica, que es el punto focal, se realiza por parte de la banca con su efecto en el contexto local y social.

Según artículo publicado por el Banco de la Republica bajo la autoría de Jose Maria Uribe, se manifiesta que : “El sistema bancario en Colombia durante esta última década, ha tenido que sortear situaciones, en donde factores como la recesión en países extranjeros , los manejos de política económica para controlar la inflación, entre otros fenómenos, como la expectativa ante las negociaciones de tratados comerciales, han generando que la economía, que venía en un ascenso hasta 2007, empezara un periodo de decrecimiento; y aparece un fenómeno que se desencadena como un auge de los sistemas informales de captación de dinero conocidas en Colombia bajo el concepto de “pirámides” y que lograron un colapso de la economía. Conllevando a una reflexión y cuestionamiento respecto de la labor ejecutada por la banca y su influencia en la sociedad... (banrep.gov. 2009. Pág. 3). Frente a este nuevo fenómeno corporativo con incidencia en lo social, emanado de la necesidad de obtención de recursos financieros por la sociedad, las alarmas que se generaron por la consecución de estos recursos

por fuera del sistema financiero afectaron los índices de captación y disposición, afectando los indicadores de rentabilidad del sistema financiero.

Por lo anterior se pretende dar respuesta al siguiente planteamiento: ¿La Banca Financiera colombiana ha implementado acciones de RSE, que concuerden con la *dimensión económica* planteadas por el GRI o han sido una estrategia, para incrementar sus indicadores de rentabilidad?

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

A continuación se presenta una revisión histórica en cuatro escenarios por los que han pasado los bancos en el entorno colombiano, esto con el fin de dar un contexto inicial al estudio.

Por consiguiente es necesario revisar históricamente los estadios por los que han pasado ejecutado los bancos en el entorno colombiano:

ETAPA	CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTIDADES	ENTIDADES FINANCIERAS DESTACADAS	CRISIS FINANCIERAS
Bancos Libres (1854-1922)	En 1854 se creó la primera casa bancaria en Medellín. Las minas de oro antioqueñas generaron un volumen de ahorro que era prestado en otros negocios, se crean 90 bancos regionales que no tienen sucursales y si una alta tasa de mortalidad.	Las únicas entidades que sobreviven al finalizar el periodo son: Banco de Bogotá, Banco de Colombia, Banco Alemán Antioqueño y Banco del estado de Popayán.	Crisis al inicio de cada guerra civil (1876, 1885, 1895 y 1899) y crisis por la especulación con el oro y tipo de cambio (1904)

Intervención Estatal (1923-1958)	Monopolio de la emisión de billetes prestamos a los bancos por parte del Banco de la República. Baja el número de bancos privados aunque entran bancos extranjeros (24 bancos a mediados de los años cuarenta) y se concentran en operaciones de corto plazo, lo cual sirve a los comerciantes, mas no a los industriales. La expansión de la cartera contrarresta la reducción de la actividad económica en ciertos periodos.	Creación del Banco de la República (1923), Banco Agrícola Hipotecario (1932), el Instituto de Crédito Territorial (1939), y el Instituto de Fomento Industrial, IFI (1940), Banco del Comercio (1948), Banco Cafetero (1953), Banco Ganadero (1956) y el Banco Popular (1951)	Crisis cambiaria son manejadas sin grandes traumatismos
Banca privada especializada (1959-1989)	En 1963 las sucursales llegan a ser 1245. No se crean más intermediarios estatales, si no que se ofrecen créditos de largo plazo a través de la banca privada especializada.	Creación de corporaciones financieras (1959), corporaciones de ahorro y vivienda (1972) y compañías de financiamiento comercial (1975)	Crisis por especulación con acciones de empresas: sobreendeudamiento de éstas, pérdida de su valor, auto prestamos, jugadas imprudentes y dolosas, y varias nacionalizaciones (1981).
Matrices con filiales especializadas (1990-2005)	Desaparecen diferencias entre entidades. En 1998 se alcanza el número máximo de oficinas (5221). Se crean entidades con poco respaldo y en ocasiones poca experiencia administrativa. Tras la severa contracción de oferta y demanda de crédito que siguió a la crisis de 1997, los bancos aumentaron el	Rescates por parte del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafin).	Crisis de Compañías de Financiamiento comercial (CFC) especializadas en leasing (1995). Esta crisis fue un anticipo de difíciles años en que el gobierno, por medio del Fogarín, estatizó seis bancos y se convirtió en 1981, en el mayor banquero del país.

Fuente: “Bancos; el crecimiento de un país” (Dinero, 2004 a)

Por lo anterior es evidente encontrar que cada una de las etapas resultantes tiene como antecesor una o varias crisis, a las que la banca tuvo que hacer frente, con sus efectos al interior de las organizaciones y en la sociedad. Ahora bien identificando cada una de las etapas en el tiempo por las cuales ha pasado la banca, se infiere que esta se ha ido consolidando y “*afinando*”, como respuesta a los fenómenos temporales, determinados todos ellos en una misma intención: “la disminución de riesgos”

También es procedente, conocer la cadena de valor y realizar un comparativo donde se pueda establecer los acciones que en lo social a emprendido el sistema bancario, a lo largo de la cadena:



Fuente:” Para ir más allá de los Discursos” (2007. P, 49)

Si bien es cierto el sistema bancario se ha sabido acomodar a las nuevas tendencias y requerimientos a raíz de la globalización, se evidencia parte de su compromiso con cada uno de los grupos de interés, quienes demandan ir más allá de acciones donativas-

Uno de sus compromisos se ha dado en lo que se llama *inclusión* de sociedades, pero sin dejar de ser una acción rentable y buscando ser que estas acciones sean fuentes generadoras de confianza para los inversionistas; generando con esta iniciativa establecer relaciones que permitan desarrollar la RSE, ahora ya, desde la dimensión económica.

Con el fin de hacer esta revisión, la autora quiere incluir metodológicamente el conocimiento en los temas de marketing, ética de los negocios, estrategias en acción, teorías administrativas que conforman el estudio de la administración y que están directamente relacionadas con temas de RSE, también se hace necesario utilizar una metodología documental que según lo planteado por Urbano y Ariel (2009:99) plantea que esta constituye una estrategia metodológica que emplea la investigación científica para realizar la revisión de antecedentes de un objeto de estudio para así reconstruirlo conceptualmente.

La investigación documental permite “contextualizar” el fenómeno a estudiar, estableciendo relaciones diacrónicas y sincrónicas entre acontecimientos actuales y pasados; lo cual posibilita hacer un “pronóstico” comprensivo e interpretativo de un suceso determinado. La investigación documental posibilita una mirada retrospectiva (hacia atrás), una mirada actual, y otra prospectiva (hacia delante) de la realidad que es objeto de indagación. De este modo, el análisis documental le permite al investigador ampliar el campo de observación y enmarcar la realidad objeto de investigación dentro del acontecer histórico; lo cual amplía la captación de los significados que nos permiten mirar esa realidad desde una perspectiva más global y holística. (Urbano y Ariel, 2009:100).

En razón a lo anterior, la metodología usada en este trabajo de investigación es documental debido a la obtención de información de cada uno de los puntos objetos de estudio a través de los diferentes documentos como lo fueron libros, revistas, artículos, entre otros, con el fin de justificar cada una de nuestras conclusiones e interpretaciones de nuestro análisis.

Se usó este tipo de metodología debido a sus principales ventajas mencionadas por Urbano y Ariel (2009:104) como lo fueron el bajo costo en la adquisición del material informativo, su carácter de exclusividad en cuanto a que proporciona materiales documentales de carácter

único y a su carácter de historicidad ya que han sido producidos en un contexto socio – histórico y cultural.

De esta manera la definición de Metodología Documental plasmada en el “Documentary Content Analysis of Narrative Texts:Epistemological Backgrounds and Methodological Perspectives” por José Augusto Chaves Guimarães, João Batista Ernesto de Moraes y Maura Duarte Moreira Guarido (2007: 93ss), los pasos a seguir dentro del presente trabajo serán: la clasificación del tema con la abstracción de conceptos, a través del recorrido generativo de sentido, para la construcción de un índice, objetivando la indización de los conceptos. Como resultado, se obtendrá un conjunto de apoyos para una recuperación temática del texto, de una manera rápida y eficaz teniéndose en cuenta el siguiente hilo conductor: secuencia lógica de procedimientos; descomposición de un todo en sus elementos constitutivos, buscando un sentido informativo; el conjunto de elementos documentales que reflejan la dimensión informativa (la fundón original) del documento; soportes informacionales de cualquier orden; reconstrucción del documento; de forma abreviada, destacando sus puntos o pasajes de mayor expresividad temática; traducción, en el cual el contenido temático pasa a ser expreso de manera estandarizada conforme parámetros previamente establecidos; la representación estandarizada del contenido temático de los documentos; es importante recordar que información retrasada se constituye, en verdad, en información negada para de esta manera llegar a unas conclusiones que permitan que esa información llegue al usuario o cliente, en adecuación a las especificidades de su necesidad. (Guimares & Guarido, 2007: 93 – 99).

Todo lo anterior con el fin de llegar a consolidar un documento real y verídico que permita generar un aporte a los entes conformadores de la banca, el gobierno y las sociedades que hacen parte activa del desarrollo en temas de RSE, y que actualmente requieren más importancia, dado el grado de relevancia que simboliza dentro de la gestión de las bancos, por ser un tema completamente incluyente.

OBJETIVOS

General:

Evaluar las prácticas de RSE que realiza la banca colombiana, en lo referente a la cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales, como un indicador establecido por el GRI e incluido en el componente de desempeño económico.

Específicos:

- Analizar la situación actual de la banca colombiana respecto de su participación como agente de intermediación en los flujos de capital.
- Identificar los indicadores de desempeño económico establecidos por el GRI que miden el impacto en los grupos de interés.
- Establecer los instrumentos que utiliza la banca colombiana como acciones de RSE.

MARCO TEORICO O CONCEPTUAL

El presente marco teórico presenta el concepto de la responsabilidad social empresarial y sus características fundamentales; por otro lado la contextualización de la banca financiera colombiana y evaluación de la misma en temas de RSE; para finalizar con una caracterización de las estrategias de marketing y publicidad. Todo lo anterior dentro de un marco comparativo entre modelos existentes y su aplicabilidad a la realidad, buscando establecer la sinergia de los mismos, para de este modo llevar a cabo un análisis descriptivo y analítico que logre dar respuesta al planteamiento de nuestro problema.

Ahora bien, tres son los sectores económicos que tradicionalmente agrupan las empresas, pero uno de ellos, el de servicios, ha sido motor de gestión de los otros. Y dentro de éste, es el

sub sector financiero y más específicamente la banca, quien según el Banco de la República (Banrepcultural.org). representa una participación del 55.7%, del desarrollo del país, proveniente del apalancamiento financiero, ya que es allí donde los que tienen menor poder adquisitivo logran obtener vida crediticia, créditos hipotecarios, créditos de libre inversión, créditos estudiantiles y una serie de opciones para el desarrollo individual y colectivo de las comunidades. Recientemente en uno de los editoriales publicados por R. Santamaría (2012, p.38) en el periódico La República se reportó que: “las utilidades del sistema financiero para el 2011 fueron de \$ 475.239 millones, es decir \$58.047 millones más que en enero de 2011, es una noticia que solo debe generar confianza y que habla bien de la dinámica que sigue registrando el país”. Frente a esos positivos resultados tan bien se cuestiona su impacto de bancarización y de desarrollo empresarial, que no ha brillado, o sea, el impacto de las altas cifras solo se reflejan en sus propias utilidades pero no en indicadores que muestren un buen comportamiento de su función social.

Sin embargo y partiendo de lo anterior es importante cuestionarse sobre los modelos de RSE que maneja el sistema financiero y su compromiso en el desarrollo de sociedades más inclusivas y justas que vayan tras la igualdad social en cada uno de sus grupos de interés sin olvidar la eficiencia y eficacia de las mismas en sus procesos, y no unos *de sangrantes* de la economía colombiana, teniendo en cuenta que: “las fundaciones sociales no podrán seguir sirviendo de “pantalla”.

En la actualidad, Colombia respecto de temas de RSE se ve definida según la ANDI (Asociación Nacional de Industriales) como: “el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general... En los últimos 50 años, ha pasado de ser un acto meramente filantrópico a convertirse en el desarrollo voluntario de actividades que forman parte de las políticas y estrategias corporativas y que, en la actualidad, no solo son una herramienta de acceso competitivo al mercado global sino que son una forma de contribuir a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos” Campuzano, L. (2010, p. 121-129).

Para dar inicio es necesario hacer claridad y una caracterización del concepto como tal de RSE: "... entendiéndose que esta no es una acción social puntual o Filantropía - entendida como la colaboración voluntaria de las empresas con actividades de interés general... Sin poner en tela de juicio este tipo de comportamientos, que por supuesto contribuyen al bien común y al interés general, no podemos obviar su carácter puntual. O dicho de un modo sencillo: se trata de iniciativas que pueden producirse en un año concreto y desaparecer automáticamente al siguiente, en virtud de cómo evolucionen los resultados de la compañía y su capacidad para detraer recursos para acción social. En definitiva, la empresa modula su compromiso en función del momento y de las circunstancias. Hablamos de colaboraciones empresariales muy loables que pueden ser directas o a través de entidades no lucrativas que son las que, en última instancia, canalizan e invierten los recursos sin que la empresa que los aporta se involucre directamente en el proyecto. Se trata de aportaciones que, a su vez, pueden manifestarse en distintas formas: dinero, especie o incluso cesión temporal de recursos humanos. La RSE, por el contrario, no es puntual en función de la coyuntura, sino estructural. El compromiso que conlleva es duradero" Campuzano, L. (2010, p. 121-129). Ahora bien, partiendo de lo anterior es evidente que el tema de la RSE es un modelo que busca impactar de manera positiva cada uno de sus grupos de interés, a través del cumplimiento de expectativas, tomas de decisiones y actuaciones justas que se prolonguen en el tiempo y causando a su paso el desarrollo de una sociedad más justa e inclusiva.

"El sector financiero ha sido uno de los sectores de la economía colombiana que mayores procesos de transformación organizacional ha presentado durante los últimos años (Clavijo, 2002; Estrada, 2005) a través de las fusiones, alianzas estratégicas, integraciones, y en general, diversas formas administrativas y jurídicas que han generado cambios significativos tanto en su estructura organizativa como en los aspectos tecnológicos y diversas posturas administrativas tendientes a enfrentar los cambios en el mercado y la competencia. Todo esto ha permitido una mayor orientación al cliente, la utilización de nuevas formas operativas de prestar el servicio y una manera diferenciada de relacionarse con sus clientes y proveedores. Esto como producto de un mayor conocimiento organizacional e importantes innovaciones de carácter tecnológico" Vargas, G. M. (2009, p. 71-100). Razón por la cual es importante conocer si dentro de tanta transformación y avance de la banca colombiana se ha tenido en cuenta la participación y demanda de todos y cada uno de sus stakeholders, sin perder la

eficiencia y eficacia en sus procesos que es el mayor atractivo para la inversión extranjera y el reflejo de la situación del país.

A continuación se ilustraran todos los comportamientos relacionados con la Banca y la RSE desde la dimensión económica que plantea el GRI:

Cuadro No. 1: Acciones con los distintos grupos de interés de los establecimientos de crédito en Colombia

Alcance Grupos De interés	INICIATIVAS RELACIONADAS CON EL NEGOCIO	INICIATIVAS ALEJADAS DEL NEGOCIO
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Subcontratación de servicios con discapacitados y adultos mayores. • Solicitud de adhesión al Pacto Mundial. 	
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de equidad interna en salarios. • Adhesión al Pacto Global. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colegio para hijos de empleados y ex empleados.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de buen gobierno corporativo. • Protección a los accionistas minoritarios. 	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría con el pago de las obligaciones financieras. • Programas de refinanciación para deudores pequeños. • Oficinas en sectores de difícil acceso. • Créditos especiales para la educación de niños y jóvenes. • Créditos para el desarrollo tecnológico de pequeños proveedores, Mipymes y famiempresas. • 56% de la cartera colocada con trabajadores independientes y microempresarios. • Servicios para las casas de cambio. 	

Competidores	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios y foros de discusión de política pública. • Reuniones para compartir mejores prácticas en el área de Gestión Humana. 	
Comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> • Logística para que los clientes donen a las fundaciones a través de cajeros automáticos y tarjetas de crédito. • Financiación con tasas preferenciales y apoyo a proyectos de ciudad (E.G. Transmilenio en Bogotá, Metro de Medellín). • Financiación de programas de desarrollo empresarial y regional en zonas de conflicto. • Líneas de crédito para comunidades vulnerables. • Financiación para programas de microcrédito del banco Mundial de la Mujer. • Empleados voluntarios al servicio de fundaciones que capacitan en áreas como finanzas, contabilidad, mercadeo y gestión. • Capacitación en temas financieros y de creación de empresas a los beneficiarios de los programas de las fundaciones. • Asesoría de ex funcionarios especializados en alternativas de financiación. • Apoyo logístico y financiero a universidades y sus estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Donaciones y apoyo a obras sociales de la Policía nacional. • Patrocinio de eventos cívicos y culturales (E.G. festivales, premios, expediciones). • Becas para estudiantes universitarios. • Donaciones a organizaciones dedicadas a programas de educación, desarrollo social, salud infantil, capacitación de microempresarios y de grupos vulnerables, y al fomento de la cultura. • Donaciones de los empleados para diversas fundaciones y contrapartida del banco.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Centro virtual de Consulta ética. • Programas de ética empresarial y transparencia. • Crédito ecológico para cuidar y estimular el cuidado del medio ambiente. • Condicionar los créditos a proyectos que protejan el medio ambiente y apoyen el desarrollo socioeconómico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Becas para investigación en el área ambiental. • Apoyo financiero a proyectos con impacto social, relacionados con el medio ambiente o con bioingeniería. • Donación de fondos conseguidos a través de un programa de reciclaje para

		<p>eventos de recreación con beneficiarios de distintas fundaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones sobre ecología.
--	--	--

Cuadro No. 2: Acciones de los establecimientos de crédito en la cadena de valor

Captación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas en sectores de difícil acceso. • Servicios para las casas de cambio.
Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de equidad interna en salarios. • Adhesión al Pacto Global. • Subcontratación de servicios con discapacitados y adultos mayores. • Reuniones para compartir mejores prácticas en el área de Gestión Humana. • Centro virtual de Consulta ética. • Programas de ética empresarial y transparencia.
Colocación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría con el pago de las obligaciones financieras. • Asesoría de ex funcionarios especializados en alternativas de financiación. • Acompañamiento en actividades de reestructuración de cartera y liquidación de negocio. • Programas de refinanciación para deudores pequeños. • Líneas de crédito para comunidades vulnerables. • Diseño de productos especiales para diferentes grupos poblacionales. • Financiación de programas de desarrollo empresarial y regional en zonas de conflicto. • Financiación de grandes proyectos de infraestructura con tasas preferenciales. • Financiación para programas de microcrédito del banco Mundial de la

	<p>Mujer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos para el desarrollo tecnológico de pequeños proveedores, Mipymes y famiempresas. • 56% de la cartera colocada con trabajadores independientes y microempresarios. • Creación de nuevos productos para pymes. • Programas de construcción de vivienda de interés social. • Créditos especiales para la educación de niños y jóvenes. • Crédito ecológico para cuidar y estimular el cuidado del medio ambiente.
Utilización de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios y foros de discusión de política pública.
Filantropía	<ul style="list-style-type: none"> • Colegio para hijos de empleados y ex empleados. • Logística para donar a las fundaciones a través de cajeros automáticos y tarjetas de crédito. • Donaciones a organizaciones dedicadas a programas de educación, desarrollo social, salud infantil, capacitación de microempresarios y de grupos vulnerables, y al fomento de la cultura. • Donaciones de los empleados para diversas fundaciones y contrapartida del banco. • Empleados voluntarios al servicio de fundaciones que capacitan en áreas como finanzas, contabilidad, mercadeo y gestión. • Capacitación en temas financieros y de creación de empresas a los beneficiarios de los programas de las fundaciones. • Donación de fondos conseguidos a través de un programa de reciclaje para eventos de recreación con beneficiarios de distintas fundaciones. • Apoyo a proyectos de ciudad (E.G. Transmilenio en Bogotá, Metro de Medellín). • Donaciones y apoyo a obras sociales de la Policía nacional. • Patrocinio de eventos cívicos y culturales (E.G. festivales, premios, expediciones). • Apoyo logístico y financiero a universidades y sus estudiantes. • Becas para estudiantes universitarios. • Becas para investigación en el área ambiental. • Apoyo financiero a proyectos con impacto social, relacionados con el

	<p>medio ambiente o con bioingeniería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones sobre ecología.
--	--

Cuadro No. 3: Temas en los que se concentran las acciones sociales de los establecimientos de crédito en Colombia

Microcrédito	Préstamos a microempresarios
	<p>En Colombia los recursos existentes para préstamos a microempresarios son insuficientes y presentan un alto riesgo para los establecimientos de crédito. Las políticas del gobierno de Álvaro Uribe han incrementado notablemente la participación de los establecimientos de crédito en la colocación de cartera en microempresarios, sin contar con instituciones públicas como fuente de garantías o bancos de segundo piso, que son financiados por el sector bancario y prestan a su vez estos recursos directamente a las empresas. Hasta julio de 2004 se habían desembolsado \$1.064 millones beneficiando a 420 microempresarios aproximadamente, de sectores como comercio, artesanías, textiles, confecciones, cuero y calzado.</p>
Crédito	Préstamos a pymes
	<p>La banca colombiana tiene colocados alrededor de \$9 billones en créditos, para Pymes, la mayor parte a mediano y largo plazo (1 a 5 años), . el 80% de los establecimientos de crédito del país tiene un área especializada para estos créditos y el 70% ha creado productos nuevos para este nicho. La calidad de la información, la informalidad y la debilidad en la estructuración de estos proyectos son los principales obstáculos para la ampliación del crédito a las Pymes (Encuesta RSE Asobancaria, 2005).</p>
Vivienda	Crédito para vivienda de interés social
	<p>Del total de crédito hipotecario, el 36% se dedica a vivienda de interés social (VIS). en 2004 hubo créditos para VIS por \$600 mil millones (\$177 mil millones para constructores). La banca celebró un convenio para estos créditos con el gobierno de noviembre de 2003 hasta diciembre de 2005 y el cumplimiento de su primera parte superó las expectativas. La baja capacidad de ahorro, los ingresos no formales y la cultura de no pago entre los deudores son los obstáculos más importantes relacionados con estos créditos (encuesta RSE Asobancaria, 2005).</p>
	Programas de bienestar social para los empleados y sus familias

Empleados	Para ser socialmente responsables en el interior de su organización, los establecimientos de crédito ofrecen diferentes programas para el desarrollo humano de sus empleados y sus familias. Estos programas van desde actividades de bienestar como celebración de fechas especiales, pago total o parcial de la medicina prepagada hasta educación para los hijos de los empleados o préstamos para vivienda ofrecidos directamente por las entidades del sector.		
Apoyo a la Cultura	Programas de apoyo a la cultura local		
	El apoyo a proyectos de ciudad (como Transmilenio o el Metro de Medellín) y a eventos culturales (festivales de teatro, exposiciones, conciertos) se ha constituido en una expectativa social. a través de estas iniciativas las entidades se insertan como actores del desarrollo de la ciudad e impulsores de expresiones cívicas de sus habitantes.		
	Donaciones en dinero o especie a fundaciones	Programas educativos	Voluntariado
Donaciones	La mayoría de las intervenciones sociales de los establecimientos de crédito (más del 80% de las compañías entrevistadas), se concentran en donaciones a diferentes fundaciones. Estas consisten en el apoyo, muchas veces en dinero y en algunos casos con otros recursos materiales, a organizaciones dedicadas a programas de desarrollo social, a la salud infantil, y a la capacitación de microempresarios y de grupos vulnerables. Aunque algunas de las donaciones son puntuales, muchas entidades establecen	Algunas entidades tienen programas educativos especiales como el otorgamiento de becas universitarias para jóvenes de escasos recursos o becas para la investigación en temas específicos. Varios bancos y sus empleados participan en los programas de dividendo por Colombia con aportes cercanos al 40% del presupuesto anual de esa Fundación (I.E. casi mil millones de pesos en 2004).	Bastante difundido es el aporte por parte de los empleados, tanto de dinero como de tiempo a ciertas fundaciones. Los voluntarios capacitan en áreas como finanzas, mercadeo y contabilidad a las fundaciones; en empresarialidad a jóvenes que quieran iniciar su negocio; y trabajan con niños temas empresariales, de producción y de negociación. Los aportes monetarios, en ocasiones aumentados con contrapartida por parte de la empresa, son canalizados a través de fundaciones como dividendo por Colombia para apoyar proyectos

	presupuestos anuales para obras sociales.		educativos
--	---	--	------------

Cuadro No. 4: Propuestas para aumentar el impacto económico y social de los establecimientos de crédito

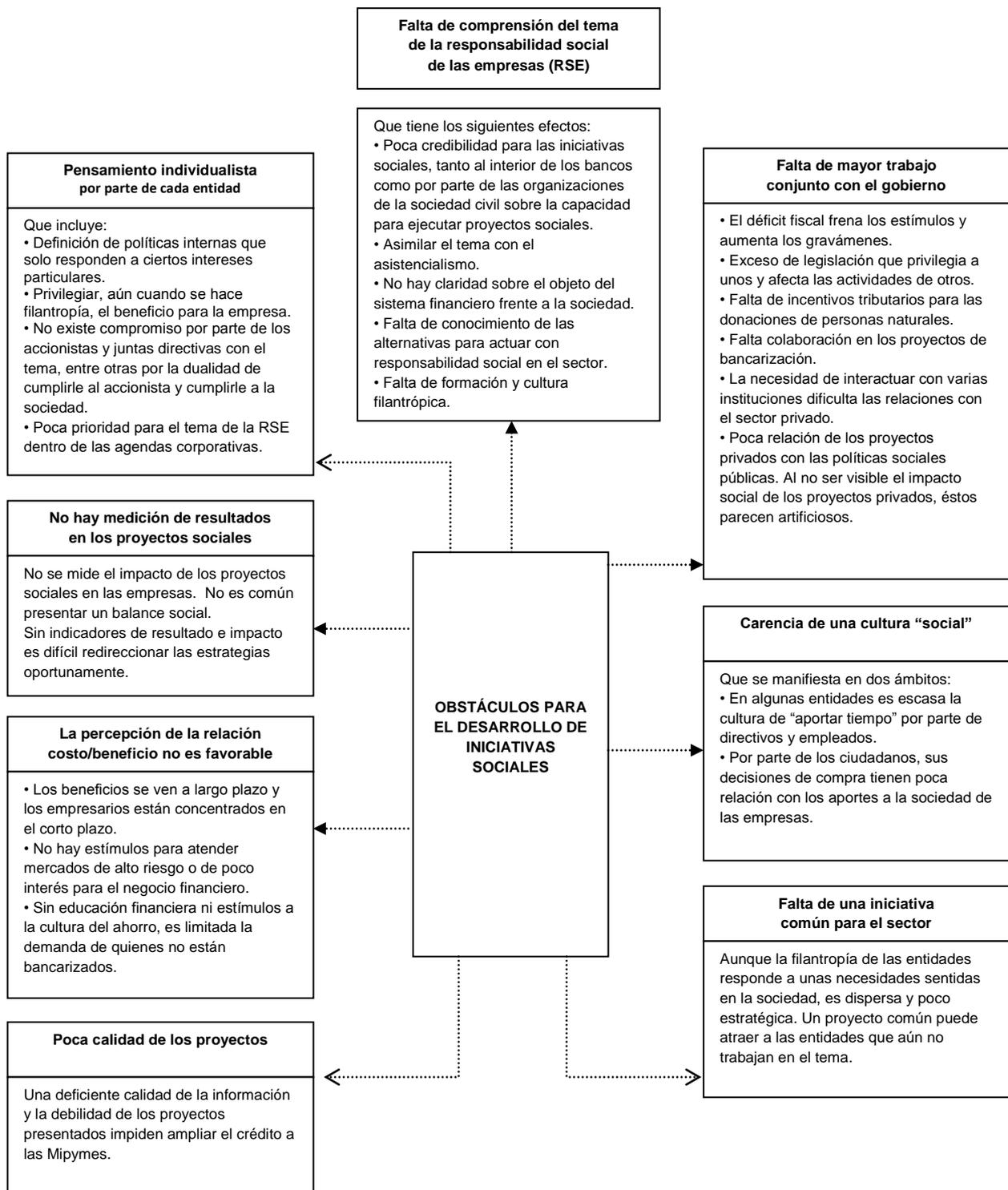
Captación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar productos de ahorro destinados a la población de menores ingresos.
Gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el tema de la RSE a los consejos directivos de los bancos. • Diseñar una política social al interior de cada institución, una estrategia social para su gente en primera instancia. • Medir el impacto social sobre los diferentes grupos de interés (empleados, clientes, proveedores) y la comunidad en general para desarrollar la conciencia de la responsabilidad social del sector. • Construir “propaganda social” a través de la publicidad comercial.
Colocación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Dar una ponderación al impacto social de los proyectos o de las empresas solicitantes para los análisis de los comités de crédito. • Dar un enfoque social al uso de parte de los bienes recibidos en dación y que ya se encuentran provisionados o castigados. • Hacer más intermediación financiera, con progreso medible año a año. • Otorgar créditos con tasas blandas para proyectos que aporten a la sociedad. • Contribuir al desarrollo de sus clientes dando respuesta a sus expectativas en temas como educación, salud, ambiente, nutrición y creación de proyectos productivos. • Crear capitales de riesgo para fondos que permitan distribuir los recursos a educación en zonas marginadas. • Diseñar esquemas financieros viables para apoyar la educación de las comunidades más pobres y apartadas de los centros urbanos.
Filantropía	<ul style="list-style-type: none"> • Vincularse a proyectos y programas sostenibles y con alto impacto social (estos pueden ser proyectos gubernamentales o no). • Promover el voluntariado con sus empleados (donación de tiempo por parte de los empresarios para que trasmitan su conocimiento en análisis financiero, desarrollen planes de negocio, consigan capital de riesgo y

	<p>establezcan la tesorería a organizaciones de la sociedad civil).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar las redes y sucursales para promover programas de educación y tecnología.
--	--

Cuadro No. 5: Desafíos para los actores del sector de los establecimientos de crédito

Responsables	Actividades
Establecimientos de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer productos especiales para las poblaciones de menores ingresos. • Impartir formación en responsabilidad social al interior de cada organización. • Promover el voluntariado con sus empleados. • Apoyar políticas de microcrédito de manera directa o a través de bancos de segundo piso. • Participar en los proyectos del sector impulsados por el gremio.
Gremio	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar proyectos para aumentar la “bancarización” de la población. • Diseñar la política social del sector en concordancia con el Plan nacional de desarrollo. • Impulsar alianzas estratégicas de las entidades del sector para el desarrollo de iniciativas sociales. • Encontrar formas para medir y reportar el avance de las iniciativas sociales lideradas por las organizaciones del sector. • Elaborar el balance social del sector.
Universidades	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un banco de prácticas interesantes, documentar casos de RSE, y hacer seguimiento a las iniciativas sociales del sector. • Asesorar en el desarrollo de herramientas que aumenten el impacto social del sector.
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Definir legislación que incentive las prácticas sociales en el sector.

Cuadro No. 6: Obstáculos para el implementación de acciones en los en los establecimientos de crédito



Fuente: "Para ir más allá de los Discursos" (2007. P. 49ss)

Con lo anterior y revisando los últimos informes de RSE encontradas en las páginas de los bancos Davivienda, BBVA, Colpatría, Bancolombia, City Bank, Santander y Bogotá; confrontado con charlas indirectas de algunos funcionarios de los mismos, se pudo evidenciar que el sistema financiero bancario ha venido apropiándose mucho más del tema de RSE, sin embargo y sin dejar de lado cada una de sus prácticas, también es notorio que no hay una sinergia en temas de responsabilidad social empresarial respecto de cada uno de sus grupos de interés, dado que el mayor énfasis bajo el cual desarrollan prácticas de RSE son orientadas en un alto porcentaje hacia sus clientes,. Llegamos finalmente a las conclusiones resultantes de nuestra investigación.

CONCLUSIONES

Este documento incluye los resultados parciales junto a la información recolectada en 6 instituciones bancarias entre ellas “*Asobancaria*”, obteniendo que dichas entidades financieras han ejecutado con más fuerza en los últimos cinco años todas las actividades pertinentes a la implementación institucional de políticas de *responsabilidad social empresarial*. Además, estas organizaciones adoptan programas para fomentar la inclusión financiera a personas de bajos recursos y sin posibilidad de acceso al sistema financiero formal. En los últimos informes publicados por estos establecimientos en sus páginas web ilustran cómo todas sus actividades tienen un impacto en cada uno de sus grupos de interés, por lo que sus operaciones en la actualidad se ciñen a principios básicos de R.S.E, que traen como valor agregado el reconocimiento de prácticas sanas frente a la sociedad, que la involucra con la banca a parte de generar un ambiente de credibilidad.

De igual forma es notorio ver como los bancos concentran gran parte de sus intereses en el tema de educación financiera, ya que se considera según los informes leídos como parte esencial de la sostenibilidad del negocio.”Uno de los principales síntomas respecto de las prácticas de RSE, ilustra como las entidades con una curva de experiencia mayor en temas relacionados directa o indirectamente con la *responsabilidad social empresarial*, desarrollan mayor adaptabilidad para diseñar estrategias novedosas que faciliten el camino hacia la

banca de las personas de bajos recursos o ubicadas en zonas rurales y/o apartadas. Estas instituciones han presentado un proceso encaje que les ha permitido a implementar las políticas de RSE en todos sus procesos de gestión, planeación, gerencia y operaciones. No obstante, llama la atención que los comités sobre *responsabilidad social* de algunas entidades financieras, fueron incluidos dentro del comité de imagen de la institución.

Este compromiso debería incluirse en las estrategias de todos los agentes de la sociedad, tanto de las instituciones financieras, como del Estado, entidades privadas sin ánimo de lucro y de las empresas privadas. Desde el punto de vista de administrar nuevos riesgos, algunas entes financieros que están implementando prácticas de *responsabilidad social* encaminadas a favorecer el ingreso a personas de bajos recursos, identifican que existe el riesgo de que las personas beneficiadas con estas políticas, sean atraídas por otras instituciones para adquirir nuevos crédito con diferentes condiciones. Por ello, en opinión de una de las personas entrevistadas, “el riesgo de la entrada de nuevas organizaciones que entran al mercado de microcrédito es el sobre-endeudamiento.” Lo que se traduce en una mayor dificultad para recaudar la cartera. Por otra parte, en cuanto a mantenerse rentable y competitivo, las políticas de *responsabilidad social* dirigidas hacia la activa promoción del ingreso al sistema y la educación financiera, pueden interpretarse como estrategias para garantizar la sostenibilidad del negocio. Según uno de los consultados, su institución invierte en *responsabilidad social* por tres razones: a) por convicción, pues se cree en la posibilidad de contribuir a un mejoramiento social, b) por interés, pues se asegura la sostenibilidad a largo plazo del negocio, cuando se contribuye a la construcción de una base social educada, responsable, con capacidad de consumo y liderazgo, lo que favorece a la construcción de más base social, c) por necesidad, pues los problemas sociales exigen esta preocupación. De esta forma, en momentos de crisis, el banco no disminuye las inversiones en *responsabilidad social*, pues las considera prácticas útiles. Sin embargo, la impresión de uno de los expertos preguntados es que algunas entidades bancarias se preocupan por implementar estrategia de *responsabilidad social*, sólo para recibir beneficios a través de la publicidad. No resulta crítico para la sostenibilidad de un negocio donar dinero para un partido de tenis, en especial cuando se invierte un monto mayor en la publicidad de dicha donación. Se podría inferir que cuando se trata de este tipo de prácticas de *responsabilidad social*, en momentos de crisis, son las que primero se recortan. Así mismo la evidencia de que muchas ellas están supeditadas a su

impacto directo en imagen, indica la necesidad de reflexionar sobre la conveniencia de que sea el departamento de imagen corporativa el que esté a cargo de su definición y ejecución. Por otra parte, las expectativas de la sociedad radican en exigir la obligatoriedad de ciertas estrategias para incrementar el acceso.

El control administrativo y de las tasas activas con la intención de garantizar el acceso son considerados inconvenientes para el sistema por parte de todos los actores, independientemente del modelo de *responsabilidad social* en el que se hayan categorizado.

En investigaciones anteriores sobre la *responsabilidad social* desde el *humanismo cívico* de Alejandro Llano (Niño y Llorente, 2009), las autoras revisaron como la postura sociológica del individualismo engendrada por Hobbes, ha fomentado el desentendimiento del ser humano por su responsabilidad frente a la sociedad, delegándosela al Estado. También expusieron las limitantes de la *responsabilidad social-de*, fundamentada en la *libertad-de*. Y resaltaron cómo las elecciones personales afectan positiva o negativamente los ámbitos sociales, mostrando la necesidad de educar la libertad para desarrollar una *responsabilidad social-para*. Desde este punto de vista, se puede inferir que las decisiones y acciones de cualquier tipo de institución, entendidas como una organización de personas, también tienen un impacto sobre la sociedad, por lo que su estructura no puede estar aislada de su proyección social. De esta manera, las instituciones financieras no pueden desentenderse de su *responsabilidad social* y concretamente en aumentar su cobertura, esperando a que sea el Estado el que procure el acceso. “Ser socialmente responsable es... saberse titular de la promoción del bien común, de un modo más radical y originario que el que le corresponde al Estado-organización, por providente y benéfico que sea.” (Llano, 1980, Pág. 109). Una institución bancaria que fundamenta sus políticas en la *responsabilidad social-para*, logra generar productos y servicios **innovadores** que le permite ser sostenible, rentable y competitivo, sin esperar que otros comiencen a generar un cambio. “Para conseguir verdaderas prácticas de *responsabilidad social* es necesario desarrollar la iniciativa privada como el núcleo de la iniciativa social. Esto no significa que el Estado y la persona asuman papeles antagónicos, sino que es posible una relación de sinergia entre ellos.” (Niño y Llorente, 2009) Una entidad financiera fundamentada en la *responsabilidad social-de*, puede

llegar a desviar el fundamento de las prácticas de *responsabilidad social* y reducirlas a una estrategia de imagen, para conseguir beneficios lucrativos de ello. No basta con destinar ciertos recursos a eventos deportivos y publicidad, pues esto se aleja de la estructura sostenible de la firma en el largo plazo. El resultado es una empresa curvada en sí misma. Por otra parte, es necesario recordar que la *libertad-para* es el fundamento para desarrollar la autorregulación y fomentar las iniciativas novedosas, dejando las imposiciones externas en un segundo plano. Por ello, la *responsabilidad-social-para* se debe reflejar en una responsabilidad voluntaria, que va más allá de lo exigido por la ley. Mientras que la *responsabilidad-social-de* se limita a cumplir con sus obligaciones, desentendiéndose, muchas veces, del seguimiento de las prácticas realizadas. Por tal motivo, la imposición de una norma para exigir la realización de prácticas de *responsabilidad social* por parte de las instituciones financieras, podría llegar a ser contraproducente. “Desde este punto de vista, cumplir con la ley no puede ser sinónimo de *responsabilidad social*, es tan sólo cumplir con una Obligación Social.” (Niño y Llorente, 2009) “Además “la actitud de autorregulación que se deriva de la *libertadpara*, no sólo permitiría mejorar la calidad de dichas instituciones, sino que ayudaría al mismo tiempo a humanizarlas.” (Niño y Llorente, 2009) Por otro lado, cabe recalcar que las encuestas realizadas revelaron que existe un genuino interés por realizar prácticas de *responsabilidad social* dentro de estas empresas, recordando el posible sesgo antes mencionado. Sin embargo, la madurez de estas instituciones en temas de *responsabilidad social*, señala que no es preciso conocer el transfondo filosófico de la *responsabilidad-social-para* para comenzar a encaminar sus esfuerzos hacia el bien común. Todo esto deja ver que las instituciones financieras tienen un gran reto frente a las estrategias de *responsabilidad social* que pueden desarrollar. Un entrevistado manifestó la consecuencia de realizar prácticas adecuadas de *responsabilidad social*: la sostenibilidad del negocio. Una iniciativa social puede construir una base social que garantice la demanda de sus servicios en el largo plazo. Desde esta perspectiva, se podría afirmar que las prácticas fundamentadas en la *responsabilidad-social-para*, no sólo aportarían a construir una sociedad más equitativa, sino que ayudaría a fortalecer la sostenibilidad de la empresa, logrando que las decisiones éticas sean rentables. tal y como fue publicado por el periódico Mercado de Dinero bajo el título “Gobierno, dispuesto a pedirle “cuentas” a las fundaciones en materia de RSE”...“ tras el *I Encuentro sobre Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*; con la participación de empresas como Bbva, Telefónica, Helm Bank, Alpina entre otras entidades líderes en la implementación de modelos de RSE y donde el vicepresidente Angelino Garzón, a nombre del gobierno nacional, sostuvo que el verdadero valor y aplicación que los empresarios le

deben dar a la responsabilidad social empresarial, no se trata solo de ser amigables y respetar el medio ambiente, actuar de manera justa frente a los empleados, o contribuir con el desarrollo de la Nación, dado que estas son obligaciones consagradas, incluso en la Constitución..., ... esto debe ir más allá”.

Las restricciones para la realización del presente trabajo y debido a su naturaleza documental han sido el desarrollo de los conceptos de buen gobierno y RSE ya que pertenecen a dos naturalezas distintas uno en el ámbito privado y el otro en el público, esto crea una dificultad para tratar de establecer la articulación de las dos nociones, sin embargo se ha encontrado información en bases de datos y más específicamente en periódicos y revistas donde tratan el Buen Gobierno y la RSE de manera conjunta con una perspectiva actual. Además de lo anterior cabe resaltar la dificultad en la asistencia en las reuniones acordadas entre nosotras como integrantes como consecuencia de nuestras actividades académicas y laborales.

BIBLIOGRAFIA

Alegre, J., Carballo, N., & Hidalgo, Á. (2006). Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. (Spanish). Folletos Gerenciales. Retrieved from EBSCOhost.

Banrepcultural.org. (2011). Banrepcultural.org. Recuperado el 18 de marzo de, <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/colombia/eco4.htm>.

Cacho, R. (2010). Bulletin of Hispanic Studies. Liverpool. Vol 87.Iss 8. P: 897, 23 pgs.

Centro Empresarial de Inversión Social & El Pacto Global. (2004). La Responsabilidad Social Empresarial: una prioridad del mundo empresarial moderno. Revista Futuros, No 6, Vol 2, 1.

Fernández García, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. España. ECU

Fernández Pardo, C. A. (1977). Teoría política y modernidad, Buenos Aires, Centro Editor de América Latina

Greppi, A. (2006). Concepciones de la Democracia en el Pensamiento Político Contemporáneo. Ed. Trotta S.A.

Guimarães, J., de Moraes, J., & Guarido, M. (2007). Análisis documental de contenido de textos narrativos: bases epistemológicas y perspectivas metodológicas. (Spanish). Ibersid, 93-99. Retrieved from EBSCOhost.

Martínez, C. V., & Merino, A. (2008). La relación pública entre empresas y ONG. Análisis de su impacto en la elaboración de políticas públicas en el marco de la RSE. Ciriec – España, No 63, 165 – 189.

Muñoz Gutiérrez, R. (2004). Innovación Gubernamental. Fondo de Cultura Económica. México.

Ubr.universia.net. (2004). Ubr.universia.net. Recuperado el 12 de Marzo de 2011, de <http://ubr.universia.net/pdfs/UBR0012004018.pdf>.

Urbano, J., A., & Ariel, C. (2009). Técnicas para Investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Argentina. Ed. Brujas.

Centro de escritura Javeriano, (2012), <http://portales.puj.edu.co>, recuperado el 22 de marzo de <http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos/Normasapa.pdf>

Atehortua. (2008). Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la racionalidad técnica. Recuperado el 10 de febrero de 2012 de <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>

Tamayo, Jenny. (2003). V Simposio latinoamericano de Comunidad organizacional. Recuperado el 10 de febrero de 2012 de <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>

Campuzano, L. (2010). La Responsabilidad Social Empresarial: ¿Verdadero o Compromiso sencilla moda? (Español. Derecho PUCP, (64), 121-129.

Cyr. D., Gray. D. Marketing en la pequeña y mediana empresa. Bogotá, Norma. (2004). P. 1.

Fernández G. Roberto. Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. México; Pearson. 2005. P. 33

Vargas, G. M. (2009). Conocimiento E Innovación en los procesos de Transformación organizacional: El caso de las organizaciones bancarias en Colombia*. *Estudios Gerenciales*, 25(112), 71-100. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/214396265?accountid=13250>

Redacción, Bogotá. (2011, Marzo). Servicios Financieros: un mercado que demanda mas actores. *Mercado de Dinero*, p. 26.

Santamaría. R. (2012, marzo 14). La Solidez bancaria esta en las ganancias. *La República*, p. 38.

Redacción, Bogotá. (2011, Marzo). Gobierno dispuesto a pedirle “cuentas” a las Fundaciones en materia de RSE. *Mercado de Dinero*, p. 2

Asobancaria. (2008 a). Balance de La Bancarización: 2006-2008, *Semana económica*.

Asobancaria, 680. Disponible en <http://www.oecd.org/dataoecd/52/33/41702366.pdf> el 20 de febrero de 2009.

Asobancaria. (2008 b). Reporte de Bancarización. Disponible en http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4855_1.pdf 22 de junio de 2009.

Asobancaria. (2008 c). Balance Social del sector bancario. Disponible en http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664_2.pdf el 22 de junio de 2009.

Avella, M. (2007). El encaje bancario en Colombia, perspectiva general. *Borradores de Economía*, 470. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra470.pdf> el 28 de junio de 2009.

Avery, R. y Samolyk, K. (2003). Bank Consolidation and Small Business Lending: The Role of Community Banks, Working Paper 2003-05, Federal Deposit Insurance Corporation, Washington.

Badel, A. (2002). Sistema Bancario Colombiano: ¿Somos Eficientes a Nivel Internacional?, *Archivos de Economía*, DNP, Documento 190.

Bancamia (Sin fecha). Nuestra Historia. Disponible en http://www.bancamia.com.co/compania_historia.php el 29 de agosto de 2009.

Bancamia. (2009). Nuestra Historia. Disponible en http://www.bancamia.com.co/compania_historia.php el 29 de agosto de 2009.

BBVA Colombia (2008). BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas, Informe Anual 2008, Responsabilidad Corporativa. Disponible en http://www.bbva.com.co/pdf/RSC_2008.pdf el 2 de septiembre de 2009.

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Levine, R. (2004b). Law and Firms' Access to Finance, World Bank Policy Research Working Paper 3194, enero 2004.

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., Laeven, L. y Maksimovic, V. (2004a). The determinants of financing obstacles World Bank Policy Research Working Paper 3204, febrero 2004.

Carta Encíclica Caritas In Veritate del Sumo Pontífice Benedicto XVI (2009).

Carvajal A. y Zuleta H. (1997). Desarrollo del sistema financiero y crecimiento económico. Borradores Semestrales de Economía, 67. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra067.pdf> el 25 de junio de 2009.

Echeverry y Fonseca, 2006. El impacto social del sector bancario en Colombia, 1993 – 2002. Documento CEDE 2006-22. ISSN 1657-7191 (Edición Electrónica).

El Tiempo. (2008, 28 de noviembre). Cuentas electrónicas gratis para estrato 1 y desplazados ordena el gobierno al sector bancario. Disponible en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4691674> 27 de junio de 2009.

Fundación Social. (2007). Balance Social Empresarial 2007. Disponible en http://www.fundacion-social.com.co/Balance_%202007.pdf el 1 de septiembre de 2009.

Fundación Social. (Sin fecha). Disponible en <http://www.fundacion-social.com.co/> el 1 de septiembre de 2009.

García, J. (2003). Modificaciones introducidas al gravamen a los movimientos financieros en la ley 788 de 2002. Revista de Derecho, Universidad Del Norte, 19, 52-71.

Grupo BBVA (2008). BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas, Informe Anual 2008, Responsabilidad Corporativa. Disponible en http://www.bbva.com/TLBB/fbin/IARC08_tcm12-190458.pdf el 2 de septiembre de 2009.

Honohan, P. (2004). Financial sector policy and the poor, World Bank Working Paper, No. 43, Washington. Instituto ETHOS-FEBRABAN (2008), Indicadores Setoriais Ethos-Febraban de

Responsabilidade Social Empresarial. Disponible en http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/INDICADORESETHOSFEBRABAN2008-FINAL.pdf consultado el 8 de agosto de 2009.

Janna, M. (2003). Eficiencia en costos, cambios en las condiciones generales del mercado y crisis en la banca colombiana: 1992-2002. Borradores de Economía del Banco de la República.

Kaufmann, D. (1998). La pirámide financiera MMM, Revista Perspectivas (Chile), May 1998. Disponible en <http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/piramide.pdf> el 29 de junio de 2009

Llano, A. (1980). Ética y política en la sociedad democrática. España: Biblioteca de ciencias políticas Espasa-Calpe S.A.

Llano, A (1999). Humanismo Cívico. España: Editorial Ariel Filosofía. Murcia, A. (2007). Determinantes del acceso al crédito de los hogares. Borradores de Economía Banco de la República.

Musgrave, R. A. y Musgrave P. (1995). Hacienda Pública. Teórica y aplicada (5ta edición). México: Mc Graw-Hill, 68-71.

Nelson, J. (2004) "The public role of private Enterprise: risks, opportunities, and new models of engagement" Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper No. 1

Cambridge, MA: John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Niño D. y Llorente B. (2009). La innovación en el trabajo como alternativa de buenas prácticas de responsabilidad social. Documento no publicado.

Ospina, S. (1995). Los efectos de la regulación en el margen de intermediación de las tasa de interés en Colombia. Borradores Semestrales de Economía, 28. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra028.pdf> el 28 de junio de 2009.

Prahalad, C.K. (2005). La oportunidad de negocios en la base de la pirámide. Colombia: Grupo editorial Norma.

Revista Cambio (2008, 2 de noviembre). Pirámides y esquemas de Ponzi son mecanismos financieros riesgosos e insostenibles. Disponible en http://www.cambio.com.co/economicambio/764/ARTICULO-WEBNOTA_INTERIOR_CAMBIO-3965844.html, 27 de junio de 2009.

Schumpeter, J. (1971), Historia del análisis económico (Tomo I). México: Fondo de Cultura Económica. i La optimalidad de Pareto plantea los criterios para definir si la asignación de recursos en una situación