

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario-Diplomado.

Beneficios económicos y sociales enfocados en el valor compartido de la empresa Banco de Bogotá en la ciudad de Pasto

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables.
Contaduría Pública.

Alexis Arturo Guerrero Chaves
Alyson Nathalia Estrada Viteri
. Tutor María del Socorro Rivera Cobo
Opción de Trabajo de grado Seminario
2024

Dedicatoria

Los autores dedican este trabajo de grado a sus padres, por haberlos educado de la mejor manera posible, por haberles inculcado muchos valores éticos y morales, porque gracias a ellos son personas de bien, este logro se lo deben a ellos porque con su esfuerzo y dedicación han salido adelante, gracias por su cariño y su amor y por inculcarles el ser personas ganadoras que siempre van a salir adelante a pesar de las adversidades, muchas gracias por su comprensión, por sus consejos y su confianza.

Alexis G.

Agradecimientos

Agradecer a la Universidad Remington por hacerles parte de su comunidad educativa, y permitirles estudiar la carrera, así como a los docentes que hicieron parte de su proceso académico, también a la profesora María del Socorro Rivera Cobo quien los acompañó a lo largo de este trabajo de grado, y les brindó su conocimiento para el desarrollo del mismo, a todos los compañeros que hicieron parte del proceso estudiantil y que aportaron conocimiento y experiencias que se recordarán en la vida profesional, a los padres, amigos y familiares que les dieron su apoyo para culminar esta bonita carrera, muchas gracias.

Alyson E.

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Palabra clave	7
Pregunta orientadora de la búsqueda	8
Metodología de búsqueda de la Información	11
Sustentación teórica de la pregunta.....	14
Conclusiones	18
Referencias.....	19
Anexos	20

Resumen

Teniendo en cuenta la ética y la responsabilidad que debe tener un profesional, se profundizará en las prácticas, las políticas y los procedimientos que se llevan a cabo para generar valor compartido en la entidad financiera Banco de Bogotá.

El concepto de valor compartido se da por los procedimientos que implementan las empresas, para afrontar la competitividad existente en el mercado, generando buenas prácticas que ayuden a mejorar la rentabilidad de la empresa y también a brindar beneficios económicos y sociales a los clientes, para que estos escojan a la entidad como su preferencia para trabajar.

Banco de Bogotá SA es una empresa que lleva más de 150 años en el sector bancario en el cual ofrece productos y servicios financieros. Según la normatividad vigente y la necesidad de crecimiento y expansión deben generar un valor compartido que aumente la rentabilidad y ganancias de la empresa respondiendo a las expectativas de sus grupos de interés, dándoles beneficios sociales y económicos que muchas veces se pueden ver afectados debido a factores económicos y políticos reflejados en el aumento de tasa de interés, la baja valorización de la moneda nacional con respecto al dólar y también por el factor de la inflación. Todos estos aspectos provocan que el poder adquisitivo de los depósitos y a las inversiones en efectivo disminuyan y también puede provocar que en los periodos de inflación más alta las empresas presenten dificultades para pagar sus préstamos si sus ingresos no son suficientes para cubrir estos costos; también los factores externos pueden ser un aspecto influyente para llevar a cabo la actividad económica de la empresa, para prestar servicios y ofrecer productos a sus

clientes, en este caso como se lo mencionó anteriormente la inflación puede impactar negativamente la consecución de metas y objetivos de la organización y así mismo afectar de manera directa e indirecta a sus clientes, también los productos de colocación tendrán condiciones más elevadas y de esta manera se puede afectar los beneficios que la empresa pueda otorgar a sus clientes.

“El arte” del valor compartido influye en buscar mejores condiciones para los usuarios de la entidad financiera Banco de Bogotá, la cual promueve las experiencias de clientes tanto en oficinas como en canales virtuales y la voz a voz que pueden generar impactando las decisiones de otros posibles clientes, ponerse en los zapatos de los clientes es una práctica excepcional para desarrollar la actividad económica de la entidad, y así lograr mayores ingresos, más clientes y más liquidez.

Implementar una idea, realizar una planeación, crear estrategias, colocarse metas y propósitos surgen como medidas principales que debe tomar el Banco de Bogotá para crear productos que sean acordes a los requerimientos de los clientes y que compartan beneficios económicos con los mismos en la búsqueda de una mejor calidad de vida.

Palabra clave

Competitividad, rentabilidad, viabilidad, financiero, sostenibilidad.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Qué prácticas se utilizan en la empresa Banco de Bogotá de acuerdo con las normativas vigentes y a la innovación tecnológica para otorgar beneficios para sus clientes en la consecución de valor compartido que genere crecimiento y expansión?

Desarrollo de la problemática

A lo largo de los años se ha visto como las entidades financieras han ido evolucionando con la ayuda de los avances tecnológicos, en la búsqueda de mejorar sus procesos, alcanzar alternativas sostenibles y rentables que impacten de manera directa en el negocio bancario sin dejar al lado la opción de sus clientes, por su parte la entidad Banco de Bogotá inició labores el 15 de noviembre de 1870 como primera institución financiera creada en el país, con un capital de \$500.000 y con la facultad de emitir billetes. Su primer director - Gerente fue el señor Salomón Koppel Caimán.

El Banco de Bogotá es una de las instituciones financieras más antiguas y respetadas de Colombia. Fundado en 1870, tiene una historia que abarca más de 150 años, lo que lo convierte en un testigo y partícipe importante del desarrollo económico y financiero del país.

Desde el punto de vista los autores de este trabajo la longevidad del Banco de Bogotá es un testimonio de su capacidad de adaptación y su solidez financiera. A lo largo de su historia, el banco ha sobrevivido a numerosos cambios políticos, económicos y

sociales en Colombia, incluyendo períodos de inestabilidad y crisis económicas. Esta resistencia sugiere una gestión prudente y una estrategia de negocio flexible.

El banco ha sido pionero en varios aspectos del sector bancario colombiano. Por ejemplo, fue uno de los primeros en establecer una red de cajeros automáticos en el país y en ofrecer servicios de banca en línea. Esto demuestra su disposición a adoptar nuevas tecnologías y su comprensión de la importancia de la innovación en el sector financiero.

Al pasar de los años, el Banco de Bogotá ha expandido sus operaciones tanto a nivel nacional como internacional, lo que refleja una estrategia de crecimiento ambiciosa. Esta expansión ha incluido adquisiciones de otros bancos y la entrada en nuevos mercados, lo que ha contribuido a su posición como uno de los bancos más grandes de Colombia.

Sin embargo, como todas las grandes instituciones financieras, el Banco de Bogotá también ha enfrentado desafíos y controversias. Ha habido críticas sobre cuestiones como las altas tasas de interés, las comisiones bancarias y su papel en la concentración del sector bancario colombiano.

En la actualidad, el Banco de Bogotá cubre la totalidad del territorio nacional y continúa expandiendo sus operaciones internacionales con sus filiales y agencias en el exterior – Panamá, Miami y Nueva York, y amplía las opciones de negocios de sus clientes con numerosos bancos de apoyo alrededor del mundo.

Según lo expuesto anteriormente se identifica que el banco de Bogotá también se enfoca en el bienestar de los clientes, proteger sus intereses, lo cual va de la mano con la mejora de la reputación y de la imagen de la entidad al adoptar prácticas que benefician a la sociedad, por ende, los clientes tienden a ser más leales a instituciones que perciben como éticas y socialmente responsables. Otro elemento que se tiene en cuenta en el banco de Bogotá es la búsqueda de soluciones que generen valor compartido impulsando la innovación en productos y servicios acordes a los requerimientos de los grupos de interés.

Para atender esta problemática se definió como objetivo general de este trabajo: reflexionar sobre las prácticas y procedimientos que debe tener la entidad financiera al generar un valor compartido desde la perspectiva ético y transparente en el sector financiero.

Metodología de búsqueda de la Información

Se desarrolla una metodología cualitativa basada en la información interna de la entidad banco de Bogotá, mediante la cual se explora, explica y describen los diferentes fenómenos económicos y sociales que se presenten en el sector financiero y también obtener más información sobre los grupos de interés, sus perspectivas y motivaciones para trabajar con la empresa en mención.

En este tipo de análisis, se conocerá cuál es la postura del banco hacia sus clientes y de la misma manera cuáles son las expectativas de los clientes del banco, como resultado se pudo evidenciar con las entrevistas que se le realizó a diferentes clientes que visitaron la oficina principal, que se sienten satisfechos con el servicio prestado por la entidad y que encuentran grandes beneficios en las tasas de interés que el banco les brinda y en las diferentes alternativas que les da para realizar los diferentes abonos a créditos y también que la atención que reciben por parte de los funcionarios es buena y es amable y que resuelve todas sus preguntas e inquietudes, además saben que cuentan con un apoyo financiero para desarrollar sus proyectos y cumplir sus sueños.

Se resalta que en los productos que ofrece el banco hay un estándar alto de aceptación y satisfacción con respecto a sus condiciones de manejo y a las expectativas que ellos tenían antes de adquirir alguno de estos productos, adicional a esto también refieren al servicio y la atención prestada por cada uno de sus funcionarios.

Al revisar varios artículos (Porter y Kramer, 2019, p.2), podemos resaltar que últimamente los negocios están siendo vistos como la principal causa de los problemas sociales, ambientales y económicos, lo que ha provocado una disminución nunca antes

vista en sus niveles de legitimidad. Esta falta de confianza en las empresas habría llevado a los políticos a liderar una serie de cambios legislativos que afectan la competitividad y el crecimiento económico. En ese contexto, una gran parte del sector privado continuaría considerando la creación de valor como un asunto de escasa importancia, enfocándose en maximizar el desempeño financiero de corto plazo, e ignorando los verdaderos factores que determinan el éxito en el largo plazo, aseguran. La solución recaería en el principio de valor compartido, que implica la creación de valor económico y social en las comunidades donde las empresas se insertan. El negocio, afirman, debe reconectar el éxito empresarial con el progreso social, y así impulsar una transformación aún mayor del pensamiento tradicional, lo cual conduciría a un aumento sustancial de los niveles de innovación y a un incremento sistémico de la productividad en la economía global.

Este artículo presenta una visión interesante sobre la percepción actual de los negocios y propone una solución potencial, la crítica a los negocios como fuente de problemas es válida en muchos casos, pero puede ser una generalización excesiva. Muchas empresas ya están trabajando en prácticas más sostenibles y responsables, ya que la pérdida de confianza en las empresas es un fenómeno real y preocupante. Esto efectivamente puede llevar a regulaciones más estrictas, que no siempre son la solución más eficaz, el enfoque a corto plazo de muchas empresas es un problema real, la presión por resultados inmediatos a menudo va en detrimento de estrategias sostenibles a largo plazo, el concepto de valor compartido es prometedor.

En general, el artículo presenta una visión válida de los problemas actuales y una propuesta interesante para abordarlos. Sin embargo, la implementación de estas ideas requeriría un cambio significativo en la cultura empresarial y posiblemente en los sistemas económicos globales en busca del beneficio económico y social para los consumidores finales.

Sustentación teórica de la pregunta.

Se busca una transformación efectiva, para ello es necesario comenzar por reevaluar los principios fundamentales y la cultura de la entidad banco de Bogotá, según la información que brinda la entidad se pudo identificar que ellos se están transformando, adoptando un sello de cultura en el cual se busca poner en primer lugar a los clientes, escuchar sus expectativas, necesidades, solucionar sus requerimientos, prestar un servicio bueno y efectivo tanto en las oficinas como en canales virtuales. Esto implica un análisis profundo de cómo se pueden optimizar los procedimientos internos para incorporar una visión que abarque tanto los aspectos sociales como ambientales, asegurando así su viabilidad y relevancia a largo plazo

Estas son las prácticas del Banco de Bogotá según normativas vigentes y la innovación Tecnológica que se identificaron en la realización del trabajo:

Cumplimiento Regulatorio y Normativo

El Banco de Bogotá cumple estrictamente con las normativas vigentes establecidas por las autoridades financieras y reguladoras en Colombia. Esto incluye:

Cumplimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia: Asegurar que todas las operaciones, productos y servicios del banco cumplan con las regulaciones establecidas.

Normativas de Protección al Consumidor: Implementar políticas que protejan los derechos de los consumidores, garantizando transparencia y equidad en todas las transacciones bancarias.

Políticas Antilavado de Dinero y Contra la Financiación del Terrorismo (AML/CFT): Implementar sistemas y controles robustos para detectar y prevenir actividades financieras ilícitas, en cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales.

Innovación Tecnológica para Beneficios al Cliente

Banca Digital: El Banco de Bogotá ha desarrollado una plataforma de banca digital que permite a los clientes realizar transacciones bancarias de manera eficiente y segura desde sus dispositivos móviles y computadoras. Esto incluye servicios como la apertura de cuentas en línea, transferencias, pagos de facturas y consultas de saldo.

Aplicaciones Móviles y Web: Inversión en el desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas web fáciles de usar, que ofrecen una experiencia de usuario optimizada y funcionalidades avanzadas para la gestión de finanzas personales.

Inteligencia Artificial y Big Data: Utilización de tecnologías de inteligencia artificial y análisis de big data para personalizar ofertas y servicios a los clientes, mejorando la satisfacción y lealtad del cliente. Esto permite al banco ofrecer productos financieros adaptados a las necesidades individuales de cada cliente.

Seguridad y Protección de Datos: Implementación de medidas avanzadas de ciberseguridad para proteger la información personal y financiera de los clientes,

cumpliendo con las normativas de protección de datos (como la Ley de Protección de Datos Personales en Colombia).

Valor Compartido y Crecimiento

Educación Financiera: Programas de educación financiera para los clientes, ayudándoles a tomar decisiones informadas y mejorar su salud financiera. Esto no solo beneficia a los clientes, sino que también fortalece la base de clientes del banco al fomentar relaciones a largo plazo.

Acceso a Créditos y Financiación: Facilitar el acceso a créditos y productos financieros para individuos y pequeñas y medianas empresas (PYMEs), apoyando el crecimiento económico y el desarrollo empresarial. El banco ofrece tasas competitivas y condiciones flexibles para fomentar la inclusión financiera.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Implementación de políticas y prácticas sostenibles que promuevan el desarrollo económico, social y ambiental. Esto incluye inversiones en proyectos sostenibles y programas de responsabilidad social corporativa que beneficien a la comunidad.

Innovación en Productos y Servicios: Desarrollo continuo de nuevos productos y servicios financieros que respondan a las cambiantes necesidades del mercado y de los clientes, utilizando la tecnología como un habilitador clave para la innovación.

Ejemplos Concretos de Implementación

- **Plataforma de Banca Digital "Banca Virtual Personas"**: Una plataforma que permite a los clientes realizar todas sus operaciones bancarias en línea, de manera segura y conveniente.
- **App Móvil del Banco de Bogotá**: Una aplicación móvil con características como el pago de servicios, transferencias interbancarias inmediatas, consulta de saldos y movimientos, y alertas personalizadas.
- **Programa de Educación Financiera "Creciendo con el Banco de Bogotá"**: Un programa diseñado para mejorar la alfabetización financiera entre los clientes, ofreciendo talleres, seminarios y recursos en línea.
- **Proyectos de Sostenibilidad**: Iniciativas de inversión en proyectos de energía renovable, eficiencia energética y responsabilidad social que apoyan el desarrollo sostenible de las comunidades locales.

Conclusiones

Banco de Bogotá aparte de ser una empresa que se encuentra comprometida con sus socios y empleados tiene además un gran compromiso social y el cual es mutuo, dado que partiendo desde la premisa que la empresa existe y se mantiene en el tiempo gracias a sus consumidores y clientes esta se ve en el compromiso social de retribuir algún valor agregado a su servicio, en el que se encuentran comprometidos todos los integrantes de la organización y consiste en ir más allá de innovar u ofrecer nuevos productos o mejores condiciones sino que se trata de enfocarse en una filosofía que genere valor a cada acto de la empresa y de igual manera genere un valor en la sociedad las cuales generan competitividad en el ámbito económico y social.

El generar valor compartido no es un proceso fácil ya que interviene varios factores y entre los cuales se encuentra la percepción que tiene el individuo de cada servicio que se le ofrece y que está sometido a sus emociones subjetivas las que a su vez dependiendo la situación se convierten en objetivas y determinan el valor en determinado momento, es decir el valor compartido que genera una institución se puede encontrar en una delgada línea de aprobación o desaprobación ya que el más mínimo fallo en complacer al individuo repercute de alguna manera en el objetivo a alcanzar.

Referencias

Banco de Bogotá. (2024). Promoción y oferta de negocios y servicios. International.

Derechos reservados

<https://www.bancodebogotainternacional.com/bbi/es/thebank/history>

Federico. W. (2019). Porque las empresas pueden resolver problemas sociales. Currently

pursuing an MBA at Ie Business school . LinkedIn

<https://www.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-las-empresas-pueden-resolver-problemas-federico-williner/>

Michael. P. y Mark. K. (2020). Creación de valor compartido. Harvard Business review.

Sosteniblepedia.

https://www.sosteniblepedia.org/index.php/Creaci%C3%B3n_de_valor_compartido

Banco de Bogotá. (2024). Promoción y oferta de negocios y servicios. Derechos reservados

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/landings/te-escuchamos/index.html>

Anexos

TE Te escuchamos Banco de Bogotá 3 jul

Desuscribirte [aquí](#).

 Cambiando Contrigo 

ZONA SEGURA:
ALEXIS ARTURO GUERRERO
CHAVES

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TERMINADO
EN: 4819

CANALES
Queremos saber
¿cómo te fue en nuestro
corresponsal bancario?

Hola, ALEXIS

Cuéntanos rápidamente tu experiencia, califícanos
y ayúdanos a que nuestro servicio sea cada vez
mejor **para ti**.

 [RESPONDE AQUÍ](#)

Fuente: encuesta correo electrónico te escuchamos Banco de Bogotá



Hola, tu **opinión** es muy importante para mejorar todos los días, por eso queremos escucharte a través de esta breve encuesta, cuéntanos como ha sido tu experiencia al momento de visitar los corresponsales del Banco de Bogotá.

En las últimas semanas, ¿Has utilizado los corresponsales bancarios del Banco de Bogotá?

Siguiente

0%  100%

Fuente: encuesta correo electrónico te escuchamos Banco de Bogotá

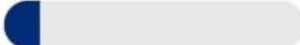


¿Tu calificación está relacionada con el uso de los corresponsales Bancarios del Banco de Bogotá?

Si

No

Siguiente

0%  100%

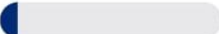
Fuente: encuesta correo electrónico te escuchamos Banco de Bogotá



Teniendo en cuenta tu experiencia con el uso de los corresponsales del Banco de Bogotá, ¿Qué tan probable es que recomiendes al Banco de Bogotá a un colega, amigo o familiar? Por favor, califica en una escala del 0 al 10 donde 0 es nada probable y 10 muy probable.

Nada Probable											Muy Probable
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Siguiente

0%  100%

electrónico te escuchamos Banco de Bogotá

Fuente: encuesta correo

A nivel general, ¿Qué tan fácil fue para ti usar el Corresponsal Bancario Banco de Bogotá? Por favor, califica en una escala de 1 al 5 donde 1 es muy difícil y 5 muy fácil.

Muy difícil
1

Difícil
2

Ni fácil, ni difícil
3

Fácil
4

Muy fácil
5

De acuerdo con tu última visita al corresponsal bancario del Banco de Bogotá ¿Lograste realizar tu transacción / solicitud?

Si

No

Siguiente

Fuente: encuesta correo electrónico te escuchamos Banco de Bogotá



**Muchas gracias ALEXIS por tus comentarios,
estamos cambiando contigo.
Equipo de experiencia de cliente Banco de
Bogotá.**

0%  100%

Fuente: encuesta correo electrónico te escuchamos Banco de Bogotá