

1-1-2016

Análisis descriptivo de los sistemas de educación financiera como estrategia de responsabilidad social empresarial en los bancos : Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda

Fredy León Romero

Ana María Moreno Pérez

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica

Citación recomendada

León Romero, F., & Moreno Pérez, A. M. (2016). Análisis descriptivo de los sistemas de educación financiera como estrategia de responsabilidad social empresarial en los bancos : Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/532

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS SISTEMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA COMO ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LOS BANCOS: BANCO DE BOGOTÁ, BANCOLOMBIA Y DAVIVIENDA

Fredy León Romero¹

Ana María Moreno Pérez²

Resumen

Este artículo plantea la manera como las entidades financieras Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda aplican Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través de la implementación de sistemas de educación financiera. En esencia, se realizó un análisis descriptivo de los programas de educación financiera que, a modo de estrategia de RSE ofrecen las tres entidades financieras en Colombia. Para ello, se revisaron y analizaron los informes de gestión presentados en el año 2014 por cada una de estas entidades. Para finalizar, se realizó una recomendación basada en los resultados del análisis, dirigida a las organizaciones y grupos de interés interesados en el tema.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, Sector Financiero, Educación Financiera, Inclusión financiera

Abstract

This article planted how the financial institutions Banco de Bogota, Bancolombia and Davivienda apply Corporate Social Responsibility (CSR) A through the implementation of Financial Education Systems . In essence, un descriptive Analysis of Financial Literacy

¹ Fredy León Romero, Contador Público. Tecnólogo en Administración de empresas. Manejo de Cartera en grandes Superficies, manejo de canales virtuales en servicios financieros. Correo electrónico: fleon75@unisalle.edu.co

² Ana María Moreno Pérez, Contador Público. Técnico Profesional en Gestión Administrativa. Manejo de certificación y registro académico, Acompañamiento técnico y monitoreo de portales empresariales del sector financiero. Correo electrónico: amorenop95@unisalle.edu.co

Programs that, as CSR Strategy Financial institutions offer Three in Colombia was made. For wave, they were reviewed and analyzed the Management Report presented in 2014 by each of these entities. Finally, it was performed Recommendation Based on the analysis results, aimed at organizations and stakeholders interest in the subject.

Key Word: Social Responsibility, Financial Sector, Financial Education, Financial Inclusion

Introducción

Este artículo hace parte de la línea de investigación *Impacto Social de las Actividades Económicas Organizacionales* y sublínea *Contabilidad: Control Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial* del programa de pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de La Salle y aborda el tema de Responsabilidad social empresarial³ en tres entidades bancarias de Colombia⁴ dedicadas a la prestación de productos y servicios financieros a través de la implementación de sistemas de educación financiera. En esencia, se realizó un análisis descriptivo de los programas de RSE que ofrecen actualmente las entidades financieras con mayor representación en el mercado colombiano según el reporte de la Superintendencia Financiera a junio de 2015: Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda (Superintendencia Financiera de Colombia, 2015), haciendo énfasis en los programas de educación financiera. Para ello, se revisaron y analizaron los informes de gestión presentados en el año 2014 por cada una de estas entidades financieras a los grupos de interés.

Este documento se estructura en tres partes importantes desarrolladas a través de un método de análisis descriptivo que consistió en: la revisión de fuentes bibliográficas para determinar los conceptos, consulta y lectura de los informes de gestión reportados por las tres entidades, descripción cualitativa de los programas de educación financiera que

³ Responsabilidad Social Corporativa (CSR), obtenidos de la base de datos Academic Search Complete (2014)

⁴ Estos tesauros son la versión en español de los originales - Financial Institutions-Customer Services, obtenidos de la base de datos Academic Search Complete (2015)

tienen implementados actualmente las tres organizaciones y la elaboración de un cuadro de análisis en el que se compara la eficiencia de los programas de educación financiera.

En la primera parte, se describe el sector bancario en Colombia y su trascendencia histórica, así como también se esboza la información relevante de las entidades analizadas Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda. La segunda parte presenta los programas de responsabilidad social empresarial (RSE), implementados por las tres entidades haciendo énfasis en los programas de educación financiera como estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. La tercera y última parte del documento muestra un breve análisis comparativo de los resultados de la implementación de programas de educación financiera como actividad de responsabilidad social empresarial. Finalmente, este artículo hace una reflexión basada en el análisis sobre la importancia de implementar programas de educación financiera que contribuyan al desarrollo económico sostenible del país.

Metodología de Investigación

Esta investigación se considera de tipo descriptivo-exploratorio (Molina & Sierra, 2014). La investigación descriptiva “reseña las características de un fenómeno existente y describe la situación de las cosas en el presente” (Salkind, 1999), a través, de los estudios de tipo exploratorio se logra obtener el primer tipo de conocimiento científico (...) y se puede familiarizar a los investigadores y a la comunidad con los fenómenos a investigar, así como aclarar conceptos y establecer tendencias investigativas (...) (Méndez, 2006).

Según la naturaleza de recolección y análisis de la información, esta investigación es de índole cualitativa, en la medida en que la pesquisa se desarrolló a partir de revisión documental. La elaboración del marco teórico a partir de la revisión documental resulta imprescindible, debido a que, permite delimitar con mayor precisión el objeto de estudio y constatar el estado de la cuestión, evitando resolver un problema que ya ha sido resuelto con anterioridad por otros investigadores (Gómez & Roquet, 2015).

Según (Latorre, Rincón, & Arnal, 2003) definen la revisión documental como el proceso dinámico que consiste esencialmente en la recogida, clasificación, recuperación y

distribución de la información citado en (Gómez & Roquet, 2015, pág. 19). Para recopilar la información de índole cualitativa, se llevó a cabo cada una de las etapas de la revisión documental, iniciando por la consulta documental en libros, artículos de revista, informes de los entes de control financiero colombianos, informes de gestión año 2014 otorgados por las entidades financieras Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, seguido de la clasificación y distribución de la documentación encontrada lo que llevó a aclarar dudas, acceder al nuevo material y hacer una retroalimentación que permitió orientar el desarrollo de la investigación. Para finalizar, se realizó un análisis comparativo de los programas de educación financiera existentes en las entidades financieras Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda a partir de la información encontrada en los informes de gestión año 2014. El análisis comparativo es una técnica utilizada para descubrir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas del análisis (Gordillo, Mayo, Lara, & Gigante, 2010).

Para (Sartori, 1984) el método comparativo tiene como objetivo la búsqueda de similitudes y disimilitudes. Dado que la comparación se basa en el criterio de homogeneidad; siendo la identidad de clase el elemento que legitima la comparación, se compara entonces lo que pertenece al mismo género o especie.

Para este artículo, el análisis consistió en la revisión de los programas de educación financiera existentes en cada una de las entidades que hoy son líderes en el sector financiero, comparando su funcionalidad y efectividad, partiendo de los datos suministrados en los informes de gestión e información reportada a Asobancaria y las categorías que han establecido los mismos bancos.

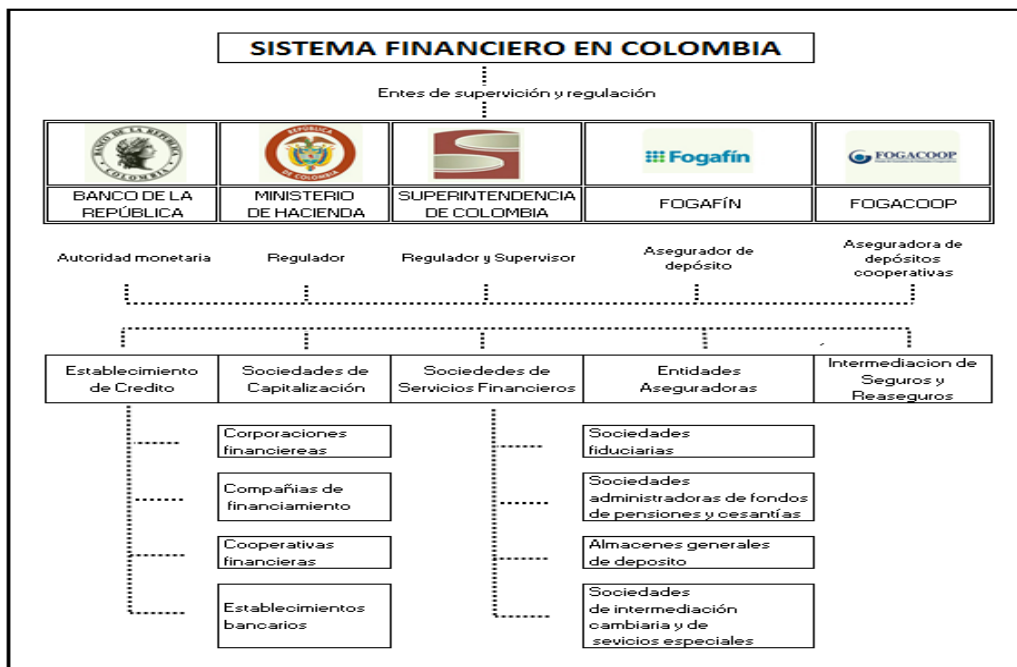
El sector bancario y las entidades financieras Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda

En todo mercado donde se encuentra un demandante y oferente debe existir un sistema que facilite la comunicación, negociación o acuerdos entre las partes. Tal es el caso del Sector Financiero que está constituido por entidades que ponen a disposición de la sociedad productos y servicios financieros. Para el Banco de la República, el Sector Financiero “es el sistema a través del cual se desarrollan las actividades alrededor del

mundo con dinero, bonos, acciones, opciones y otro tipo de herramientas financieras” (Banco de la República, 2015).

El sector financiero está conformado por “organizaciones o instituciones que se encargan de actuar como intermediarias entre las personas que tienen recursos disponibles y las que solicitan esos recursos” (Asobancaria, 2014). Estas organizaciones pertenecen al sector público y privado, elaboran e implementan diferentes herramientas dinámicas para la construcción de un sistema financiero robusto donde se garantice seguridad y confianza a los usuarios financieros. En Colombia, el sistema financiero está conformado por: entes regulatorios y de control, establecimientos de crédito, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras y sociedades de servicios financieros. Dentro de la estructura del sistema financiero, encontramos los Establecimientos de Crédito los cuales están conformados por los Establecimientos bancarios quienes tienen como función principal la captación de recursos en cuenta corriente, bancaria o en otros depósitos a la vista o a término, con el fin de realizar operaciones activas de crédito (Asobancaria, 2014).

Grafico 1: Estructura del Sistema Financiero Colombiano



Fuente: Tomado de (Asobancaria, 2014).

Los establecimientos de crédito están vigilados y supervisados por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo integran: corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras y establecimientos bancarios los cuales hacen parte activa de la Asociación Bancaria Asobancaria entidad que emite información y análisis del sistema financiero, además, genera espacios de discusión a través de eventos y capacitaciones dirigidos a los grupos de interés. En el gráfico No. 1, se presenta la estructura del Sistema Financiero de Colombia.

De acuerdo a los informes de bancarización presentados por Asobancaria, se clasifican en un Rankin los establecimientos financieros de acuerdo a su participación en el mercado, teniendo en cuenta los productos de: captación y colocación. Para el año 2015, las entidades que lideraron este informe fueron Banco de Bogotá, Bancolombia y Daviviendam, tal como se puede observar en el informe de gestión reportado por la Superintendencia Financiera (Superintendencia Financiera de Colombia, 2015).

Tabla N° 1 Entidades Bancarias con mayores utilidades a 2015

Entidad Bancaria	Ingresos en Billones de Pesos
Banco de Bogotá	\$ 1.34
Bancolombia	\$ 1.25
Davivienda	\$ 0.60

Fuente: Superintendencia Financiera, Revista Dinero

A continuación, se describe brevemente características generales de la trayectoria de cada una de las entidades:

El **Banco de Bogotá** con una trayectoria de 146 años en el mercado colombiano, fue la primera entidad financiera en el país, y el primer banco nacional en adquirir representación en el exterior, su crecimiento se originó gracias a la fusión con otras entidades regionales del país. Banco Bogotá hace parte del grupo Aval que en la actualidad es el grupo financiero más importante del país y logra cubrir la totalidad del territorio nacional (Banco de Bogotá, 2015).

Bajo el lema “La Banca más humana”, **Bancolombia** nació con el propósito de ser un motor de desarrollo económico y social, con una trayectoria de 140 años ha construido un grupo empresarial sólido donde se atienden las necesidades financieras de la población donde hace presencia contribuyendo al crecimiento personal, social y empresarial (Bancolombia S.A., 2015).

Banco **Davivienda** siendo una de los bancos más jóvenes en el sector financiero, con una trayectoria de 40 años en la prestación de productos y servicios financieros, ha logrado posesionarse como una entidad de gran recordación para las personas, familias y empresas de Colombia gracias a sus estrategias publicitarias. Sumado a esto, el banco ha construido una imagen a través de sus atributos de amabilidad, cercanía, dinamismo, alegría y profesionalismo. De esta manera la casita roja ha logrado la fidelización de los colombianos (Banco Davivienda S.A., 2015).

Tendencias investigativas de RSE en el sector Financiero

En la búsqueda de una sociedad más equitativa, todos los sectores deben ingresar para brindar un ambiente armónico que contribuya al progreso de la población más vulnerable, la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial es una herramienta de trabajo que integra a la empresa con la sociedad en la que la empresa asume la responsabilidad de mitigar los daños que se pueden presentar en el desarrollo de su actividad económica. En el mercado globalizado, organizaciones conformadas por miembros de diferentes países se han preocupado por la construcción de estándares para la implementación de RSE en empresas del sector público y privado. Por ello, en el año 2010 cumpliendo con su objetivo, la Organización Internacional para la Estandarización ISO presenta al mercado la guía ISO-26000 la cual proporciona herramientas prácticas en la implementación de las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económico, ambiental y social . (Organización Internacional para la Estandarización ISO, 2010).

El tema de RSE en empresas del sector financiero está orientado a los diferentes escenarios sociales, ambientales y económicos. El Estado colombiano a través de su

Constitución de 1991 ha dejado plasmado su interés en que las empresas del sector privado aporten a la construcción del mismo; en el artículo 333 establece:

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. (Congreso de la República, 1991).

Específicamente, en el sector financiero la RSE se ha traducido al concepto de bancarización, definido como un proceso asociado al establecimiento de relaciones estables y amplias entre los usuarios y las entidades que conforman el sistema financiero; por tanto, su medición requiere de indicadores que permitan establecer la capacidad efectiva que tienen los usuarios para acceder a este tipo de servicios a lo largo del tiempo. De esta manera, se evidencia el derecho a la libre competencia cumpliendo con requisitos de legitimidad y el actuar como agente que promueva la responsabilidad social en todas las acciones desarrolladas con la sociedad (Banco de la República de Colombia, 2011).

Con el interés que genera la universalización de la banca, es habitual que diferentes organizaciones vinculen a sus trabajadores en diferentes programas de RSE por medio de voluntariado empresarial, según la investigación realizada se puede evidenciar que; *“El colaborador que participa en proyectos de voluntariado gestados desde la organización, además de valorar los proyectos de responsabilidad social de la empresa, desarrolla un comportamiento ciudadano que se manifiesta en variables organizacionales como la lealtad, el desempeño, el sentido de colaboración con los colegas, la organización y el orgullo institucional.”* (Rosas Ferrer & Villa Castaño, 2011). En un mercado globalizado cada día más competitivo es importante tomar estrategias para ser reconocidos en el sector económico en el que se encuentra y estar a la vanguardia de los cambios. El sector financiero no es ajeno en implementar estas herramientas, puesto que le otorgan eficiencia, reconocimiento y productividad. La implementación de sistemas de educación financiera, es una de las estrategias que se ha implementado en las entidades del sector para ser reconocidas en el mercado como organizaciones socialmente responsables.

Preocupados por el crecimiento económico, muchas organizaciones a nivel mundial han mostrado diferentes análisis frente a esta necesidad, como lo es el de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) quien señala que la educación financiera debe ser *“Una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y estabilidad, en conjunto con la regulación de las instituciones financieras y la protección de los consumidores”*. En Colombia las empresas que pertenecen al sector financiero están asociadas en un gremio que lo representa en el mercado económico global, Asobancaria. *“Está integrado por bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial, entidades financieras de redescuento y entidades no financieras.”* (Asobancaria, 2014). Así mismo, la Ley 1328 de 2009, estableció en su artículo 7 inciso que las entidades financieras en el país están obligadas a:

Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia. (Congreso De La República, 2009)

Debido a que en Colombia no existe implementada una estrategia de educación financiera formal, ha llevado a que las entidades de vigilancia y control de las entidades financieras en Colombia promuevan la implementación de una Estrategia nacional de educación económica y financiera en la que se promueva la Educación económica y financiera EEF, a partir del estudio realizado a la población con los resultados de las encuestas aplicadas. Así mismo, han justificado las razones para impulsar estos programas en el país. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2010).

Programas de RSE de las entidades financieras en Colombia y los sistemas de educación financiera como estrategias de RSE

La responsabilidad social empresarial es una manera de realizar negocios, crecer como empresa teniendo en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la

práctica empresarial a partir de valores éticos, el respeto por las personas, las comunidades y el medio ambiente, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la población. La RSE según la Comisión de las naciones europeas es, *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”*, así mismo, argumenta que: *“Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001). Esta práctica empresarial está siendo adoptada por todo tipo de empresas a nivel mundial y aplicado a todos los sectores de la economía; entre ellos el sector financiero, que en los últimos años ha aumentado su interés en adoptar actividades que los hagan socialmente responsables.

En Colombia, las entidades financieras son líderes en la implementación de actividades de RSE. Después de haber revisado los informes de gestión 2014 de las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, los investigadores encontraron que esas actividades se encuentran estructuradas en cuatro dimensiones: social, económico, empresarial y ambiental. A continuación, se describirá cada una de estas dimensiones tal como ellas lo han diseñado.

Dimensión Social:

Se desarrolla a través de todas las actividades que realizan en beneficio de la sociedad generando valor humanístico, las cuales les permite a las entidades interactuar con las personas y hacer parte activa de las diferentes comunidades donde se fortalecen y garantizan las relaciones de igualdad y equidad.

Dimensión económica:

Se encuentra conformada por todas las actividades de RSE asociadas con la generación de bienestar y desarrollo a los diferentes grupos de interés de las entidades. Los resultados de la aplicación de esta práctica esta dado a través de la distribución de valor económico generado entre los grupos de interés.

Dimensión Empresarial

Se encuentra compuesta por la gestión empresarial que llevan a cabo las organizaciones, y se desarrolla a través de un plan estratégico donde sus colaboradores son parte activa, en este se manejan temas como el liderazgo, capacitación, desarrollo humano entre otras. Tales actividades hacen que los ambientes laborales se fortalezcan y a su vez crezca el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la entidad. Esta dimensión es la base de construcción de principios y valores.

Dimensión Ambiental

Esta dimensión se estructura con todas las actividades de RSE en pro del cuidado y conservación del medio ambiente. En la última década ha representado el índice de mayor preocupación de los empresarios, debido a los resultados que han dejado la práctica de actividades empresariales que deterioran el medio ambiente. Por ello, las organizaciones dentro de sus programas de sostenibilidad desarrollan una dimensión especial en el que se realizan actividades de reparación, prevención y protección del medio ambiente, dentro de ellas se encuentran programas como: disminución al máximo del uso de recursos contaminantes.

Por lo descrito anteriormente, las dimensiones hacen parte fundamental de la gestión de las entidades financieras Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda; por ello, en los informes de sostenibilidad reportados por las entidades se encuentra información detallada de las actividades que les permiten a las entidades financieras llevar a cabo el objetivo de cada dimensión. En la tabla No. 1 se relacionan las actividades de RSE que hacen parte de las dimensiones.

Tabla N° 2 Actividades de RSE en Bancos Bogotá, Bancolombia y Davivienda

		DIMENSIONES			
		SOCIAL	ECONÓMICA	AMBIENTAL	EMPRESARIAL
BANCO DE BOGOTÁ	Apoya “el fortalecimiento de la educación y otras causas humanitarias a través de aportes a diferentes organizaciones y fundaciones. De igual manera, llevamos a cabo patrocinios con causa social que permiten a la población participar en eventos de carácter cultural y artístico para generar acceso e inclusión	Promueve iniciativas encaminadas a generar valor a clientes, mediante relaciones de confianza y conocimiento a través de los productos y servicios que ofrecemos.	Reconoce la problemática ambiental como un desafío urgente que demanda acciones concretas por parte de todos los miembros de la sociedad. Propondemos por disminuir al mínimo el impacto ambiental de	Busca facilitar la interacción de sus colaboradores con entornos sociales y/o ambientales, a través del voluntariado corporativo o con su participación activa en eventos donde apoyamos la educación de los niños de las diferentes regiones de Colombia. “Promovemos el desarrollo personal y colectivo de nuestros colaboradores.”	

	para los mismos. Estas actividades son ejecutadas y promocionadas con el lema “Contribuimos a una mejor calidad de vida en nuestro país”.		nuestras operaciones.	
BANCOLOMBIA	Banca más Humana definió apoyar la paz, la Cultura, la calidad de vida y la responsabilidad ambiental como los focos que permiten dejar un legado y trascender en las comunidades para lograr una sociedad mejor. Las actividades de RSC de Bancolombia están dadas a partir acciones de marca con su lema “Una marca con propósito”.	Pensar en los demás y ser sensibles a sus necesidades es la base para trascender en la forma como servimos, pues esto nos permite crear una manera distinta de relacionarnos, en la cual generamos valor y fortalecemos la confianza a través de la conversación y el diálogo constante.	Da lugar a la creación de productos y servicios sostenibles que sean amigables con el medio ambiente, para que todos disfrutemos de un mejor futuro. Además, cada día encontramos nuevas formas de evolucionar hacia un consumo sostenible; de esta forma equilibramos los recursos que nos rodean y mejoramos la calidad de vida de todos	¡La Banca más Humana soy YO!, recopila los comportamientos asociados a la Banca más Humana desde el desarrollo personal, las relaciones interpersonales, el propio liderazgo en el desempeño efectivo y los aportes que cada uno le genera a la organización y a la sociedad.
DAVIVIENDA	Un modelo de negocio socialmente justo cuando vamos más allá de la generación de riqueza y buscamos, a través de nuestro negocio y las habilidades que hemos desarrollado, generar valor a nuestros empleados y a la comunidad.	Protección del patrimonio de personas, familias, empresas y países. Por eso desarrollamos productos para la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, que a su vez ayudan a generar valor de forma sostenible a nuestros grupos de interés.	Entiende un modelo de negocio ambientalmente correcto cuando se tiene en cuenta y mitigamos nuestros impactos ambientales directos e indirectos en el desarrollo de todas las actividades del negocio.	Acompaña el proceso de formación de su equipo de trabajo desde su ingreso y a lo largo de su trayectoria profesional Mediante capacitaciones constantes que fortalecen las competencias que cada cual necesita para desempeñar su rol. Se alegran con el crecimiento y los avances de cada uno de sus funcionarios y buscan que en cada paso que den cuenten con las herramientas necesarias para desempeñarse con excelencia

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes de gestión años 2014 de los bancos Banco de Bogotá (2015); Bancolombia (2015); Davivienda (2015)

Sistemas de Educación Financiera como estrategias de RSE en las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda

Los sistemas de educación financiera nacieron como respuesta al crecimiento económico en el mundo y con la necesidad de suplir el analfabetismo financiero en la población debido a los niveles bajos de inclusión y bancarización financiera. La educación financiera se define como:

“el proceso a través del cual consumidores e inversionistas mejoran su entendimiento de los conceptos y productos financieros; y mediante la información, instrucción y orientación objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras que les permitan tomar decisiones informadas, saber a dónde recurrir por ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar y seguridad” (OECD, 2005).

Los sistemas de educación financiera son nuevos dentro de las actividades que desarrollan las entidades financieras a nivel mundial. Solo hasta el año 2006 en Reino Unido empezó a tomar fuerza con el desarrollo e implementación de programas que fortalecían las habilidades y conocimientos financieros de la población de ese lugar. (Atkinson, McKay, Collard., & Kempson, 2006) Con los resultados obtenidos en Reino Unido, en muchos países desarrollados y subdesarrollados iniciaron los estudios de viabilidad del tema para aplicarlo en sus poblaciones, pero solo después de las diferentes crisis financieras de las que fueron víctimas se decidieron poner en marcha las investigaciones realizadas.

En Colombia, la educación financiera tomó fuerza sólo después de que se desatara la crisis económica mundial en 2008, gracias a que alrededor de 450 mil colombianos fueron víctimas de las pirámides. Inversionistas y personas del común perdieron poco a poco su capital, los indicadores económicos fueron tomando cifras negativas como el consumo y el desempleo, en general la economía se fue deteriorando; como resultado de esto, el estado entra a regular la crisis con la implementación de: controles de las tasas financieras en el mercado, fortalecimiento de los entes de control hacia las entidades financieras, cambio de políticas monetarias y fiscales entre otros (Los efectos de la crisis, 2008).

Una de las políticas establecidas es la Ley 1328, Por la cual *“se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”* la cual tiene como objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros *en las relaciones con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.* En esta ley se establece que todas las entidades financieras en

Colombia sin excepción deben preocuparse por *desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus* clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan (Congreso De La República, 2009).

A partir de la anterior ley, Asobancaria, en representación de la banca colombiana, inició la implementación de acciones que permitieran posicionar la educación financiera en la agenda pública y disminuir los niveles de analfabetismo financiero de sus usuarios, clientes actuales y potenciales. Para ello, en 2011 puso en marcha el desarrollo de un programa de educación financiera en el que se encontrará información sobre cómo manejar tus finanzas personales, tus productos financieros y cómo interactuar en el sistema financiero colombiano. Este programa lo llamaron: “SABER MÁS SER MÁS” (Asobancaria, 2014).

En el año 2010, Asobancaria realizó la encuesta electrónica sobre educación económica y financiera aplicada a entidades, corporaciones e instituciones dedicadas a la prestación de servicios financieros en el país, en la cual 70 diligenciaron dicha encuesta donde se identificó que sólo el 41,42% de las entidades encuestadas habían implementado programas de educación económica y financiera. (Ministerio de Hacienda y credito Publico, Ministerio de Educacion nal, Ban Rep, , 2010). Como resultado de la encuesta aplicada se observa que menos de la mitad de las entidades dedicadas a la prestación de servicios financieros en Colombia cumplían con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009.

Así mismo, todas las entidades financieras dedicadas a la prestación de servicios financieros desarrollaron mecanismos de mitigación del analfabetismo financiero y ponen al servicio de sus clientes/usuarios herramientas o programas de enseñanza que dan a conocer el funcionamiento y buen manejo de los productos y servicios financieros que ofrecen y a su vez lo incluyen dentro de las estrategias de responsabilidad social corporativa en sus organizaciones. La implementación de programas de educación financiera en Colombia permitió que el país participara por primera vez en los premios Global Money Week Award en marzo de 2013, donde fue ganador y reconocido por su activa participación en la celebración global del Día Internacional de la Educación y la

Inclusión Financiera de niños, niñas y jóvenes, con el programa “El Futuro Está En Tus Ahorros” (Rubiano, 2013).

Los sistemas de educación financiera son usados como estrategia de RSE en las entidades financieras debido a que estos se desarrollan en un ámbito social y económico importante lo que los hace que cumplan las características de las actividades de RSE. En las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, las estrategias y programas de educación financiera se desarrollan en la dimensión social y económica puesto a que estas tienen un alto impacto con la sociedad y a su vez permiten el fortalecimiento de la economía en el país. Estos programas se estructuran a partir del estudio de las necesidades del consumidor financiero y están diseñados de la siguiente forma:

1. Capacitaciones teórico-conceptuales de los temas financieros
2. Enseñanza a partir de situaciones de la vida real
3. Prácticas a través de juegos de finanzas virtuales
4. Herramientas de autoevaluación financiera

Los programas de educación financiera se ponen a disposición del usuario en dos entornos; uno virtual y otro presencial. El programa virtual es manejado en un portal web en el que se puede ingresar y auto capacitarse; el programa de capacitación presencial es programado por las entidades a través de sus oficinas de servicio e implementado en entornos empresariales en su mayoría, allí un representante del banco (funcionario) es quien lidera las diferentes capacitaciones. A continuación, se citan cada uno de los programas de educación financiera que tienen implementados las entidades Banco Bogotá, Bancolombia y Davivienda:

**Tabla N° 3 Programas de educacion financiera
Bancos Bogotá, Bancolombia y Davivienda**

ENTIDAD	PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	AÑO DE IMPLEMENTACIÓN
BANCO DE BOGOTÁ	Educación financiera para la vida	2009

BANCOLOMBIA	Uso responsable del tu dinero y de tu banco
DAVIVIENDA	Mis finanzas en casa

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes de gestión años 2014 de los bancos Banco de Bogotá (2015); Bancolombia (2015); Davivienda (2015)

Banco de Bogotá: Para esta entidad, la educación financiera constituye uno de los pilares más importantes de su estrategia por su alto impacto en la sociedad y por ser un gran soporte en el proceso de inclusión y bancarización. El programa “Educación Financiera para la Vida”, está diseñado y estructurado con base en las necesidades de conocimiento que tiene la población colombiana, sobre los servicios y productos financieros durante todas las etapas de la vida (Banco de bogotá, 2015).

Bancolombia: El Grupo Bancolombia promueve los lineamientos para una transformación de la banca, volviéndola cada vez más humana y cercana a todas las personas mediante la inclusión, la educación financiera y la innovación en los diferentes productos y servicios para la comunidad, para ello tiene a disposición de los usuarios el programa “Uso responsable de mi dinero” (Grupo Bancolombia, 2014).

Davivienda: La estrategia de educación financiera que implementó esta entidad busca desarrollar estrategias para contribuir a que los clientes, usuarios y colombianos en general adquieran conocimientos y habilidades que les ayuden a tomar decisiones informadas relacionadas con el correcto manejo del dinero. Esto lo hacen a través del programa “Mis Finanzas en Casa” el que se encuentra al servicio de los usuarios en su portal web (Banco Davivienda S.A., 2014).

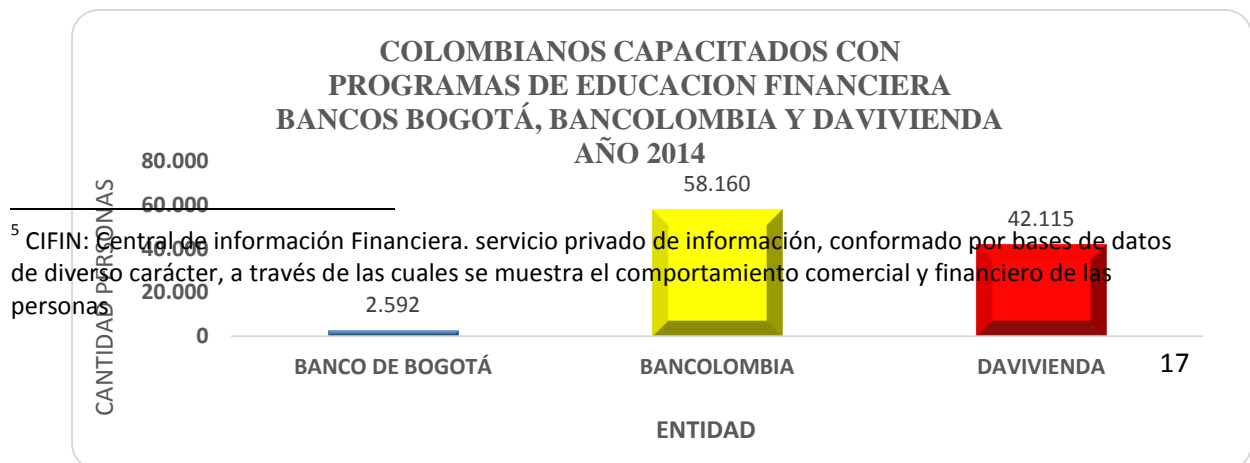
Como hemos visto, incluir dentro de las actividades de RSE los programas de educación financiera constituye un logro importante en la gestión de estas entidades dado a que les permite mostrar una faceta responsable en la sociedad y ser parte del desarrollo económico del país, contribuyendo con el objetivo de bancarización y disminución de la tasa de analfabetismo financiero.

Análisis de los informes de gestión realizados a Asobancaria

Periódicamente, las entidades financieras en Colombia deben hacer un reporte de su gestión a la asociación bancaria de entidades financieras de Colombia Asobancaria quien representa al gremio y evalúa cada una de las actividades que desarrollan las entidades que lo integran para cumplir su propósito. Dentro de estas actividades, se encuentran las actividades de inclusión financiera y con ellas los programas de educación financiera que constituyen desde el año 2009 parte esencial de los reportes (Asobancaria, 2014). El Reporte de Bancarización antes Informe de Inclusión Financiera tiene como fuente el sistema de información que se construyó en colaboración con CIFIN⁵, y que recoge el número de individuos (personas y empresas) con acceso a productos financieros desagregado por: total nacional, departamentos y municipios. Esta iniciativa busca proveer información sobre el número y ubicación de las personas que tienen acceso a los servicios financieros, permitiendo así un diseño de políticas públicas adecuadas, específicamente en las zonas más necesitadas (Asobancaria, 2014).

Durante el año 2014, en Colombia alrededor del 33,4% de la población económicamente activa (PEA) contaba con al menos un producto financiero lo que permitió que el nivel de bancarización llegara a un 71,5%. Con la implementación de programas de educación financiera las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda contribuyeron con el objetivo nacional de inclusión financiera capacitando un total 102.867 personas a nivel nacional. A continuación se presenta la cantidad de personas capacitadas por cada una de las entidades. (Asobancaria, 2014)

Grafico 2: Cantidad de colombianos capacitados en el año 2014 Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda.



Fuente: Elaboración propia a partir de los informes de gestión años 2014 de los bancos Banco de Bogotá (2015); Bancolombia (2015); Davivienda (2015)

Durante el año 2014 Asobancaria reportó, que los niveles de inclusión financiera aumentaron progresivamente. Esto en parte se debe a la efectividad que ha tenido la implementación de los programas de educación financiera en las entidades bancarias y su posicionamiento en el mercado al transcurrir de tiempo (Asobancaria, 2014). A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los programas implementados en cada una de las entidades:

Tabla N° 4 Cuadro comparativo de los Programas de educación financiera de los Bancos Bogotá, Bancolombia y Davivienda

ENTIDAD	BANCO DE BOGOTÁ	BANCOLOMBIA	DAVIVIENDA
PROGRAMA	Educación financiera para la vida	Uso responsable del mi dinero	Mis finanzas en casa
MODALIDAD	Presencial y Virtual (Auto-capacitación lectura y consulta de información publicada)	Presencial y Virtual (Auto-capacitación en línea, inscripción a cursos.)	Presencial y Virtual (Auto-capacitación en línea, inscripción a cursos.)
ACCESIBILIDAD A través de:	Página web banco de Bogotá	Portal web de la fundación Bancolombia	Página web Davivienda.com
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	Conceptos financieros Economía familiar presupuesto personal Ahorro e inversión Datos históricos Herramientas financieras	Proyección financiera Información de Productos y Servicios Bancolombia Glosario Financiero Simuladores Asesoría en Línea Juegos de Aprendizaje	Sistema Financiero Finanzas personales y familiares Seguridad y Tecnología Diccionario Financiero Juegos de aprendizaje
COBERTURA	Nacional	Nacional	Nacional
DIRIGIDO A	Usuarios y clientes en	Usuarios/clientes persona natural y jurídica	Usuarios (Individual) Familias Empresas

Fuente: Elaboración propia a partir de la consulta e inscripción en los portales de los programas de los bancos Banco de Bogotá (2015); Bancolombia (2015); Davivienda (2015)

El análisis comparativo de los programas se realizó a partir del estudio de cinco variables cualitativas que permitieron comparar las diferencias y similitudes de los mismos:

- 1. Modalidad:** En esta variable se define si el programa es virtual o presencial, si es virtual que alternativa ofrecen al usuario, el programa virtual de los bancos Bancolombia y Davivienda exigen que el usuario se registre y obtenga una clave antes de iniciar el curso y al finalizarlo este obtendrá un documento en el que certifican que la persona conoce los productos y servicios financieros por tanto es apto para hacer uso de los mismos. A diferencia de Banco de Bogotá que sólo ofrece un programa virtual de consulta y estudio.
- 2. Accesibilidad:** Allí se identificó si los programas de modalidad virtual son de fácil acceso en la red, se encontró que Banco de Bogotá y Davivienda tienen a disposición del público esta herramienta desde sus páginas web.com a diferencia de Bancolombia que el acceso lo da desde una página alterna.
- 3. Información suministrada:** Se encontró que cada uno de los programas suministran información netamente financiera, conceptos de los productos y servicios que ofrecen estas entidades. Davivienda y Bancolombia ofrecen capacitación virtual, así mismo ponen a disposición del usuario simuladores financieros en los que el cliente puede acceder y hacer su proyección financiera personal.
- 4. Cobertura:** Dado a que la educación financiera es uno de los objetivos que se tienen para lograr la inclusión financiera y el analfabetismo financiero en el país, la cobertura es a nivel nacional y muestra gran interés por que sean aplicados en zonas rurales en donde la mayoría de su población no se encuentra bancarizada.
- 5. Dirigido a:** Debido a que ley 1328 (Congreso De La República, 2009) no delimita el tipo de población al que deben ir dirigidos los programas de educación financiera. Los programas ofrecidos por las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda no tiene límite de edad, raza o sexo, pero si están diseñados para cada tipo de población niño, joven y adulto e incluso Davivienda innovo implementando capacitaciones conjuntas a empresas y familias.

Como podemos evidenciar en la tabla No. 3, la implementación de los programas de educación financiera a través de portales web, permite que la población tenga fácil acceso a la capacitación. A pesar de que las tres entidades manejen un portal interactivo en el que se permite a los usuarios ingresar a los programas de educación financiera y auto capacitarse, no existe una estadística que muestre la cantidad real de usuarios que acceden a los portales a consultar información.

El hecho de que las entidades ofrescan al público la posibilidad de capacitarse virtualmente trae resultados positivos dentro de la gestión como se evidencia en la gráfica No. 2 en la que las entidades Bancolombia y Davivienda capacitaron mayor cantidad de personas gracias a la modalidad de capacitación virtual. Con este análisis descriptivo, se logró identificar que la implementación de programas de educación financiera haciendo uso de herramientas de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y modelos de capacitación presencial en las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda les permitió obtener mayores resultados favorables de gestión en cuanto al propósito de inclusión financiera.

Por otro lado, se observa que con la implementación de los programas de educación financiera se cumple la estrategia de RSE en las entidades dado el interés de bancarización y alfabetismo financiero de los programas los cuales están atados a las características de sostenibilidad y compromiso social.

Conclusiones y Recomendaciones

Los programas de educación financiera, dan respuesta a una necesidad económica de la población, promueven el uso adecuado de productos financieros, aumentando el porcentaje de bancarización (Inclusión Financiera), contribuyendo al desarrollo sostenible. La implementación de estos programas es relativamente nueva en las tres entidades evaluadas y dada su importancia y obligatoriedad legal se convirtió en un requisito de aplicabilidad primordial en estas entidades quienes con el tiempo lo han usado como una estrategia de RSE, por tanto, reportan su evolución y resultados en los informes de gestión anual desde el año 2009.

La implementación de los sistemas de educación financiera como actividad de RSE ha logrado que las entidades Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda se posesionen en el mercado y cumplan a cabalidad con el compromiso de sostenibilidad y legal que tienen en la sociedad. Esto lo podemos observar en los informes de gestión realizados durante el año 2014 en los que ponen a disposición de los grupos de interés información robusta de todas las actividades que realizan desde la gestión administrativa para lograr una aplicación adecuada de los programas de educación financiera y hacer que estos lleguen a toda la población.

A pesar, de que los programas de educación financiera implementados por las tres entidades están orientados a cumplir los requisitos fundamentales de accesibilidad, cobertura y efectividad, los índices de gestión y cumplimiento son muy bajos con respecto al total de la población económicamente activa PEA en Colombia, esto teniendo en cuenta que para el año 2014 la cobertura por parte de las tres entidades fue tan solo del 0,2% del total de la PEA.

Para finalizar, se les recomienda a las entidades encargas de la prestación de servicios y productos financieros que incluyan dentro de sus actividades programas de educación financiera que le sirvan no solo para cumplir con lo dispuesto en la normatividad, sino que también los incluyan como una actividad de RSE. Lo anterior les permitirá realizar un empoderamiento en su gestión empresarial que no solo busque el bienestar individual.

Bibliografía

- Acevedo Guerrero, J. A., Zárate Rueda, R., & Garzón Ruiz, W. F. (2013). Estatus jurídico de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia.
- Asobancaria. (01 de 11 de 2014). *Asobancaria*. Obtenido de Asobancaria: <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/4350047.PDF>
- Atkinson, A. S., McKay, E., Collard., & Kempson. (2006). *evels of Financial Capability*. Londres: Autoridad de Servicios Financieros.
- Banco Davivienda S.A. (2014). *Informe Sostenibilidad 2014*. Bogotá D.C.
- Banco Davivienda S.A. (12 de 11 de 2015). *Davivienda*. Obtenido de <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>
- Banco de Bogotá. (12 de 11 de 2015). *bancodebogota*. Obtenido de bancodebogota: <https://www.bancodebogota.com>
- Banco de bogotá. (2015). *Informe de Gestión - Primer Semestre 2015*. Bogotá.
- Banco de la República. (12 de 11 de 2015). *El Sistema Financiero*. Obtenido de El Sistema Financiero: http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema_financiero
- Berrío Guzmán, D., & Muñoz Santiago, A. (2005). Análisis de la eficiencia relativa del sistema bancario en Colombia en el período 1993-2003 y propuesta estratégica de fortalecimiento. *Pensamiento y Gestión No. 18*, 1-36.
- Betancourt, R., Vargas, H., & Rodríguez, N. (2008). INTEREST RATE PASS -THROUGH IN COLOMBIA.: *Cuadernos de Economía 45 (131)*, 29-58.
- Cano, C., & Esguerra, N. G. (2013). *Banco de la República de Colombia*. Obtenido de Borradores de Economía, Acceso a servicios financieros en Colombia: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_776.pdf
- Colombia, Congreso de la República. (2005). *ley 39 por la cual.....* Bogotá : Diario Oficial .
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Libro Verde.
- Congreso de la República. (1991). *Constitución Política de Colombia* . Bogotá D.C.,Colombia: Diario Oficial.
- Congreso De La República. (2009). *Ley 1328, Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*. Bogotá: Diario Oficial.
- Gómez, D. R., & Roquet, J. V. (15 de 11 de 2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://www.zanadoria.com/>

- Gordillo, R., Mayo, N., Lara, G., & Gigante, S. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Grupo Bancolombia. (2014). *Gestión Empresarial Responsabilidad Social Corporativa*. Medellín.
- Latorre, A., Rincón, D. d., & Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona : Ediciones Experiencia.
- Levy, S., & Barbosa, L. (2009). wwB Colombia: Una semilla para la bancarización de la población de bajos ingresos. *Monografías de Administración*, 1 - 164.
- Manene, L. M. (15 de 04 de 2011). *Blog de Luis Miguel Manene*. Obtenido de BENCHMARKING: definiciones, aplicaciones, tipos y fases del proceso: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/04/15/benchmarkingdefiniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2010). Estrategia nacional de educación económica y financiera. Bogotá D.C., Bogotá D.C., Colombia.
- Molina, N. A., & Sierra, Ó. A. (2014). Responsabilidad social universitaria y emprendimiento social desde la perspectiva de los estudiantes de la Universidad de La Salle. *Gestión & Sociedad*, 96.
- Morales, R. (2011). *Situación actual de los sistemas de pago de bajo valor en América Latina y el Caribe*. América Latina: CEMLA , 108.
- Organización Internacional para la Estandarización ISO. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Ginebra Suiza.
- Romero, L. C., & Arbeláez, A. G. (2011). *Banco de la República de Colombia*. Obtenido de Reporte de Estabilidad Financiera, Un índice de Bancarización para Colombia: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref_tema_7_sep_2011.pdf
- Rosas Ferrer, J. A., & Villa Castaño, L. E. (2011). *Comportamiento ciudadano organizacional y rse*. Bogota Colombia.
- Rubiano, M. L. (2013). Proyecto de Grado - Educación Financiera en Colombia. *ECONOMIA Y FINANZAS INTERNACIONALES*. Chía, Cundinamarca, Colombia: UNIVERSIDAD DE LA SABANA.
- Sartori, G. (1984). *La política, lógica y método en las ciencias sociales*. México: Fondo de Cultura Económico.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2015). www.superfinanciera.gov.co. Bogotá D.C.
- Vives, A., & Peinado, E. (2011). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA EN AMERICA LATINA*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.