



**TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.**

**BANCA ÉTICA, RESPONSABILIDAD BIOÉTICA DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS EN COLOMBIA**

Luyanís Peinado Santos.
Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Contables.
Especialidad en revisoría fiscal y contraloría.

DR. Rubén Darío Raga Perlaza
Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2024

Dedicatoria

Es una dedicatoria al señor ESTEBAN LEONEL MORENO DITTA, fue n apoyo para la finalización de mis estudios.

.

Agradecimientos

Agradecimiento especial a el doctor Ruben Dario Raga Perlaza por el apoyo y guía en este seminario.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	6
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Metodología de búsqueda de la información.....	<u>8</u>
Sustentación teórica de la pregunta.....	9
Tablas y Gráficos.....	12
Conclusiones.....	15
Referencias.....	177
Anexos	19

Resumen

La moral y los principios de cada entidad financiera definen la ética de esta, con base en estos principios dirigen las entidades la vinculación de personal, de proveedores y la prestación de sus servicios, dentro de este mismo concepto de ética existe un término en este sector conocido como banca ética, que abarca todos los lineamientos en cuanto a los servicios financieros y su finalidad.

La banca ética promueve el consumo responsable de los servicios financieros de cada entidad, ente ellos están la transparencia, responsabilidad social y viabilidad de proyectos; bajo estos principios se otorgan los productos de acuerdo con las necesidades y capacidades de las personas u empresas.

Summary

The morals and principles of each financial institution define its ethics, based on these principles these entities direct the relationship of personnel, suppliers and the provision of their services, within this same concept of ethics there is a term in this sector known as ethical banking, which covers all the guidelines regarding financial services and their purpose.

Ethical banking promotes the responsible consumption of the financial services of each entity, including transparency, social responsibility and project viability; Under these principles, products are granted according to the needs and capabilities of people or companies.

Palabras clave

Responsabilidad social, banca ética, resultados financieros, teoría de Merton.

Pregunta orientadora de la búsqueda

Valorar cómo las prácticas y políticas de las entidades financieras pueden favorecer a situaciones de estrés financiero intenso, que posiblemente llevan al suicidio; Identificar y analizar los factores específicos que vinculan la actuación de las entidades financieras con los suicidios.

Metodología de búsqueda de la información ética.

Mediante la metodología cualitativa se investiga la afectación y responsabilidad de las entidades financieras en los suicidios en Colombia con la asignación inadecuada de productos; una comprensión de los factores que influyen en este fenómeno; la responsabilidad que tiene las entidades financieras con evaluar y determinar el producto adecuado para cada cliente evitando el sobreendeudamiento por encima de la consecución de las metas comerciales; La responsabilidad social en educar y prevenir el suicidio a causa del sobreendeudamiento financiero.

la Teoría de la Tensión de Merton es particularmente útil para entender cómo las presiones económicas y las expectativas culturales pueden llevar a comportamientos extremos, incluyendo el suicidio. **(González, 2022)**

("banca ética" AND "responsabilidad social") OR ("inversiones sostenibles" AND "impacto ambiental").

Sustentación teórica de la pregunta

Las entidades financieras colombianas lograron obtener utilidades superiores a los 8 billones con respecto al año anterior, es uno de los sectores con mejores ganancias y constancia en cuanto a los ingresos generados año a año, sin embargo, estos efectos son un compendio de normativas tanto estatales como gerenciales que permiten llegar a estos resultados.

Las metas comerciales de las entidades financieras exigen de manera constante a sus colaboradores un compromiso en la consecución de los objetivos trazados, esto generalmente permite la consecución de utilidades, y ser sólidos en los mercados y tiempo, con este tipo de utilidades las entidades financieras son de los sectores que mejor remuneración otorgan a sus empleados lo que les permite ser de las empresas más sólidas del país.

La motivación por ascensos, mejor estatus social y mejor remuneración son algunos de las causas para el cumplimiento de los objetivos por parte de directivos y colaboradores, sin embargo, estar inmerso en esa carrera desenfrenada por cumplir puede incurrir en prácticas poco íntegras en las cuales los consumidores finales tienden a estar afectados.

El crecimiento sin control de las entidades financieras ha logrado que un gran porcentaje de colombianos hoy día este usando un producto financiero (exactamente el 90,5% de la población mayor de edad); de entrada, es algo positivo ya que cualquier persona tiene la posibilidad de adquirir este tipo de servicios, sin embargo, son muchas las entidades que en su afán de crecer desmedidamente afectan al consumidor generando sobreendeudamiento.

Surgen algunas inquietudes dentro de las cuales están: ¿Que ocurre cuando se le otorga a un cliente que no aplica para un producto o monto? ¿qué responsabilidad existe en las entidades financieras en el sobre endeudamiento de los clientes? La banca ética promueve

principios fundamentales con cara a los clientes internos y externos tales como transparencia, viabilidad de proyectos y responsabilidad social; surge la siguiente cuestión ¿cumpliendo con los principios de la banca ética se obtendrían dichas utilidades?

Transparencia: ser íntegros con las condiciones de los productos otorgados, plazos y tasas, de igual manera garantizar la vinculación de usuarios internos y externos cumpliendo con las políticas de la organización evitando riesgos de SARLATF.

Viabilidad de proyectos: el análisis y estudio de clientes se realizan con la finalidad de determinar qué tan posible son los proyectos por financiar y de esta manera garantizar el retorno de los recursos, no se otorgan productos de proyectos inviables para evitar poner en riesgo los recursos.

Responsabilidad social: es de las áreas más extensas en las que las entidades financieras laboran, sus programas sociales usualmente están enfocados en sus clientes, proveedores y medio ambiente; no obstante, al analizar la responsabilidad de las entidades financieras con el estudio adecuado para la asignación de productos, cobranza amigable y reestructuración de estos, no es acorde con la obtención de objetivos comerciales, se concibe que la responsabilidad social debe ir más allá de brindar educación financiera.

Cuando los productos financieros se asignan de manera poco integra, sin un estudio riguroso provoca en el usuario sobreendeudamiento lo que implica incapacidad de pago, lo que conlleva a la entidad en prácticas de recuperación "amigables" cómo está establecido en los principios de banca ética.

De acuerdo con la revista Colombiana de psiquiatría el 8.9% de las personas que intentaron suicidarse en este mismo año manifiestan que no tenían una razón específica para realizar esta acción, sin embargo, en el mismo estudio se evidencia que estos individuos tenían obligaciones vencidas en distintas entidades financieras en procesos de recuperación. (Alvaro Arenasa, 2016)

En la actualidad no existe un estudio relacionado al sistema financiero específicamente en determinar cómo las presiones económicas y las expectativas culturales pueden llevar a comportamientos extremos entre ellos el suicidio. (González, 2022)

Mediante las auditorias se determina el adecuado funcionamiento de las entidades financieras sus impactos en aspectos sociales y ambientales, sin embargo, el aspecto social está enfocado en la educación de los consumidores y no en los efectos de la inadecuada asignación de los productos; cuando se evalúa más allá de los libros, programas y documentos, se evidencia que la responsabilidad social de este tipo de entidades prestadores de servicio debe ir más allá, actualmente no se retribuye a la población lo suficientes con relación a los beneficios que perciben.

Figuras y tablas

Tabla 1. Distribución de variables en función de ideación suicida

Variable	Sin ideación suicida		Con ideación suicida	
	n	% (IC95%)	n	% (IC95%)
<i>Cualquier trastorno mental</i>	284	3,22 (2,7-3,8)	114	14,6 (12,7-16,5)
<i>Problemas depresivos (SRQ+)</i>	9.571	98,6 (98,2-98,9)	623	90,7 (89,7-91,7)
<i>Trastorno depresivo</i>	137	1,42 (1,11-1,82)	73	9,29 (7,7-10,8)
<i>Trastorno de ansiedad</i>	147	1,74 (1,40-2,15)	52	6,71 (5,3-8,1)
<i>Evento traumático por conflicto</i>	750	6,35 (5,72-7,05)	89	12,3 (10,6-14,0)
<i>Rasgos límite de personalidad</i>				
0	4.193	41,3 (39,8-42,8)	108	18,0 (15,9-20,1)
1-2	4.194	41,2 (39,7-42,7)	230	34,7 (32,3-37,1)
3-5	1.405	13,9 (12,9-15,1)	226	27,7 (25,7-29,7)
≥ 6	366	3,55 (3,05-4,11)	148	19,7 (17,5-21,9)
<i>Rasgos de personalidad del grupo A</i>				
0	3.980	38,7 (37,3-40,2)	137	16,6 (14,5-18,7)
1-2	4.649	46,4 (44,8-47,9)	272	40,2 (37,5-42,9)
3-5	1.529	14,9 (13,8-16,0)	303	43,2 (40,1-46,3)
<i>Desplazamiento por violencia alguna vez en la vida</i>	822	15,2 (13,8-16,8)	121	25,8 (22,7-28,9)
<i>Hogar urbano</i>	7.702	76,9 (75,7-78,1)	575	82,6 (80,5-84,7)
<i>Problemas de alcohol (AUDIT)</i>				
Ninguno	8.397	80,0 (78,7-81,2)	572	79,0 (76,9-81,1)
Consumo excesivo	838	10,0 (9,05-11,1)	35	6,1* (3,9-8,3)
Bebedores de riesgo	886	9,43 (8,62-10,3)	94	13,1 (11,2-15,0)

Tabla 2. Encuesta toma de información a usuarios financieros.

Información General	
Edad	<input type="checkbox"/> Menos de 18 años <input type="checkbox"/> 18-24 años <input type="checkbox"/> 25-34 años <input type="checkbox"/> 35-44 años <input type="checkbox"/> 45-54 años <input type="checkbox"/> 55-64 años <input type="checkbox"/> 65 años o más
Género	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Prefiero no decir
Ingreso mensual aproximado	<input type="checkbox"/> Menos de \$500 <input type="checkbox"/> \$500 - \$1,000 <input type="checkbox"/> \$1,000 - \$2,000 <input type="checkbox"/> \$2,000 - \$3,000 <input type="checkbox"/> Más de \$3,000
Relación con Entidades Financieras	
¿Con cuántas entidades financieras tiene usted una relación activa (cuentas, tarjetas de crédito, préstamos, etc.)?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 o más
¿Ha recibido notificaciones de cobro de alguna entidad financiera en los últimos 6 meses?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Experiencia con el Cobro	
¿Con qué frecuencia recibe notificaciones de cobro (llamadas, correos electrónicos, cartas) de entidades financieras?	<input type="checkbox"/> Diariamente <input type="checkbox"/> Semanalmente <input type="checkbox"/> Mensualmente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Nunca
¿Cómo calificaría la actitud del personal de cobro de las entidades financieras?	<input type="checkbox"/> Muy amigable <input type="checkbox"/> Amigable <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Desagradable <input type="checkbox"/> Muy desagradable
¿Ha sentido alguna vez presión excesiva por parte de una entidad financiera para realizar un pago?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Impacto del Cobro	
¿De qué manera ha afectado la presión de cobro de las entidades financieras su bienestar emocional?	<input type="checkbox"/> Muy positivamente <input type="checkbox"/> Positivamente <input type="checkbox"/> Neutramente <input type="checkbox"/> Negativamente <input type="checkbox"/> Muy negativamente
¿Ha tenido problemas de salud debido a la presión de cobro de las entidades financieras?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Ha tenido que pedir prestado dinero a familiares o amigos para cubrir los pagos exigidos por las entidades financieras?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Sugerencias y Comentarios	
¿Qué sugerencias tiene para que las entidades financieras mejoren su proceso de cobro?	_____
¿Hay algún otro comentario que desee compartir sobre su experiencia con las entidades financieras?	_____

Figura 1. porcentajes de suicidio en Colombia.



Conclusiones.

La aplicación de la banca ética a su cabalidad reduciría los porcentajes de sobreendeudamiento, disminución del estrés financiero; mejor calidad en la asignación de productos y probablemente menor crecimiento de las entidades financieras; la responsabilidad social va más allá que educar, el impacto desmedido por los crecimientos de las prestadoras de estos servicios puede provocar a la población afectaciones irreparables a largo plazo.

El auditar aspectos tan relevantes entorno a los servicios de las entidades financieras, se evidenciaría como bióticamente estos servicios asignados de una forma errónea afecta la calidad de vida de los usuarios.

El estrés crea en los individuos sensación de atrapamiento y sin opciones viables para mejorar su situación, la falta de flexibilidad, transparencia y negociación por parte de las instituciones financieras conllevan a esos resultados

Las afectaciones psicológicas de las políticas financieras son tan duras como sus efectos económicos.

En escenarios de aguda coacción financiera, se contempla la posibilidad de abandonar todo y pensar en el suicidio.

La falta de ahorros y la económica cambiante aumentan el riesgo de caer en situaciones de estrés extremo

Los cambios en las políticas de las instituciones financieras pueden disminuir el estrés en los clientes, brindando mayor flexibilidad a la reestructuración de deudas, claridad en los productos, y programas de apoyo financiero.

Bibliography

- Alvaro Arenasa, C. G.-R. (16 de marzo de 2016). *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Obtenido de Factores asociados a la conducta suicida en Colombia.: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-articulo-factores-asociados-conducta-suicida-colombia--S0034745016300063>
- BOportunidades, @. . (18 de JULIO de 2022). *BANCA DE LAS OPORTUNIDADES*. Obtenido de REPORTE DE INCLUSION FINANCIERA 2021: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/noticias/905-de-los-adultos-en-colombia-contaba-con-al-menos-un-producto-financiero-en-2021#:~:text=90%2C5%25%20de%20los%20adultos%20en%20Colombia%20contaba%20con,colombianos%20accedieron%20por%20primera%20vez>
- Carmelo Vázquez, G. H. (1 de nov de 2008). *MODELOS COGNITIVOS DE LA DEPRESIÓN*. Obtenido de Behavioral Psychology / Psicología Conductual, Vol. 18, N° 1, 2010, pp. 139-165: https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/08.Vazquez_18-1oa-1.pdf
- Codina, L. (28 de OCTUBRE de 2017). *Ecuaciones de búsqueda: qué son y cómo se utilizan en bases de datos académicas*. Obtenido de <https://www.lluiscodina.com/ecuaciones-de-busqueda-bases-datos-operadores-booleanos/>
- EDITORIAL, E. (18 de 03 de 2018). *Psicología clínica y de la salud*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-indefension-aprendida-de-seligman-1146.html>
- González, G. (15 de DICIEMBRE de 2022). *Robert Merton: biografía, teoría sociológica, aportes, obras*. Obtenido de LIFEDER: <https://www.lifeder.com/robert-merton/>
- López Fernández, M. d. (1 de DICIEMBRE de 2009). *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211014822005.pdf>
- Miriam Ventura, S. C. (1 de ENERO de 2022). *Integridad y ética en la investigación y en la*. Obtenido de CUADERNOS DE SAUDE PUBLICA: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2022.v38n1/e00283521/es>
- Moras, M. E. (1 de oct de 2020). *Estrés financiero y dinámica de la*. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77748/Estr%C3%A9s%20financiero%20y%20din%C3%A1mica%20de%20la%20econom%C3%ADa%20colombiana%20Un%20enfoco%20TVAR.pdf>
- Moreno, O. (10 de sept de 2010). *Pensamiento contemporaneo*. Obtenido de <https://laagroteca.com/capitalismo-segun-marx/>
- Santos, P. M. (1 de AGOSTO de 2012). *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social*. Obtenido de La Banca Ética en Europa: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17425798014.pdf>

Anexos