

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	1(117)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Diego Andrés Martínez Romero Ana Karina Pérez Portillo		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de empresas		
DIRECTOR	José Andrés Bayona Soto		
TÍTULO DE LA TESIS	Realización de un estudio de la responsabilidad social empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19		
TITULO EN INGLES	Conducting a study of corporate social responsibility in the entities of the financial sector of the city of Ocaña in times of pandemic, covid-19		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El presente estudio analiza y determina la responsabilidad social empresarial del sector financiero de la ciudad implementada en época de pandemia, covid-19, para ello se hizo una identificación de las prácticas de responsabilidad social que estas organizaciones aplicaron durante este periodo considerado crítico por la declaración de los altos niveles de contagio y que obligaron a las entidades como bancos y cooperativas de ahorro y crédito a tomar medidas sociales.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The present study analyzes and determines the corporate social responsibility of the financial sector of the city implemented in times of pandemic, covid-19, for this purpose an identification was made of the social responsibility practices that these organizations applied during this period considered critical by the declaration of the high levels of contagion and that forced entities such as banks and credit unions to take social measures.</p>			
PALABRAS CLAVES	Estudio, Responsabilidad, Social, Pandemia.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Study, Responsibility, Social, Pandemic.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 117	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



SC-CER102673

Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD DE OCAÑA EN
ÉPOCA DE PANDEMIA, COVID-19

Autores

DIEGO ANDRÉS MARTÍNEZ ROMERO

ANA KARINA PÉREZ PORTILLO

Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de administrador de
empresas

Director

JOSÉ ANDRÉS BAYONA SOTO

Contador público

Magt. en Administración de empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

julio de 2021

Índice

Resumen	xiii
Introducción	xiv
Capítulo 1. Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 General.	4
1.3.2 Específicos.	4
1.4 Justificación.....	5
1.5 Delimitaciones.....	7
1.5.1 Delimitación operativa.....	7
1.5.2 Delimitación conceptual.	7
1.5.3 Delimitación geográfica.....	8
1.5.4 Delimitación temporal.....	8
Capítulo 2. Marco referencial	9
2.1 Marco histórico	9
2.1.1 Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero a nivel mundial.....	9
2.1.2 Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero a nivel nacional.	12
2.1.3 Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero a nivel local.....	17
2.2 Marco contextual.....	18
2.3 Marco teórico	19
2.3.1 La responsabilidad social de las empresas.	19
2.3.2 La relación entre la banca, la cooperativa y la RSE.....	21
2.3.3 Responsabilidad social y reputación del sector financiero.	22
2.3.4 La responsabilidad social: una aproximación al sector bancario.	23
2.3.5 Sostenibilidad desde las entidades financieras.	24

2.3.6	Economía solidaria en el sector financiero	25
2.4	Marco conceptual	25
2.5	Marco legal.....	29
2.5.1	Constitución política de Colombia 1991.....	29
2.5.2	Decreto 663 de 1993.....	30
2.5.3	ISO 26000 de 2010.....	30
2.5.4	Decreto 417 de 2020	31
2.5.5	Circular externa 009 de 2020 por parte de la Superintendencia Financiera.	31
Capítulo 3. Diseño metodológico		32
3.1	Tipo de investigación	32
3.2	Población y muestra	33
3.2.1	Población.....	33
3.2.2	Muestra.....	34
3.3	Diseño de instrumentos de recolección de información y técnicas de análisis de datos	34
3.4	Análisis de la información.....	35
Capítulo 4. Presentación de resultados		36
4.1	Identificación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero en época de pandemia.....	36
4.1.1	Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las entidades del sector financiero	36
4.1.2	Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero en época de pandemia.....	54
4.2	Diagnóstico de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la dimensión social, económica, ambiental por parte de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria	57
4.2.1	Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria desde la dimensión social.....	57
4.2.2	Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria desde la dimensión económica.....	60
4.2.3	Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria desde la dimensión ambiental.....	63
4.2.4	Diagnóstico	66

4.3 Determinación de la relación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en época de pandemia con respecto al direccionamiento estratégico de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña	69
Capítulo 5. Conclusiones	80
Capítulo 6. Recomendaciones.....	82
Referencias.....	83
Apéndice	92

Lista de tablas

Tabla 1. Entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña	33
Tabla 2. La Responsabilidad Social Empresarial incluida en la misión y visión de la entidad del sector financiero	37
Tabla 3. Noción de la RSE de los directivos del área y empleados de la entidad financiera implementada en época de pandemia, covid-19.....	38
Tabla 4. Establecimiento de un proceso y un encargado de la estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial durante los meses de emergencia sanitaria	39
Tabla 5. Implementación de las estrategias de tipo social, encaminadas a brindar un alivio financiero a los clientes de la entidad.....	40
Tabla 6. Comunicación de los cambios y novedades derivados de los procesos internos y estrategias de contingencia ante la crisis sanitaria en época de pandemia.....	41
Tabla 7. Atención brindada a los clientes y demás grupos de interés sobre las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia	42
Tabla 8. Realización de una evaluación previa de las acciones de RSE implementadas por la empresa en época de pandemia.	44
Tabla 9. Necesidad de la empresa por implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales.....	45
Tabla 10. Disposición de las plataformas digitales para realizar procesos y trámites financieros y evitar contagios por parte de la entidades financieras desde la declaración de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia Covid-19.....	46
Tabla 11. La RSE de la entidad financiera en época de pandemia basada en el código de ética ya establecido por la empresa	47

Tabla 12. Compromiso social de la entidad financiera con sus grupos de interés ante la pandemia que enfrentan	48
Tabla 13. Medición del grado de satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés por parte de la institución financiera durante los meses de pandemia	49
Tabla 14. Disposición al diálogo con los grupos de interés para enfrentar la crisis sanitaria que dejó consecuencias negativas en la sociedad	51
Tabla 15. Garantía de la vida laboral de los empleados y una estabilidad emocional a los clientes en tiempos de crisis como la generada por la pandemia covid-19	52
Tabla 16. Generación de credibilidad y fidelización de los clientes por parte de la entidad financiera en época de dificultad.....	53
Tabla 17. Prácticas de RSE identificadas en las empresas del sector financiero de Ocaña en época de pandemia.....	55
Tabla 18. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión social.....	58
Tabla 19. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión económica.....	61
Tabla 20. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión ambiental.	64
Tabla 21. Matriz para la determinación de la RSE en época de pandemia y su relación con la dirección de las entidades financieras	72
Tabla 22. Matriz para la determinación de la RSE en época de pandemia y su relación con la misión de las entidades financieras	76
Tabla 23. Matriz para la determinación de la RSE en época de pandemia y su relación con la visión de las entidades financieras	78

Lista de figuras

Figura 1. Estructura del sistema financiero.	30
Figura 2. La Responsabilidad Social Empresarial incluida en la misión y visión de la entidad del sector financiero.	37
Figura 3. Noción de la RSE de los directivos del área y empleados de la entidad financiera implementada en época de pandemia, covid-19.....	38
Figura 4. Establecimiento de un proceso y un encargado de la estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial durante los meses de emergencia sanitaria.	39
Figura 5. Implementación de las estrategias de tipo social, encaminadas a brindar un alivio financiero a los clientes de la entidad.....	40
Figura 6. Comunicación de los cambios y novedades derivados de los procesos internos y estrategias de contingencia ante la crisis sanitaria en época de pandemia..	41
Figura 7. Atención brindada a los clientes y demás grupos de interés sobre las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia.	43
Figura 8. Realización de una evaluación previa de las acciones de RSE implementadas por la empresa en época de pandemia.	44
Figura 9. Necesidad de la empresa por implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales.....	45
Figura 10. Disposición de las plataformas digitales para realizar procesos y trámites financieros y evitar contagios por parte de la entidades financieras desde la declaración de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia Covid-19.....	46
Figura 11. La RSE de la entidad financiera en época de pandemia basada en el código de ética ya establecido por la empresa.	47

Figura 12. Compromiso social de la entidad financiera con sus grupos de interés ante la pandemia que enfrentan.	49
Figura 13. Medición del grado de satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés por parte de la institución financiera durante los meses de pandemia.	50
Figura 14. Disposición al diálogo con los grupos de interés para enfrentar la crisis sanitaria que dejó consecuencias negativas en la sociedad.	51
Figura 15. Garantía de la vida laboral de los empleados y una estabilidad emocional a los clientes de en tiempos de crisis como la generada por la pandemia covid-19.	52
Figura 16. Generación de credibilidad y fidelización de los clientes por parte de la entidad financiera en época de dificultad.	53
Figura 17. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión social.	58
Figura 18. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión económica.	62
Figura 19. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión ambiental.	65
Figura 20. Prácticas de RSE desde las dimensiones social, económica y ambiental.	67

Lista de apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña.....	93
Apéndice B. Encuesta dirigida a los clientes de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña.....	94
Apéndice C. Oficios enviados a las empresas del sector financiero	95
Apéndice D. Evidencias de la aplicación de encuestas por parte de los autores del proyecto....	103

Resumen

El presente estudio analiza y determina la RSE del sector financiero de la ciudad de Ocaña implementada en época de pandemia, covid-19, para ello se hizo una identificación de las prácticas de Responsabilidad Social que estas organizaciones aplicaron durante este periodo considerado crítico por la declaración de los alto niveles de contagio y que obligaron a las entidades como bancos y cooperativas de ahorro y crédito a tomar medidas de aislamiento que repercutieron en la normalidad de sus operaciones y la forma de funcionar frente a sus clientes, es así que para el desarrollo de este primer objetivo, fueron aplicadas un total de trece encuestas que permitieron conocer la escala en la que las empresas de dicho sector lograron emplear las acciones socialmente responsables. De otro lado, formaron parte de la investigación 130 usuarios pertenecientes a este tipo de establecimientos con las que tiene obligaciones financieras, considerando su punto de vista frente a las estrategias dentro de las dimensiones sociales, económicas y ambientales que se emplearon por la emergencia sanitaria y finalmente en el trabajo se encuentra la relación que tiene la RSE con el direccionamiento estratégico de cada entidad contemplando la declaración de su misión y visión, como el compromiso por la sociedad en estos últimos meses.

Introducción

El comprender la RSE y su concepto en una actualidad tan dinámica como la que rodea a las empresas hoy en día, parte de analizar las dimensiones que la componen y las características de cada organización en la industria o sector económico en la que opera, por lo tanto, su aplicación depende en muchos casos de la funcionalidad, medición y contexto en el cual se ejecutan las actividades.

Por este motivo, para estudiar el comportamiento de la RSE del sector financiero de Ocaña, en época de pandemia, que es el objetivo central del trabajo investigativo, fue importante realizar una identificación de las prácticas sociales a partir de las implicaciones y gestiones internas de estas empresas de crédito, que cumplen una función relevante al servir de fuentes de financiación a un elevado número de ocañeros a los que les brinda oportunidades de acceso al sistema financiero formal y cuyo significado creció una vez las autoridades impusieron medidas ante la emergencia sanitaria, por lo que también se consideró en este análisis la perspectiva que tienen los clientes frente a las acciones tomadas por los bancos y cooperativas en su beneficio durante los meses.

Siendo las cosas así, el proyecto se encuentra fundamentado en la posición de dos grupos de interés, las entidades del sector financiero y sus clientes, con los que se logra el análisis la práctica de la RSE en época de pandemia.

Capítulo 1. Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19

1.1 Planteamiento del problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una temática que ha cobrado importancia con el paso de los años, debido a que las empresas vienen adquiriendo un compromiso con la finalidad de resarcir los daños causados en la sociedad, ya sea de manera voluntaria e involuntaria. Esta obligación es cada vez más relevante en el ámbito empresarial, provocando el desarrollo de nuevas prácticas y roles dentro de la administración de empresas. Dichas acciones se han tornado necesarias para poder establecer una adecuada relación con los grupos de interés, derivadas de la misma preocupación del impacto que generan en el contexto donde ejecutan sus actividades. (Guerrero, 2016)

En la actualidad, el significado de la RSE es originado en gran medida por las exigencias que el proceso de la globalización impone sobre la economía, sin embargo, además de ello, hoy en día a nivel mundial se vive una crisis sanitaria que ha evolucionado desde los últimos meses con una amplia magnitud, producto de la pandemia conocida como el Covid-19, por lo que sus efectos no son ajenos a ningún tipo de organización. Debido a esta situación, las entidades financieras son consideradas como agentes dinamizadores del desarrollo económico y social, jugando un papel sobresaliente en esta época categorizada como difícil para la sociedad en general quienes cuentan con sus servicios bancarios. En este sentido, la responsabilidad social

que adquieren con las personas en un panorama en los cuales tiene lugar sus funciones, implica un mayor compromiso con sus grupos de interés. (Vargas & Cortés, 2015)

Ahora bien, al abordar la temática desde un punto de vista más crítico, las consecuencias de la pandemia, se reflejan en el comportamiento económico y financiero que ha tenido el país, pues los últimos meses según el (DANE, 2020) el Producto Interno Bruto (PIB) del segundo trimestre del año tuvo una caída del 15,7% frente al mismo periodo del 2019, por cuenta de los efectos de la pandemia del coronavirus, en donde el sector financiero vio contraído sus servicios en un 1,0%. Por dicha eventualidad el gobierno nacional para poder mitigar tales efectos en la economía y mantener a flote las empresas otorgó subsidios a la nómina y líneas de crédito que fortaleciera a las entidades financieras y a los mismos empresarios, aunque el sector financiero ha manifestado los riesgos en la colocación de créditos ya que no es viable prestar dinero sin conocer las posibilidades de sobrevivencia de las organizaciones con respecto a la crisis. Por su parte el Banco de la República tan sólo disminuyó la tasa de interés en 50 puntos, pasando de un 3.75% a 3.25%, notándose los pocos alivios y acciones contundentes que la situación actual lo amerita. Por lo tanto, el gran propósito nacional es generar condiciones para reactivar la oferta y demanda posteriores a las inestabilidades del mercado en compañía de la banca central encaminadas a brindar solución de la realidad que el país está enfrentado. (Cruz & Pineda, 2020)

Por lo anterior, hay que mencionar que Ocaña es un municipio en donde la pandemia que se afronta a nivel internacional, ha generado consecuencias negativas para la sociedad y los diferentes sectores económicos, por lo que las entidades del sector financiero han tenido la obligación de implementar acciones que sirvan de alivio a la comunidad ocañera, no obstante, se

entiende como un desafío para bancos, cooperativas y financieras que venían desarrollando sus actividades con normalidad, puesto que la pandemia es un fenómeno que sorprendió a las empresas orientadas a prestar sus servicios de crédito, ahorro, cartera y bancarización, debido a esta eventualidad, es posible ver la necesidad de aplicar estrategias financieras pero con enfoque social, siendo trascendental que las organizaciones de este tipo, tengan la capacidad de dar respuesta a los efectos e implicación de su operatividad sobre sus clientes, la sociedad, empleados y demás grupos interés.

De este modo, dichas entidades tienen el reto de ser socialmente responsables en una época difícil para los ocañeros, optando por satisfacer sus necesidades, además de quienes se benefician de sus actividades comerciales, es decir, que la responsabilidad social para estas organizaciones se convierte en los últimos meses en un compromiso integral, para todos aquellos que han resultado perjudicados por la pandemia, buscando suministrar mejores respuestas a sus expectativas. Notando que la problemática central es la complejidad de su entorno, pues hoy en día este es dinámico y competitivo, en donde el covid-19 ha generado sensaciones de incertidumbre, presión y tensión en cada uno de los ámbitos a los que se dirige, pues la circunstancia por la que atraviesan sus grupos de interés es cada vez más incierta por la falta de oportunidades para acceder a un empleo y poder responder al banco sin ninguna otra preocupación.

Finalmente señalar que la Responsabilidad Social Empresarial del sector financiero no ha sido evaluada y por ello se carece de interés frente las acciones de carácter social, que contempla alto grado de repercusión, puesto que ha de analizarse el impacto que ha tenido en los escenarios

sociales y económicos y la postura de los grupos de interés frente al respaldo brindado por tales entidades.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Realizar un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19.

1.3.2 Específicos. Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero en época de pandemia.

Diagnosticar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la dimensión social, económica, ambiental por parte de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria.

Determinar la relación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en época de pandemia con respecto al direccionamiento estratégico de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña.

1.4 Justificación

Entendiendo la Responsabilidad Social Empresarial como una inversión que destina la empresa más allá de sus obligaciones legales, para mejorar, contribuir y solucionar los problemas de una sociedad que lo necesita, se ha hecho evidente el alcance que tiene esta en el medio externo e interno de las organizaciones, promoviendo prácticas dirigidas a fortalecer el bienestar de los grupos de interés, con el propósito principal de producir mejores resultados y aportes sociales. Por consiguiente, es una actividad fundamental de la que depende el futuro de cualquier empresa, puesto que permite la sostenibilidad en el tiempo, manteniendo una buena relación con sus Stakeholders y estableciendo alternativas innovadoras ante la creciente competitividad global. (Sarmiento, 2011)

Por tanto, el establecimiento de mejores prácticas para la promoción de la inclusión social, prosperidad económica y cuidado del medio ambiente constituyen un desafío para el sector financiero en época de crisis como la originada por la pandemia. Por tal motivo, este estudio busca conocer la realidad actual en materia de las prácticas de responsabilidad social implementadas desde las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria, a través de una metodología de carácter cuantitativa de tal manera que sirva para analizar el compromiso que se tiene con el entorno. Teniendo como base el planteamiento teórico clásico de la RSE, que de acuerdo con Guerreiro & Fierro, (2016) “se hace referencia a la correlación entre la estructura de la experiencia humana y su proceso con la creación de nuevas realidades empresariales que se pueden modificar de acuerdo con los objetivos trazados por la sociedad”, que en este caso son las entidades financieras con sus propios intereses.

En esta perspectiva, el sector financiero de la ciudad de Ocaña se encuentra conformado por entidades de orden nacional como Davivienda, Bancolombia, Banco Bogotá, de carácter departamental en el mercado de la finanzas está establecida la financiera Comultrasan y a nivel regional cooperativas de ahorro y crédito como Crediservir entre otras organizaciones más, que al aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en época de pandemia, generan de alguna manera una gestión estratégica que les facilita la creación de ventaja competitiva, que da lugar a una serie de beneficios, como el disminuir los conflictos con la sociedad en general, mejora el rendimiento de sus operaciones, debido que también los trabajadores se tienden a identificar plenamente con el banco, cooperativa y financiera a la que pertenecen, generando así sentido de pertenencia. Por ende, se puede afirmar que favorece el entorno interno de la empresa al valorar el rol de cada miembro por laborar en una etapa crítica por la emergencia sanitaria y por otro lado en el entorno externo se tiene en cuenta el impacto social ocasionado por esa misma situación de crisis y cómo se brinda apoyo desde las acciones de la institución prestadora de servicios financieros.

Ahora bien, desde el punto de vista social, con el diagnóstico de las prácticas de la responsabilidad social, las empresas que conforman el sector financiero serán más conscientes frente a las circunstancias de dificultad por las que atraviesa sus grupos de interés al enfrentar una pandemia. Construyendo de esta manera una sociedad justa, sostenible y responsable. Así mismo, mejorando su relación con los grupos de interés, como la imagen de las entidades financieras, reflejándose en la conformidad y fidelización de su mercado actual.

Ultimando por señalar que el proyecto de investigación sobre la RSE en las entidades del sector financiero en época de pandemia, contribuye al desarrollo profesional de los futuros administradores de empresas, quienes se han preparado y por lo tanto poseen conocimientos académicos (teóricos y prácticos) que serán usados para fundamentar el proceso investigativo cuyo tema es innovadora y que deja grandes enseñanzas frente a una problemática, que actualmente tienen un alto grado importancia en una realidad donde la responsabilidad social no se puede dejar a un lado, sobre todo por la necesidad de estudiar la relación de las organizaciones de tipo financieras con la prácticas sociales.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación operativa. Dentro del proceso investigativo que tuvo como finalidad el estudio de la responsabilidad social empresarial en las entidades financieras de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19, los inconvenientes presentados al momento de ubicar la población, es decir los grupos de interés quienes dieron respuesta a la encuesta que sirvió como instrumento de recolección de información, fueron solucionadas en compañía con el director del trabajo de grado, optando por otras técnicas como la aplicación del cuestionario de manera digital.

1.5.2 Delimitación conceptual. Los términos y conceptos que fueron claves para entender el tema de investigación son los siguientes: Responsabilidad social Empresarial (RSE), entidades del sector financiero, prácticas sociales del sector financiero, época de pandemia,

Covid-19, grupos de interés, compromiso organizacional, dimensiones de la RSE social, económico y ambiental.

1.5.3 Delimitación geográfica. El estudio se llevó a cabo en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

1.5.4 Delimitación temporal. El tiempo requerido para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el estudio de la responsabilidad social en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19, fue de ocho semanas, las cuales comienzan a contarse desde la aprobación del anteproyecto en donde se propone el cronograma de actividades.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero a nivel mundial. El mercado financiero internacional está compuesto por los sistemas bancarios y mercados accionarios, su desarrollo es fundamental para la evolución general de la economía, de manera que desde su gestión organizacional contribuye al crecimiento local y a la reducción de los índices de la pobreza en general. Por lo tanto, la solidez de los sistemas financieros mundiales se denota mediante la liquidez, estabilidad, accesibilidad y eficiencia que este sector imparte en su medio y aporta al bienestar social de los países. Así se hace evidente la trascendencia que tienen sus actividades empresariales y las cuales recae sobre las demás industrias, debido a que desde su función aseguran el flujo de capital, es cual es útil para las actividades de comercialización e inversión. Por ello, en los últimos años, su compromiso ha tenido un impacto social y económico considerable, de ahí que desde el siglo XIX estas dependencias han brindado posibilidades de acceso a servicios financieros con mejores garantías a nivel mundial, mediante la colocación de créditos, financiación de miles de nuevos hogares, también incrementando el acceso al crédito a las pequeñas y medianas empresas, siendo evidente en el crecimiento del número de oficinas bancarias y cajeros automáticos a lo largo de la historia de la banca. (Beltran & Quintana , 2016)

Sin embargo, al hacer un recorrido por la historia financiera y su impacto social, es de mencionarse la crisis hipotecaria de Estados Unidos, desarrollada entre los años 2008 y 2009, en donde se experimentó un colapso de las finanzas internacionales, pues una época de caídas de

grandes instituciones pertenecientes al sector, como bancos de inversión, empresas aseguradoras y bancos de ahorro y crédito que fueron intervenidas por los gobiernos locales. De igual manera, muchos canales transnacionales de crédito se contrajeron drásticamente por lo que además para las empresas fue imposible obtener el financiamiento para su operación, así, la crisis de EE UU se expandió rápidamente por Europa y los mercados emergentes se vieron afectados, teniendo un alcance de orden mundial. Se dice entonces que la crisis tuvo su origen desde una dimensión social, pues hubo exceso de los gastos y el endeudamiento por parte de los estadounidenses estimulados por las bajas tasas de interés, teniendo sus efectos en el mercado inmobiliario al adquirir propiedades por encima de la capacidad de pago, esto conllevó a la caída de los precios de las viviendas y en efecto redujo el patrimonio de muchas familias, pérdida de activos y niveles bajos de consumo. (González, Martínez, & Rodríguez, 2009)

En este sentido, a raíz del papel que juegan las entidades financieras en el contexto global, la Responsabilidad Social Empresarial ha cobrado un mayor significado, pues en algunos países como Ecuador, el sistema financiero se rige por lo que se denominó en el año 2010 como la Banca Ética, esta se encuentra fundamentada en un conjunto de directrices que de forma voluntario desarrollan gestión social, ambiental y financiera, como a su vez encaminada el otorgamiento de créditos para proyectos. De ahí que es considerada como la Banca social o solidaria, la cual surge como idea de un grupo de ahorradores que comparten una responsabilidad de gestión de su dinero y la iniciativa socioeconómica que fomenta un modelo de desarrollo humano y social. Bajo este mismo criterio se desarrolló el concepto de ecoeficiencia que agrupa variables de la Responsabilidad Social Empresarial orientada al desarrollo sostenible y rendimiento financiero. Como también, en Latinoamérica se ha venido implementando un proyecto denominado Ecobanking, cuya misión es mejorar la competitividad del sector financiero

mediante la promoción y el apoyo de innovadoras inversiones financieras enfocadas al cuidado ambiental y social. (Amaya & Arias, 2010)

Ahora bien, con la aplicación de la RSE del sector financiero, han surgido temáticas como la inclusión financiera, pues según el Banco Mundial ,(2016) hace alusión a la accesibilidad que tienen las empresas y las personas a un portafolio de productos y servicios financieros de modo sostenible y responsable. Tal perspectiva plantea que las empresas que conforman dicho sector deben tener en cuenta a la población de bajos ingresos como clientes potenciales, demostrando así el compromiso social a través de la erradicación de la pobreza. De esta manera, la importancia de la inclusión financiera se hace evidente por la correlación positiva entre el acceso a los servicios financieros y el crecimiento económico de los países.

Actualmente la RSE sirve a las entidades de crédito como una herramienta facilitadora en la generación de la diferenciación organizacional, en un mercado caracterizado por crisis económicas mundiales, también por escándalos financieros, que dejan entrever las malas prácticas en el sector, eventualidades que dan lugar a pérdida total de la confianza por parte de la sociedad. De manera que la industria bancaria ha encontrado en las acciones sociales una vía para mejorar su imagen y dar respuesta a las demandas de los agentes, basadas en transparencia y responsabilidad. (Palacio & Rodríguez Pérez, 2018)

Por su parte, con la declaración de la pandemia covid-19 en lo transcurrido del año 2020, la RSE de la banca mundial se ve reflejada en la distribución de fondos de los sectores financieros de los países europeos dirigidos a millones de familias y empresas, esto mediante cuentas

corrientes disponibles para brindar el dinero a la personas, todo con la finalidad de consolidar sus servicios en una época crítica para este continente, en donde a raíz de las medidas sanitarias gran parte de la población ha recibido un golpe a sus finanzas. Por lo que la banca a través de su estrategia digital y presencia física de sucursales entregó beneficios, permitió la apertura de créditos y realizar abonos a una elevada cifra de clientes. Con estas acciones, se logró mantener la confianza del sector financiero en países como España y cumplir así los compromisos del reinicio de la economía. (Zunzunegui, 2020)

2.1.2 Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero a nivel nacional. En Colombia el sector financiero es considerado una fuente importante de empleo formal del país, impulsor de la economía y desarrollo social. Por lo que las cuestiones acerca de su papel en el campo de la RSE se deben a que la banca se encuentra en un entorno caracterizado por una población con necesidades básicas insatisfechas, con bajos niveles de educación, poco acceso a la salud y a una vivienda digna. En razón de esta situación, tienen una obligación más amplia al fijar objetivos no solo de carácter económico sino también con un enfoque humano, como a su vez dinamizar las relaciones con su medio interno y externo, de esta manera ejecutar acciones de compromiso institucional frente a la responsabilidad social. (Duque & Martínez, 2012)

No obstante, es de señalar que en cuanto al sistema financiero colombiano, fue en los años noventa más exactamente en 1998, donde este presenta grandes cambios, debido a la crisis que conllevó a realizar diversas modificaciones regulatorias a la naturaleza cambiaria, monetaria y crediticia, como también a la estructura del sistema, aunque todo esto conlleva a la apertura comercial y financiera realizada a principio de esta década, estableciendo un ambiente de

flexibilización y de modernización. Por lo tanto, este periodo representó para Colombia una etapa crucial en la transformación social política y económica, esto por los cambios de gobierno, las nuevas normas financieras por las que se regirá la sociedad y las relaciones con el sector productivo. En efecto, en el país se revaluó la moneda, incrementando la demanda agregada y un crecimiento en el servicio crediticio. (Arango, 2006)

Es conveniente mencionar, que a nivel nacional el concepto de sostenibilidad en las entidades financieras integra la participación voluntaria de la elaboración de estrategias que contribuyan al desarrollo del país, mediante la implementación de mejores prácticas sociales. Pues estas son impulsadas por diferentes entes regulatorios y asociaciones gremiales que han desarrollado guías y programas que promueven las actividades basadas en el manejo adecuado de los recursos para garantizar la existencia de generaciones futuras, es el caso de Asobancaria, que está conformada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales y el Banco de la República, la iniciativa va de la mano con el compromiso sostenible del país materializado en el deber permanente con sus grupos de interés, bajo un protocolo “verde” cuyo fin es proteger el medio ambiente y con miras al avance social. Tal organizacional estatal, ha apoyado a sus asociados y a la comunidad en general a través de la implementación de políticas de RSE, asumiendo la Responsabilidad social como un ejercicio del bien común, integrando de este modo al sector financiero que busca constantemente soluciones innovadoras de servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros y de otro lado contribuir a la promoción de la calidad del servicio cliente e inversión social. (Asobancaria, 2016)

De otra parte, la Superintendencia Financiera ha venido implementando desde normativas

hasta políticas que equilibren la relación con los usuarios y clientes financieros con la ejecución de acciones encaminadas a la protección del consumidor de servicios crediticios y de ahorro, lo cual tiene como finalidad fortalecer la experiencia de la comunidad en su interacción con el sector, para ello ha puesto en marcha actividades como la educación financiera pretendiendo que las personas estén informados sobre sus derechos y deberes, así mismo se dé una respuesta oportuna ante las quejas radicadas. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016). Esto representa una oportunidad para que las organizaciones que se rigen bajo este organismo central, puedan conceptualizar e implementar los procesos que propenden por la calidad de vida de sus asociados, mejorando la percepción de estos frente a las entidades financieras.

En lo que respecta al (Banco de la República, 2016), en materia de Responsabilidad Social Empresarial está dada en la medida que logre controlar las variables macroeconómicas como la inflación, además de promover la creación de los conocimientos mediante el desarrollo de su actividad misional y en la dimensión ambiental, orientando sus esfuerzos en la gestión adecuada de los recursos, promoción del conocimiento y cultura en sus grupos de interés.

Debe señalarse que la Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional ha sido estudiada e investigada desde el punto de vista del sistema financiero colombiano, por eso al hacer una revisión analítica de los resultados hallados de los diferentes estudios estos fueron los siguientes:

La Responsabilidad Social Empresarial en las instituciones financieras de Ibagué: un análisis multivariante: En este se concluye que estas organizaciones no han aplicado las facetas de la RSE orientadas hacia los diferentes grupos de interés. Tal inexistencia es reflejada en las

crisis financieras experimentadas en la localidad, en donde no han primado las estrategias claras de compromiso social en estas entidades financieras tienen con relación a la sociedad y asociados. En este mismo sentido se señala que desde el sector financiero se debe reconocer la función social, ya que es fundamental la ampliación de la cobertura de los servicios financieros a los segmentos de la población no bancarizados. (Guerrero, 2016)

Percepción de la Responsabilidad social en el sector financiero: Estudio comparativo entre las organizaciones Banco del Occidente y Bancolombia: La RSE es implementada por las empresas crediticias como un mecanismo fundamental para consolidar la relación con la comunidad, al emplear acciones sociales, como lo son la reducción del nivel de riesgo operativo, la preocupación por el cuidado del medio ambiente y la permanencia en el mercado que aporte crecimiento económico. En el caso del Banco del Occidente y Bancolombia, actualmente existe un compromiso frente a la Responsabilidad sociales mediante la contribución a proyectos productivos, en donde se obtienen resultados de venta, utilidad e incremento económico en el mercado siendo un trabajo conjunto con la población vulnerable, demostrando el buen compromiso de las empresas financieras en generar un impacto positivo en el medio que rodea su actividad. (Henaó, Aristizabal, & Escobar, 2013)

Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación con las políticas de inclusión: El Sector financiero Colombiano contempla una política de RSE desarrollada bajo tres lineamientos de acciones, social ambiental y económico, los cuales se trabajan en el marco de las guías e indicadores nacionales e internacional como GRL, ISI y Pacto Global, a los cuales se han incluido los miembros de Asobancaria y la

Superintendencia Financiera, orientadas siempre a la satisfacción de las necesidades los diferentes grupos de interés. En coherencia con la RSE los bancos presentan anualmente sus informes de Sostenibilidad donde documentan, evalúan y reportan los resultados de su gestión consignando en este su desempeño financiero, ambiental y social frente a la sociedad, empleados, proveedores y demás. (Rodríguez & Segura, 2013)

Ahora bien, es conveniente mencionar que el sector financiero de Colombia ha establecido acciones de tipo social y económicas durante en una época de crisis nacional e internacional generada en el 2020 por la llegada al país del Covid-19, pandemia que ha originado inestabilidad en los mercados. De ahí que el sector financiero se vio a la necesidad de entregar beneficios a empresarios y personas que enfrentan esta situación, pues según (Marciales, 2020) se han entregado durante este año una aporte a las empresas desde los 141,8 billones para que estas puedan solventar sus gastos de mano de obra, a esto también se le suma los más de 6.8 millones de deudores que resultaron beneficiarios en abril por los planes de gracia de los bancos y entidades financieras.

Finalizar este marco, diciendo que desde el sector financiero se ha de promover escenarios y estrategias para mejorar la experiencia en los servicios bancarios a través del desarrollo de canales transaccionales que representen el bienestar social de los hogares. (Nova, 2016). De esta manera permitiendo que en un panorama como el actual donde la comunidad ha resultado afectada por la emergencia sanitaria vivida a nivel nacional, se pueda contar con un sistema bancario sólido, que soporte las consecuencias de la crisis internacional. No obstante, para ello, se debe establecer una relación entre la empresa y la sociedad civil, planteando así el papel que

juega como empresa bancaria socialmente responsable, con la aplicación de acciones competitivas.

2.1.3 Antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector financiero a nivel local. En la ciudad de Ocaña aún no existe una trazabilidad concreta de la RSE en el sector financiero que sirva como referencia de las acciones sociales que las entidades que lo conforman vienen desarrollando, sin embargo, hay que decir que en esta localidad se ubican empresas del orden nacional y por ende se establecen los mismo lineamientos y normatividad en cumplimiento con las políticas impuestas por organismos como la Superintendencia financiera, entre otras. Aunque el deber de cada una de ella es aplicar acciones de responsabilidad social empresarial desde sus actividades de crédito, ahorro y transacciones prestadas a la comunidad ocañera.

Sin embargo, mencionar que según la revisión investigativa de los antecedentes relacionados con esta temática, en el año 2015 se llevó a cabo una evaluación de las prácticas de responsabilidad social ejercida por Bancolombia en la ciudad de Ocaña, esta como sucursal implementa acciones sociales dirigidas a sus diferentes grupos de interés, a partir de las directrices del banco que opera a nivel nacional, entre estas se reconocen las tareas integradoras, charlas familiares, talleres grupales, pausas activas y créditos para empleados con tasas preferenciales. También se destaca la atención permanente al sistema de quejas y reclamos y solicitudes realizadas por los usuarios, la disposición de los cajeros y su aplicación móvil virtual a disposición de la comunidad felicitando la realización de sus transacciones. (Navarro & Pérez, 2015)

De otro lado es importante resaltar el artículo realizado por (Bayona, Navarro, & Suarez, 2017) titulado “La responsabilidad social empresarial, revisión para el sector solidario”, en este proceso investigativo publicado en la revista ingenio de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, los autores demuestran la necesidad de que las organizaciones incluyan en la misión su compromiso por ser garantes de la confianza dentro del entorno social y económico, por medio del cual puedan brindar beneficios a sus asociados y comunidad en general con el establecimiento de principios y valores corporativos fundamentados en la RSE. De igual manera contemplan la dirección cooperativa de las organizaciones como la base para estructurar el crecimiento y el desarrollo gestionado a partir de lo ético y el cooperativismo incorporando la responsabilidad social como un proceso de sostenibilidad adecuada para la administración de recursos.

2.2 Marco contextual

El estudio se desarrolla contextualmente en Ocaña, cuya ubicación geográfica de acuerdo con el Plan de desarrollo Municipal "más por ocaña", (2020), es el departamento de Norte de Santander, situada a $8^{\circ} 14' 15''$ latitud norte y $73^{\circ} 2' 26''$ longitud este. Teniendo una superficie de 460 km los cuales representan el 2,2% a nivel departamental. Su área rural tiene una extensión de 620 km² y 6,96 km² de área urbana. Posee una temperatura promedio de 22° y se encuentra por vía terrestre a 203 km de la capital Nortesantandereana. Con respecto a la actividad económica de la ciudad se centra inicialmente en el comercio, la agricultura y la ganadería, teniendo como eje fundamental de desarrollo y generación de ingresos el sector urbano, donde se sitúan las micro y

pequeñas empresas, dedicada a la comercialización, prestación de servicios de toda clase entre ellos los servicios financieros.

2.3 Marco teórico

La investigación está fundamentada e influenciada por la teoría de los Stakeholders de Edward Freeman, la cual define a los grupos de interés de una empresa como aquellos que pueden afectar o resultar afectados por el desarrollo de sus actividades. De igual manera parte de la concepción de la responsabilidad social como el elemento que lleva al bienestar de sus interesados, en donde la empresa es una institución social basada en un sistema abierto, dinámico y de interdependencias, actuando en consideración de un entorno que posee necesidades sociales, económicas y políticas. Por lo que, debe de establecer estrategias sustentadas en la práctica de la ética y de valores que demuestren su compromiso frente a la sociedad. (González, 2007)

De otro lado, a continuación, se presentan algunos planteamientos teóricos derivados de la revisión de fuentes bibliográficas en las que se reconoce científicamente el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial, la relación con la empresa y con el sector financiero, mediante el abordaje de los siguientes temas:

2.3.1 La responsabilidad social de las empresas. Según Vargas, (2011) la RSE es el conjunto de políticas y acciones que las empresas implementan para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener una adecuada relación con su medio interno y externo. Aunque se puede ver la responsabilidad empresarial desde dos posturas, la primera parte de la

maximización de los recursos generados en la empresa y la segunda de los beneficios sociales y ambientales que sus promotores le atribuyen.

Para Guerrero & Celis, (2016) la RSE es la capacidad que tiene la empresa de escuchar, atender, comprender y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés, los cuales se encuentran directa e indirectamente involucrados en el desarrollo de su actividad económica o comercial, así estas deciden de manera voluntaria a contribuir a una mejor sociedad y al ambiente a través de sus acciones sociales, comprendiendo que esta no solo es una obligación si no también una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección, la cual busca el beneficio de los propios trabajadores, sus familias y el entorno social.

Así mismo, la Responsabilidad social de las empresas, tiene como principal objetivo el cumplimiento de poder dar respuestas oportunas a su dimensión económica social y ambiental, en sus contextos interno y externo. Por lo tanto, esta responsabilidad implica una actuación comprometida con el fortalecimiento continuo y consistente que le permita a la empresa contribuir al desarrollo pleno de las personas y al bienestar de sus participantes, como lo son inversionistas, colaboradores, directivos, clientes, gobierno y comunidad. (Guerrero & Celis, 2016)

Con lo expuesto se encuentra de acuerdo (Tanoira, 2017) quien considera que las empresas son responsables cuando tratan cordialmente a los trabajadores, clientes, gobierno y actúan en pro de la preservación del medio ambiente y que por ende deben colaborar en la construcción de una comunidad mejor.

Es por ello que al hablar de la responsabilidad social se crea la idea de que con su aplicación la empresa genera un enfoque de gestión más responsable y transparente. En otras palabras, parte de visionar a la organización hacia la implementación de conceptos de desarrollo sostenible en función de una actividad productiva que aporte al cambio del comportamiento social integrando los objetivos empresariales. (Duque & Cardona, 2018)

2.3.2 La relación entre la banca, la cooperativa y la RSE. La postura que sostiene (García, 2011), en que el contexto de la RSE y la banca es que esta se crea desde la implementación de indicadores de calidad usuales como la ISO orientada a la calidad social que permite a los inversionistas obtener utilidades que son generadas teniendo en cuenta las estrategias de responsabilidad social, la cual cada día está siendo valorada en los mercados financieros, como un factor competitivo de cada compañía bancaria.

Ahora bien, las entidades de crédito, como la banca y las cooperativas comparten todas las contribuciones de la RSE. En este caso, se establece la inclusión financiera, es decir la importancia de tener conciencia social frente a la situación o condición de una determinada población y brindarles el apoyo financiero que esta requiere. Dichas organizaciones han de mantener un enfoque dirigido al cliente con criterios de sostenibilidad y con servicios crediticios y de ahorro caracterizados por la calidad que generan y los niveles de satisfacción alcanzados en la comunidad en general. (Palacio & Rodríguez Pérez, 2018)

En este apartado, decir entonces que la inclusión financiera como acción de responsabilidad social de la banca según (Fernández, 2018) comienza con la identificación de sus clientes, la

comunicación e interacción generada con su público meta y las ofertas bancarias que decide brindar teniendo en cuenta sus expectativas y condiciones. Dado el papel que cumple en el desarrollo social y económico como entidad financiera, en la que debe evitar la obstaculización del movimiento de capital y recursos, extendiendo iniciativas propias de su sector con la finalidad de mantener buenas relaciones.

Así pues, las entidades del sector bancario, como cualquier otra empresa, generan a través de sus actividades financieras un impacto a nivel interno como externo, motivo por el cual este sector ha venido en desarrollando labores de Responsabilidad social para formalizar aspectos como la éticas, gobierno corporativo, valores y políticas sociales, derivándose de esta aplicabilidad conceptos como el de banca socialmente responsables, la banca ética y banca sostenible. (Rosero, Pinzón, & Ramirez, 2018)

2.3.3 Responsabilidad social y reputación del sector financiero. (King, 2004)

establecer la RSE como parte de un ciclo mediante el cual las empresas crean una reputación social que se otorga por su buena o mala actuación en el medio. Considera entonces que cuando las empresas del sector financiero invierten en la Responsabilidad social empresarial, contribuye a nuevas oportunidades de difusión de imagen y de la percepción de su mercado, lo cual a su vez repercute en las ganancias, personas o costos.

Entre tanto, (Lizarzaburu & Brio , 2016) plantean la idea que al mejorar los lazos con los grupos de interés o Stakeholders se convierte en una pieza clave para la empresa del sector

financiero, puesto que los clientes y los colaboradores cumplen una tarea activa en la capacidad productiva y la eficacia de los procesos de la banca.

Por lo tanto, la reputación de las entidades del sector financiero representa el conjunto de percepciones que tienen los diferentes grupos de interés sobre el comportamiento del banco, cooperativa o financiera. A raíz de ello, las empresas pretenden fortalecer su imagen y nombre. En otras palabras, se busca a través de las acciones de responsabilidad social fortalecer la reputación de las misma, de ahí que dicha práctica ha de implementarse con planes de RSE orientados no solo a la comunidad o clientes, sino incluyendo a los inversionistas y proveedores. (Lizarzaburu & Brio , 2016)

Bajo este enfoque de la reputación corporativa, surgen también otras percepciones como la de (Valenzuela, 2016) en la que lo relaciona con las teorías integradoras de la RSE, las cuales parte siempre de la imagen que los grupos de interés crean de la empresa y como es vista desde la evaluación de su desempeño en el mercado.

2.3.4 La responsabilidad social: una aproximación al sector bancario. Para las entidades del sector financiero la responsabilidad social es una respuesta nueva a una necesidad actual, la de construir un concepto de desarrollo en el que la producción de servicios financieros sea compatible con la preservación de los valores sociales y naturales. Lo que se pretende es que con el desempeño de la actividad empresarial se genere un progreso económico y social de las comunidades y teniendo en cuenta los efectos en el medio ambiente. También la RSE del sector financiero es definida en referencia los grupos de interés, siendo fundamental mantener una

relación estable y duradera con estos, a fin de mejorar los procesos internos y externos ejecutados en la prestación de créditos, ahorros y demás servicios. (Truño, 2016)

Con base a este lineamiento, es posible destacar los factores que influyen según Truño, (2016) en la integración de la RSE en la gestión empresarial del sector bancario, pues en primer lugar está la estructura organizativa de la empresa, el proceso que esta aplica para la toma decisiones en relación con sus acciones sociales, el comportamiento socialmente adoptado por la empresa y los valores, actitudes propias del equipo directivo. Estas variables terminan influyendo en la generación de la RSE de las entidades financieras en las que se evidencia en la eficacia operativa que tiene el sector bancario y cómo valoran la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, queda demostrado el vínculo existente entre la RSE y la rentabilidad de los negocios del sector financiero, en donde adoptan políticas sociales en sus actividades para contribuir a la inversión de sus grupos de interés y obtener beneficios económicos a mediano y largo plazo. (Truño, 2016)

2.3.5 Sostenibilidad desde las entidades financieras. El sector financiero es uno de los pioneros en cuanto a la incorporación de políticas y prácticas de RSE, enfocada a la sostenibilidad, sin embargo, en el contexto actual de crisis sanitaria internacional, sus acciones sociales han tomado un mayor valor, teniendo una elevada repercusión en la sociedad. Por lo que la creación de una dirección que aborde sus funciones desde la responsabilidad social empresarial de mano con el gobierno, debe basarse en los movimientos monetarios, la inversión y la gestión de recursos. (González & Jiménez, 2015)

Así pues, se da la posibilidad de establecer el sistema financiero como el garante de llevar dos hechos claves dentro de la economía de cualquier país que conlleven a decir que es sostenible en el mercado, el primero de ellos es la transferencia de fondos desde los entes ahorradores hasta quienes lo toman para cubrir sus necesidades. En segundo lugar, proporciona en gran medida ingresos futuros que son invertidos en proyectos nuevos. Por lo que poco a poco contribuyen a la generación de tasas de crecimiento que se reflejan en la calidad de vida de las personas, el empleo, la economía y al bienestar colectivo. (González & Jiménez, 2015)

2.3.6 Economía solidaria en el sector financiero. Es definida como el enfoque desarrollado para que las actividades productivas se basen en el bien común, buscando la equidad y el equilibrio con el medio ambiente. La economía solidaria sigue principios como la autonomía, igualdad, responsabilidad social corporativa, transparencia y vida comunitaria. (Castro, 2019)

Cabe destacar que para (Pérez, 2009) la economía solidaria en el sector financiero como cualquier otro sector, persigue la construcción de las relaciones de producción, distribución, consumo y financiación basadas en la justicia, cooperación y la reciprocidad de ayuda mutua. Es decir, la importancia del ser humano por encima del capitalismo y el mercado es una fuente de satisfacción de sus necesidades.

2.4 Marco conceptual

El siguiente texto comprende los términos claves de la investigación:

La Responsabilidad Social Empresarial es considerada una tendencia dentro de los procesos internos de las organizaciones, hoy en día es materia de estudio y de implementación por las empresas independientemente de su actividad comercial, constituyéndose como un elemento clave en la evolución que esta tiene a lo largo de su trayectoria en el mercado, ya que ha surgido como una forma de responder a las necesidades de la sociedad tomando la decisión de aplicar dichas acciones de RSE de forma voluntaria, con la finalidad de aportar al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de la calidad de vida de sus clientes y de la comunidad en general, para con ello tener un impacto positivo, buscando la recuperación del tejido social y construcción de un modelo sostenible en el que prime la relación con su entorno. (Nova, 2016)

Por otro lado, la RSE es definida por (Rodríguez & Segura, 2013) como el compromiso social permanente que aplican las organizaciones para generar un comportamiento ético y contribuir al desarrollo social de su contexto, de ahí que se pretende trabajar de la mano con los colaboradores, sus familias y la comunidad local. Por lo que el concepto de una empresa socialmente responsable parte de la interacción y relación armónica que esta crea con los agentes que intervienen en su actividad productiva.

Ahora bien, al hablar específicamente de *las entidades del sector financiero* y su enfoque social, hay que comprender que los establecimientos de crédito y ahorro son aquellas instituciones financieras cuya función consiste en tomar recursos, hacer uso de estos a través de la prestación de dinero al público es decir con el acceso a préstamos. Así mismo son las encargadas de fomentar el ahorro en el mercado mediante servicios como cuentas bancarias, depósitos a término fijo entre otras actividades que les facilitan el manejo del capital a sus

usuarios. (Castillo, 2011). En este sentido, con base a la razón empresarial de este tipo de organizaciones, las *prácticas sociales del sector financiero* resulta todo un reto, pues parte de ser una estrategia competitiva de bancos y cooperativas que se han preocupado por aplicar los conceptos, las acciones y las ideas que contribuyan a la adecuada intervención social, partiendo de la importancia de su función en la sociedad que van desde conceder beneficios financieros al ofertar distintas modalidades de créditos, facilidad en las transacciones y disminución de riesgo. Siendo así, para las entidades bancarias la responsabilidad social se direcciona hacia un deber derivado de las acciones y esto implica establecer alternativas desde la innovación y satisfacción de los usuarios. (Farrás, 2007)

Por lo anterior, resulta importante abarcar la Responsabilidad social empresarial del Sector financiero en *época de pandemia, covid-19*, el cual ha sido un periodo considerado crítico, pues según la (Organización Mundial de Salud, 2020) los niveles de contagio alrededor del mundo han aumentado de manera constante, por lo que las empresas han jugado un papel relevante a la hora de brindar alivios a la comunidad, en este caso las entidades financieras apoyaron a microempresarios mediante créditos, redujeron sus tasas de interés y brindaron acceso a sus clientes frente a las distintas modalidades de préstamos, para ayudarlos a contrarrestar las consecuencias económicas que trajo dicha eventualidad.

Pero tales esfuerzos por superar los efectos ocasionados por la emergencia sanitaria, deben ir más allá de aplicar estrategias, pues los bancos y cooperativas han de pensar también en cómo mejorar aspectos como las condiciones laborales, contrarrestar las tasas de desempleo desde su dirección y hacer del sector financiero entidades reconocidas por participar de manera directa e

indirectamente en la solución de una amenaza global. Visto de esta forma, el aplicar la RSE en una situación como actual donde resultan afectados todas partes interesadas, ha de señalarse que el sector financiero debe centrarse en la gestión administrativa financiera y su impacto en la humanidad, en donde se destaca la relación con sus *grupos de interés o Stakeholders*, los cuales pueden ser de tipo internos (empleados, directivos y clientes) y externos (proveedores, comunidad en general y gobierno), con lo que se propicie el apoyo en situaciones como las actuales mediante planes de contingencia que integran ambas partes. (Hernández & Contreras, 2020)

Así pues, la crisis mundial ocasionada por la pandemia, obligó a las entidades financieras a trabajar de forma anormal y complemente diferente a lo que continuamente venían haciendo y sobre todo en el marco de la Responsabilidad social empresarial, en donde tuvieron que adoptar las acciones impartidas desde el Estado nacional y las instituciones que rigen sus operaciones. Panorama que deja entrever *el compromiso organizacional* que asumen cada una de ellas y el motivo por el cual desean permanecer en el mercado, reestructurando su ética empresarial, siendo justas con sus colaboradores y su entorno. (Hernández & Contreras, 2020)

De este modo, la acción responsable del sector financiero en época de pandémica, implica también la definición del alcance que las empresas que conforman este sector tendrán, pues en relación las necesidades, expectativas y valores de la sociedad, se agrupan las siguientes dimensiones de la *Responsabilidad social empresarial: social, económica y ambiental*:

- **Dimensión social:** Implica ser responsable de manera compartida, es decir con los inversionistas, directivos, colaboradores, clientes y proveedores para establecer el fomento de la calidad de vida y el desarrollo integral pleno de todos los participantes.

- **Dimensión económica:** La responsabilidad se cuenta enfocada en la generación y distribución de valor entre los empleados y accionistas de la empresa, teniendo en cuenta que los ingresos deben entregarse de manera equitativa y justa. Esperando así, que la empresa obtenga utilidad y tenga una sustentabilidad.

- **Dimensión ambiental:** La responsabilidad radica en la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y fortalecimiento del ecosistema para el bien de la comunidad actual y futura. (Calderón, 2010)

2.5 Marco legal

2.5.1 Constitución política de Colombia 1991. El marco constitucional de Colombia define algunos apartados que van de la mano con la Responsabilidad social empresarial, pues inicialmente establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres para el desarrollo del bien común y cuyo funcionamiento debe regirse bajo previa autorización de los organismos estatales o dependencias que vigilan sus resultados. De otro lado, plantea que las empresas son la base del desarrollo del país, y por lo tanto tiene una función social que implica obligaciones y el Estado es el encargado de fortalecer las organizaciones solidarias y estimulará el fomento empresarial. (Const., 1991)

2.5.2 Decreto 663 de 1993. Establece el Estatuto Orgánico del Sistema financiero de Colombia. La siguiente figura muestra la estructura del sistema financiero decretado en este apartado:

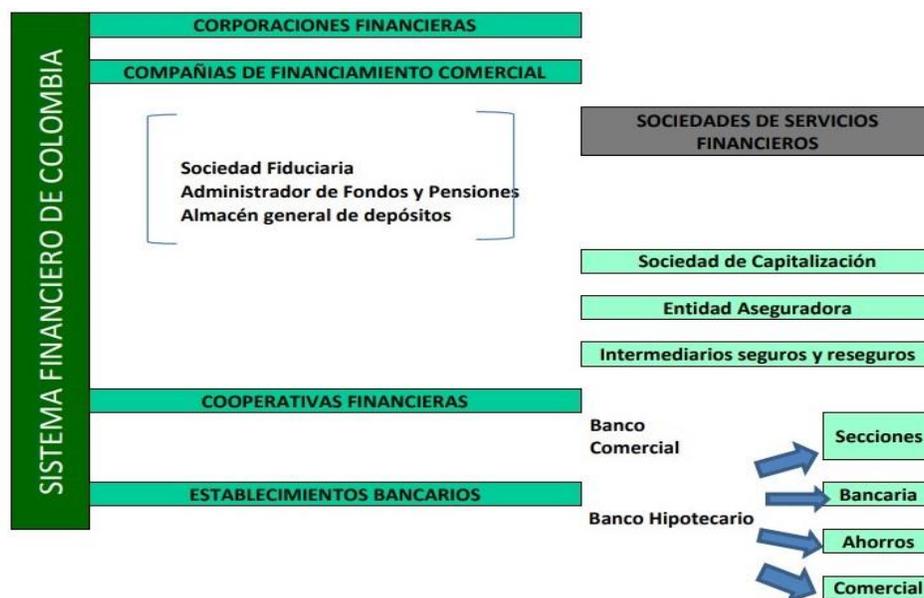


Figura 1. Estructura del sistema financiero. Fuente: (Hena, Aristizabal, & Escobar, 2013)

Con base a la figura es posible decir que el sistema financiero se encuentra conformado por los establecimientos de crédito, sociedades de servicio financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros. (Presidente de la República de Colombia, 1993)

2.5.3 ISO 26000 de 2010. Es considerada una Norma internacional que proporciona una orientación sobre los ejes de la Responsabilidad social, reconociendo la importancia que esta temática tiene dentro del entorno empresarial y sus partes interesadas. Así mismo, plantea el impacto del desempeño de la organización y su relación con la sociedad en la que opera, teniendo sus efectos sociales, y medioambientales los cuales permiten medir la integración y habilidad de

supervivencia de la empresa. Agregar que reconoce la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las empresas, por lo que a largo plazo todas dependen de estas variables. (Norma Internacional ISO, 2010)

2.5.4 Decreto 417 de 2020. A través del presente decreto, el presidente de Colombia, Iván Duque, declara el estado de emergencia económico, social y ecológico a nivel nacional, debido a que se adoptan las medidas para contrarrestar el contagio del Covid-19, la cual ha ido en constante aumento. (Presidencia de la República, 2020)

2.5.5 Circular externa 009 de 2020 por parte de la Superintendencia Financiera. Se genera un documento institucional de carácter externo en donde se brindan las instrucciones a las entidades financieras para que orienten sus esfuerzos en la definición e implementación de acciones para mitigar los efectos de la actual coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria, con la finalidad de mantener una estabilidad en los sistemas y la confianza del público. Es por ello que la Superintendencia ve la necesidad de disponer de medidas temporales que garanticen la continuidad de la prestación de los servicios financieros. (Superintendencia Financiera, 2020)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación que aquí se emplea es de tipo descriptiva, debido a que se buscó especificar la Responsabilidad Social Empresarial impartida por el sector financiero durante la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional, tomando como referente a las entidades que se ubican en la ciudad de Ocaña dedicadas a las actividades de crédito, ahorro y demás servicios financieros. Como a su vez es posible identificar las prácticas que reflejan el comportamiento socialmente responsable de los bancos, organizaciones y cooperativas en época de pandemia. Además, mencionar que la investigación descriptiva da lugar a que los investigadores puedan realizar un diagnóstico de la RSE de dichas empresas desde la dimensión social, económica y ambiental. Y finalmente poder determinar la relación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en época de pandemia con respecto al direccionamiento estratégico de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña.

Lo anterior se realiza con base a que la investigación de este tipo pretende hacer una descripción del fenómeno analizado a partir de las características, en donde es posible medir y comprender las variables más importantes sobre la población que se pretende analizar. El énfasis de este tipo de investigación se enmarca en el estudio independiente de dos o más factores con el que de conocer cómo se manifiesta el fenómeno. (Casilimas, 2002)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población. Para la realización del estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19, la población estuvo conformada por los bancos y cooperativas financieras, las cuales suman un total de 13 empresas locales que hacen parte de dicho sector y actualmente se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1

Entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña

Categoría de las entidades financieras	Nombres de las entidades financieras
Bancos	Bancolombia
	Banco Agrario de Colombia
	Banco Davivienda SA
	Banco de la mujer
	Bancamía
	Banca caja social
	Banco de Bogotá
	Banco W
Banco BBVA	
Cooperativas financieras	Crezcamos SA
	Crediservir Cooperativa
	Financiera Comultrasan
	Cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio

Nota: La tabla muestra la información relacionada con las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña. Fuente: Autores del proyecto con base al trabajo de campo y revisión teórica.

De igual manera, para el estudio de la RSE del sector financiero fue necesario incluir a los usuarios o denominados clientes de los servicios de crédito, ahorro y transacciones que ofrecen estas empresas, como grupos de interés externos.

3.2.2 Muestra. Siendo el tamaño de la población reducida, se tomó el 100% de esta, es decir en su totalidad son trece entidades del sector financieras que hicieron parte del estudio, mediante el director encargado de la RSE que dio respuesta a la encuesta. De igual manera, se hizo una selección de clientes de estas organizaciones, mediante un muestreo de tipo aleatoria, al criterio de los investigadores, en este sentido, los autores seleccionaron diez clientes de cada entidad financiera llegando a sumar una población de 130.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de información y técnicas de análisis de datos

El instrumento más adecuado y empleado en esta investigación fue la encuesta la cual se diseñó bajo el modelo de escala Likert, puesto que esta facilita llevar a cabo el proceso de recolección de la información del estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19, (ver apéndice A) permitiendo analizar los resultados de manera concreta y también dicha herramienta contribuye a la realización del diagnóstico de la RSE desde la perspectiva externa de las entidades financieras (ver apéndice B), es decir a partir de sus clientes, siendo estos el grupo de interés más importante a la hora de estudiar la RSE de una empresa, con ello y establecer las acciones del compromiso organizacional en las dimensiones sociales, económicas y ambientales. Resaltar que la encuesta dirigida a los clientes se aplicó de manera presencial en las entidades financieras.

De otro lado mencionar que, para determinar la relación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en época de pandemia con respecto al direccionamiento estratégico de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña, se opta por realizar una

revisión de la misión, visión y objetivos empresariales, a través de las páginas web de las entidades financieras.

3.4 Análisis de la información

Los resultados e información obtenida con la aplicación de la encuesta a las entidades del sector financiero de Ocaña y a sus clientes, fue analizada mediante la técnica estadística de la tabulación directa, esta forma permite que los datos sean presentados a través de tablas y diagramas de barras, que a su vez cuentan con la interpretación textual con base a la información.

La revisión del marco axiológico y la evaluación de la misma frente a la RSE de la empresa serán relacionadas en una tabla matriz en la que se evidencia el cruce de información determinada por los autores y evaluada bajo los criterios de la RSE, los cuales son el compromiso de las empresas y el reconocimiento de las dimensión social, económica y ambiental.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Identificación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero en época de pandemia

El desarrollo del primer objetivo de la investigación que tenía como finalidad la identificación de las prácticas de RSE sobre todo en época de pandemia de las entidades que conforman el sector financiero de la ciudad de Ocaña, se llevó a cabo mediante el análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los directivos encargados de las estrategias de Responsabilidad social de las entidades y a continuación son relacionados:

4.1.1 Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las entidades del sector financiero. En la encuesta aplicada a cada una de las entidades financieras de la localidad, tanto bancos y cooperativas de ahorro y crédito, se tuvieron en cuenta los diferentes aspectos para analizar la Responsabilidad Social Empresarial impartida por este grupo de empresas durante los meses de emergencia sanitaria, es así que fue posible identificar las prácticas como la RSE en el marco axiológico, el conocimiento de los directivos sobre las estrategias, la frecuencia con la que se brindó alivios financieros a los clientes, la atención ofrecidas en esta época de crisis, el diálogo establecido con los grupos de interesados de cada empresa, entre otras acciones más que dan paso a la identificación de las prácticas de RSE:

Tabla 2

La Responsabilidad Social Empresarial incluida en la misión y visión de la entidad del sector financiero

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	92%
Casi siempre	1	8%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la RSE dentro de la misión y visión. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

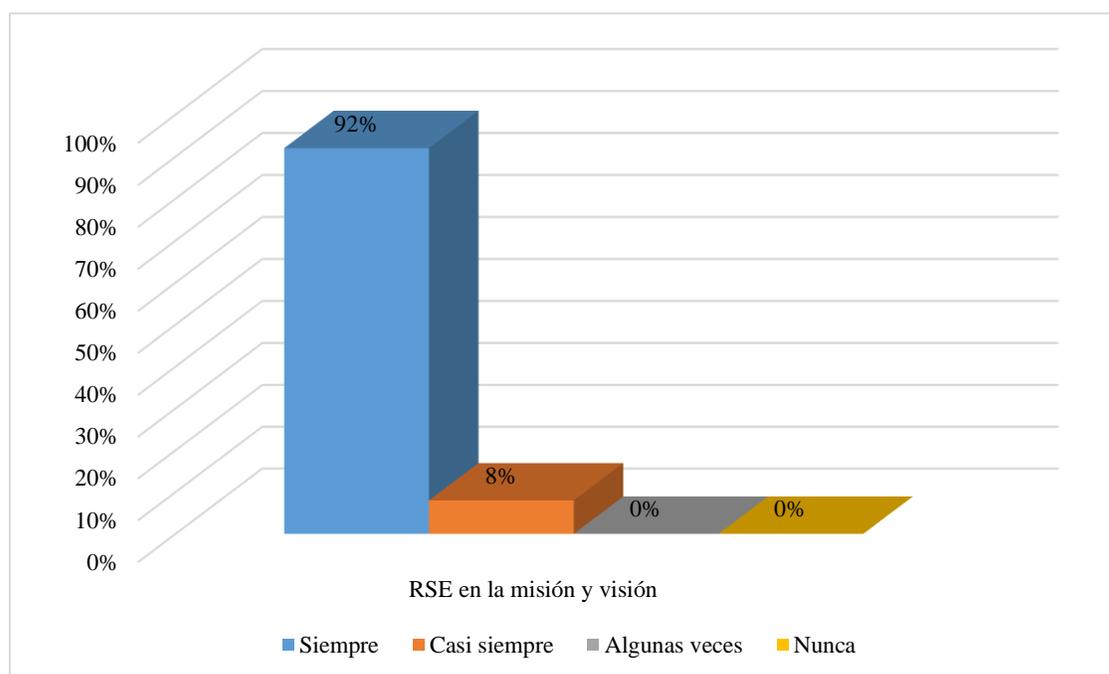


Figura 2. La Responsabilidad Social Empresarial incluida en la misión y visión de la entidad del sector financiero. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Al momento de indagar con los directivos de cada entidad financiera sobre la inclusión de la RSE dentro del marco axiológico, hay que decir que el 92% de ellas la considera un elemento importante en el alcance de sus metas, por lo que siempre forma parte de la declaración de la misión y visión de la empresa. Entre tanto, el 8% de las organizaciones manifiestan que suelen incluir estas acciones sociales en los objetivos a corto, mediano y largo plazo, pero de manera esporádica.

Tabla 3

Noción de la RSE de los directivos del área y empleados de la entidad financiera implementada en época de pandemia, covid-19

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	62%
Casi siempre	4	31%
Algunas veces	1	7%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la noción que tienen los directivos y empleados de la RSE en época de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

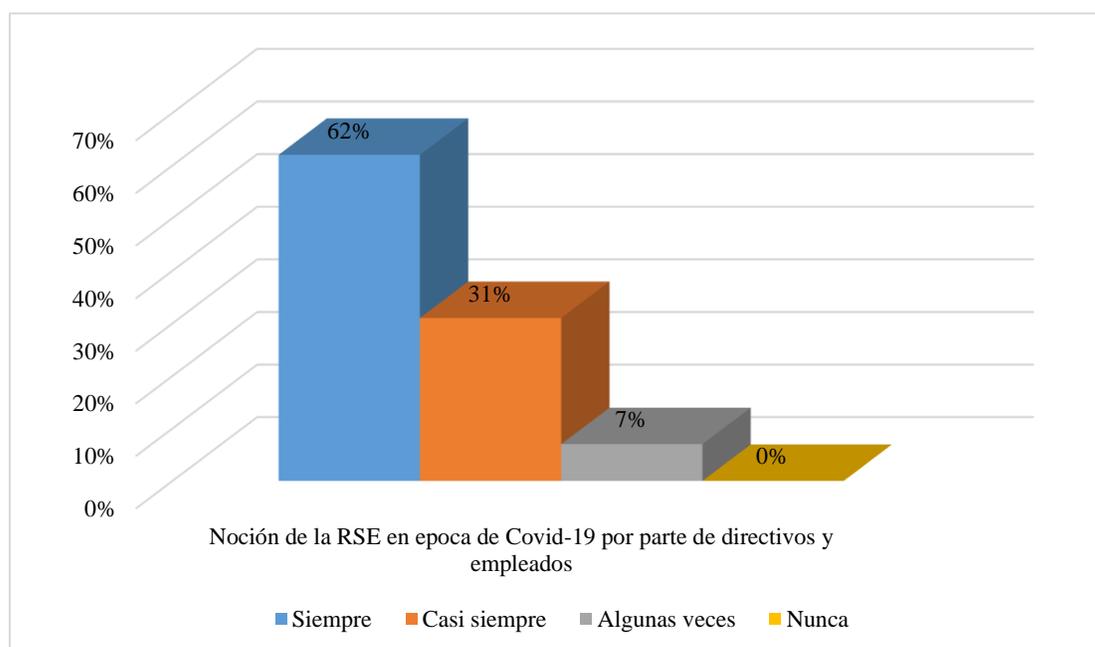


Figura 3. Noción de la RSE de los directivos del área y empleados de la entidad financiera implementada en época de pandemia, covid-19. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Se percibe en este caso, que el 62% de las entidades financieras consideran que la mayoría de sus directivos y empleados cuenta con el conocimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual es dada a conocer mediante informes, capacitaciones y anuncios. El 31% por otro lado, considera que casi siempre el grupo de trabajo de empresa cuenta con la noción de la RS que implementa la empresa, esto se debe a que es establecida directamente a un grupo de empleados y finalmente el 7% indica que solo algunas veces sus colaboradores se enteran de

estas estrategias puesto que consideran que es más relevante enfocarse en las funciones que desempeñan en el banco o cooperativa.

Tabla 4

Establecimiento de un proceso y un encargado de la estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial durante los meses de emergencia sanitaria

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	46%
Casi siempre	7	54%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con el establecimiento de un encargado de la RSE en época de covid-19. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

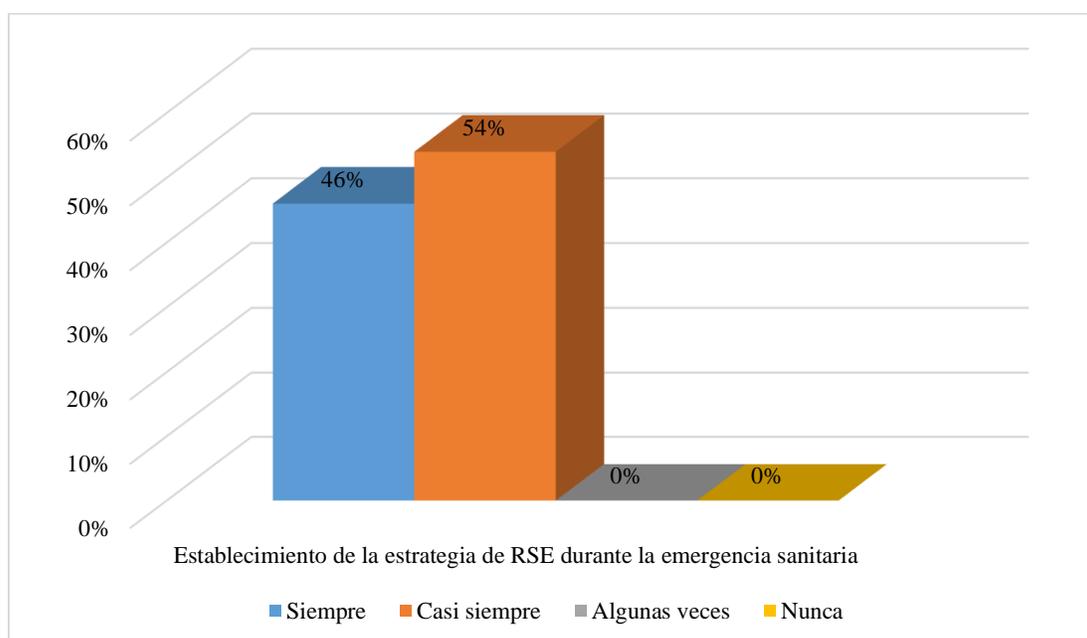


Figura 4. Establecimiento de un proceso y un encargado de la estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial durante los meses de emergencia sanitaria. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Con respecto al establecimiento de estrategias de RSE durante la emergencia sanitaria por parte de las empresas del sector financiero, los resultados indican que un 54% de ellas casi de manera constante las implementaron, en otras palabras los bancos y cooperativas de la localidad

durante los últimos meses aplicaron por lo menos algún tipo de acción de RSE, esto también en parte de la acometidas que impuso el gobierno nacional en tiempo de pandemia para las empresas de este tipo, por lo que se acogieron en gran medida las especificaciones dadas. Sin embargo, el 46% siempre las ha mantenido y en época de emergencia sanitaria la fijación de la Responsabilidad Social acogió mayor importancia fundamentada en la necesidad de sus clientes.

Tabla 5

Implementación de las estrategias de tipo social, encaminadas a brindar un alivio financiero a los clientes de la entidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la implementación de las estrategias de tipo social para brindar un alivio financiero a los clientes. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

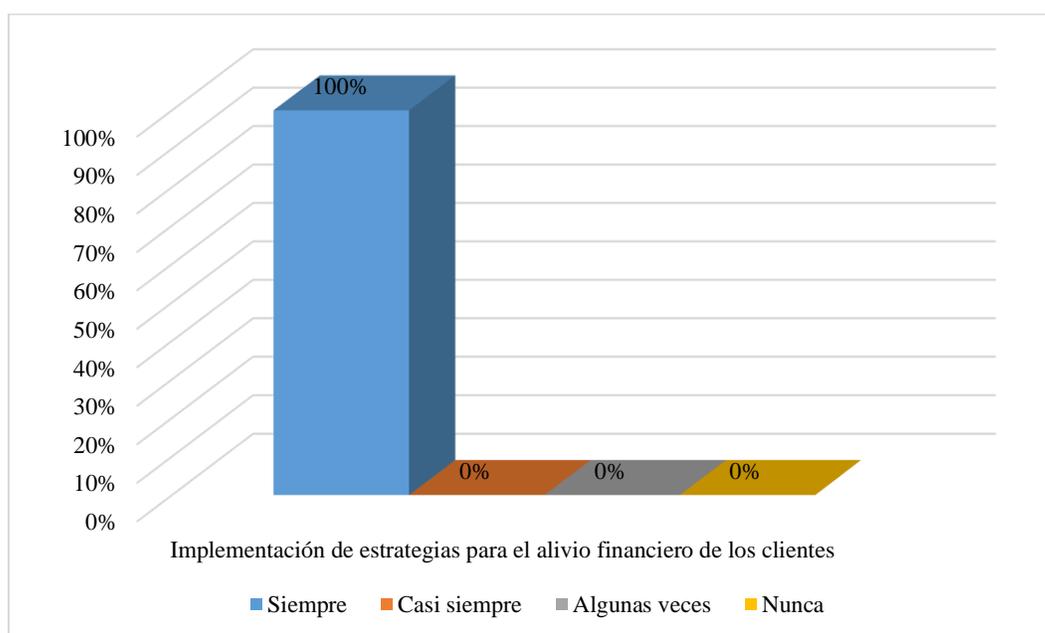


Figura 5. Implementación de las estrategias de tipo social, encaminadas a brindar un alivio financiero a los clientes de la entidad. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

La totalidad de las empresas del sector financiero encuestadas, consideran que hubo desde su gestión organizacional una implementación de estrategias de orden social para brindar alivios financieros a sus clientes, entre estas se conocieron las siguientes: ampliación del plazo para la cancelación de sus cuotas, periodos de gracia y disminución en la tasa de interés. Acciones que finalmente fueron establecidas en beneficio de la comunidad ya que, en época de crisis, los recursos e ingresos de la población disminuyeron y por tanto estas sirvieron de respaldo para quienes tenían obligaciones financieras.

Tabla 6

Comunicación de los cambios y novedades derivados de los procesos internos y estrategias de contingencia ante la crisis sanitaria en época de pandemia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con comunicación de los cambios por partes de la entidad financiera en época de crisis sanitaria. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

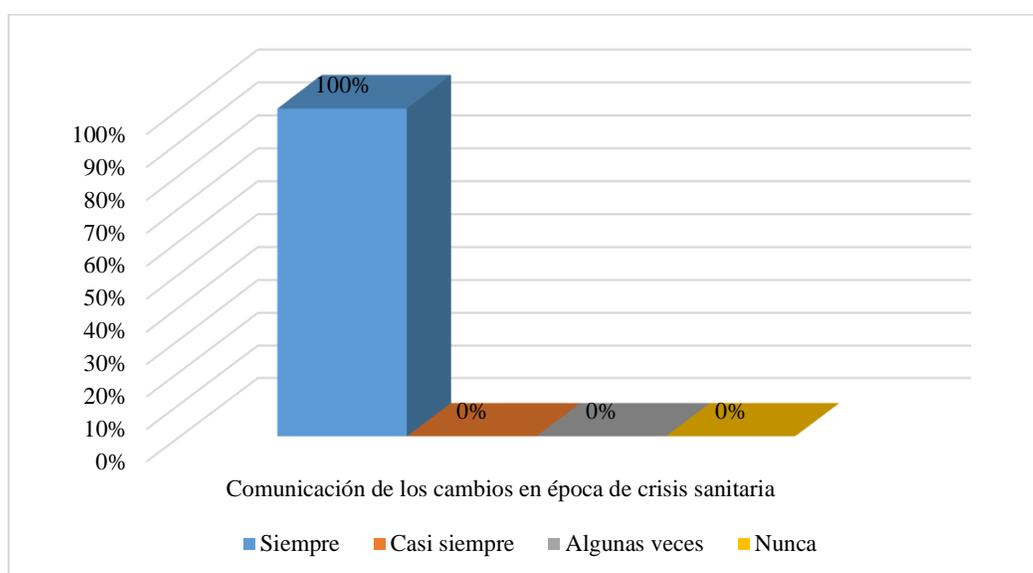


Figura 6. Comunicación de los cambios y novedades derivados de los procesos internos y estrategias de contingencia ante la crisis sanitaria en época de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

El abordar el tema de la RSE implica también la comunicación y la información que generan las organizaciones y en especial en una etapa considerada crítica para sus grupos de interesados, por eso al analizar en la población objetivo de estudio sobre las novedades y cambios comunicados en época de pandemia, el 100% de ellas manifestaron en este apartado que siempre se trató de comunicar a sus usuarios y empleados las nuevas noticias e información relevante que necesaria durante esta época.

En diversos casos se usaron las TIC como medios para informar sobre las acciones que se habían tomado por la entidad financiera, dejando un mensaje claro sobre el acompañamiento que podían recibir al contactarse directamente con la empresa, como también aquellas vías que brinda la organización para aliviar su obligación con la misma.

Tabla 7

Atención brindada a los clientes y demás grupos de interés sobre las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	84%
Casi siempre	1	8%
Algunas veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la atención brindada a los clientes y grupos de interés de las entidades financieras sobre las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia.

Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

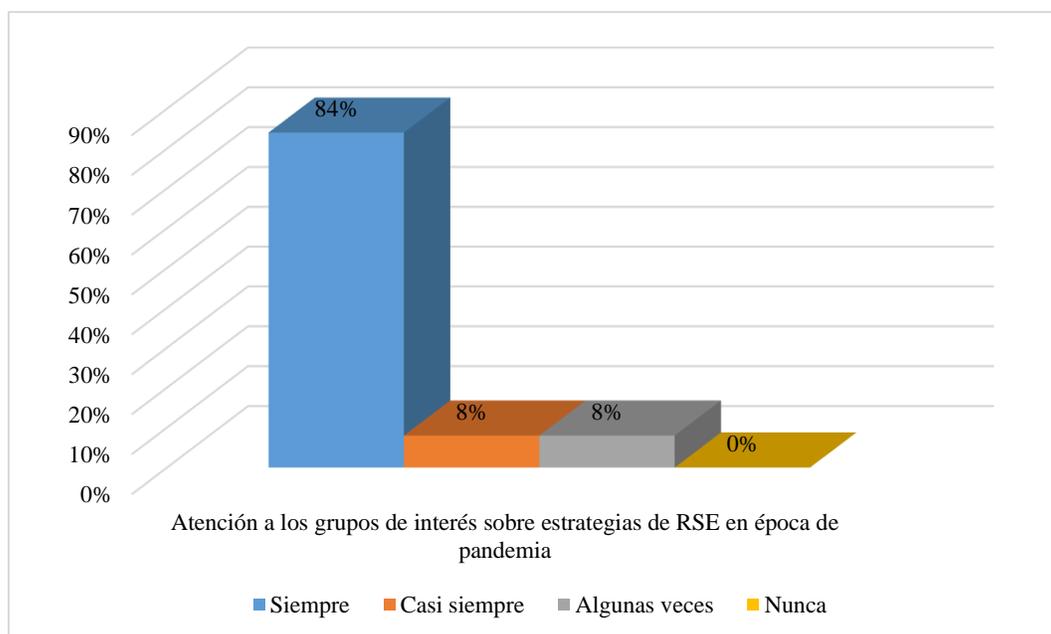


Figura 7. Atención brindada a los clientes y demás grupos de interés sobre las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

En cuanto a la atención brindada a los clientes y demás grupos de interés sobre las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia, los resultados indican que el 84% de los bancos y cooperativas locales lo hicieron de una manera constante mediante los diferentes canales de comunicación que hasta la fecha han empleado para establecer un contacto directo con estos. Aunque el 8% de las organizaciones que formaron parte del estudio reconocieron que buscaron nuevas alternativas de prestación de servicio al cliente pero que no fue una atención continua y lo mismo ocurrió con el otro 8% de la población objeto de estudio, quienes manifestaron que fue difícil mantener una comunicación directa de forma constante para resolver dudas y demás, por lo tanto, solo algunas veces se brindó la atención a sus clientes.

Tabla 8

Realización de una evaluación previa de las acciones de RSE implementadas por la empresa en época de pandemia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	92%
Casi siempre	1	8%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la evaluación realizada en época de pandemia a las acciones de RSE implementadas. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

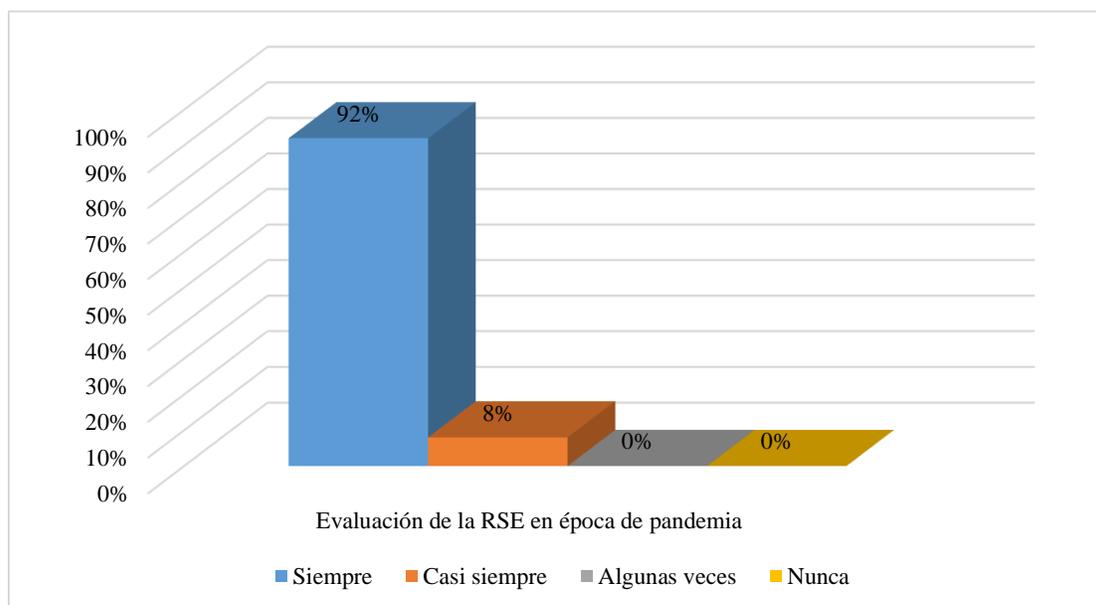


Figura 8. Realización de una evaluación previa de las acciones de RSE implementadas por la empresa en época de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Según el 92% de las entidades financieras, se hizo una evaluación previa de las acciones de RSE implementadas por la empresa en época de pandemia, esto con la finalidad de poder medir el impacto tanto interno como externo de las acciones sociales que aplicaron durante esta época y que se extendió a lo largo de todo de un periodo, valoración realizada a través de área de servicio de atención a los clientes y de recursos humanos. En el caso del 8% también se hizo este análisis sobre RSE, pero con una menor frecuencia. Siendo importante en este punto resaltar que estas

evaluaciones sirven como indicador a las entidades financieras para conocer la efectividad de las estrategias de RSE implementadas.

Tabla 9

Necesidad de la empresa por implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la necesidad de las empresas del sector financiero de implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

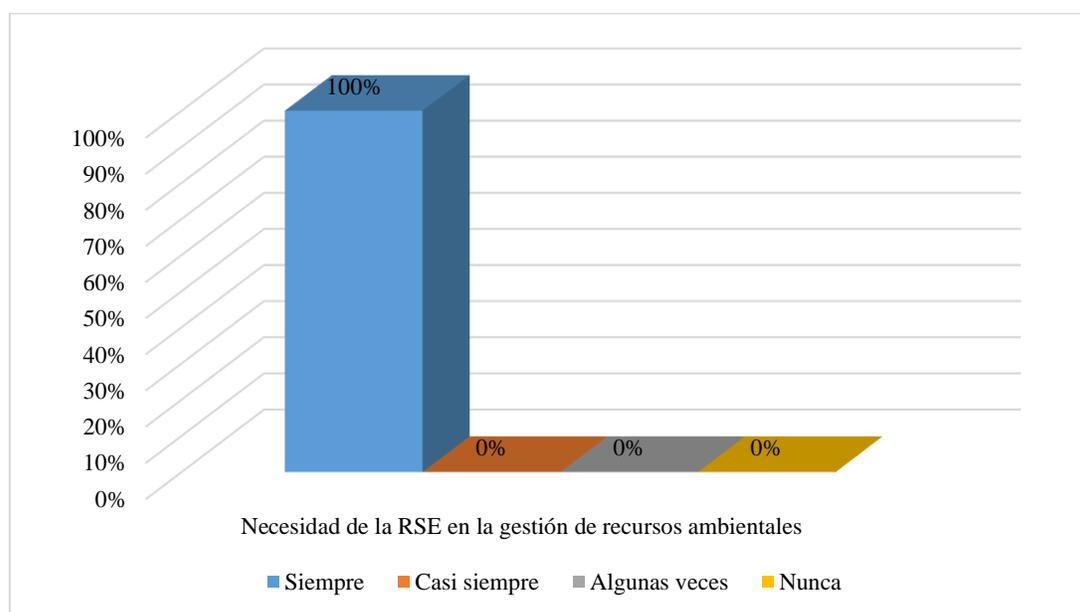


Figura 9. Necesidad de la empresa por implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta

El 100% de las empresas del sector financiero de la ciudad de Ocaña vieron la necesidad de implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales, esto

con la finalidad de seguir ejecutando el plan ambiental que como organización ya estaban desarrollando y que fue necesario aplicarlo con nuevas acciones en época de pandemia.

Tabla 10

Disposición de las plataformas digitales para realizar procesos y trámites financieros y evitar contagios por parte de la entidades financieras desde la declaración de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia Covid-19

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la disposición de las plataformas digitales que tuvieron las entidades financieras en época de pandemia con sus clientes. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

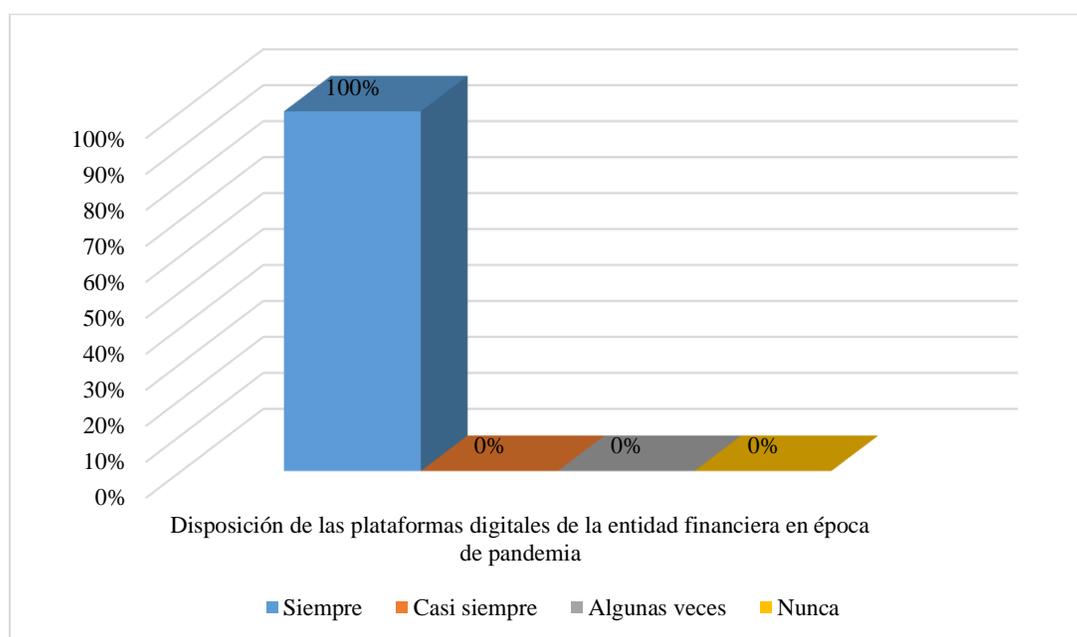


Figura 10. Disposición de las plataformas digitales para realizar procesos y trámites financieros y evitar contagios por parte de la entidades financieras desde la declaración de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia Covid-19. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Teniendo en cuenta las medidas de aislamiento social, cuarentena y toques de queda impuestas por las autoridades a nivel nacional, departamental y local, las empresas del sector

financiero al igual que el resto del sector empresarial debieron acogerse a tales disposiciones y por ello una estrategia para mantenerse en contacto con sus usuarios fue las TIC's. Por ello en este caso en particular los bancos y cooperativas optaron por hacer uso de las plataformas digitales, pues el 100% consideraron que se habilitaron las páginas web oficial de la empresa como medio facilitador para que los clientes realizaran procesos y trámites financieros, evitando aglomeraciones y contacto físico para evitar contagios de covid-19.

Tabla 11

La RSE de la entidad financiera en época de pandemia basada en el código de ética ya establecido por la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	92%
Casi siempre	1	8%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la RSE basada en el código de ética de la empresa del sector financiero. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

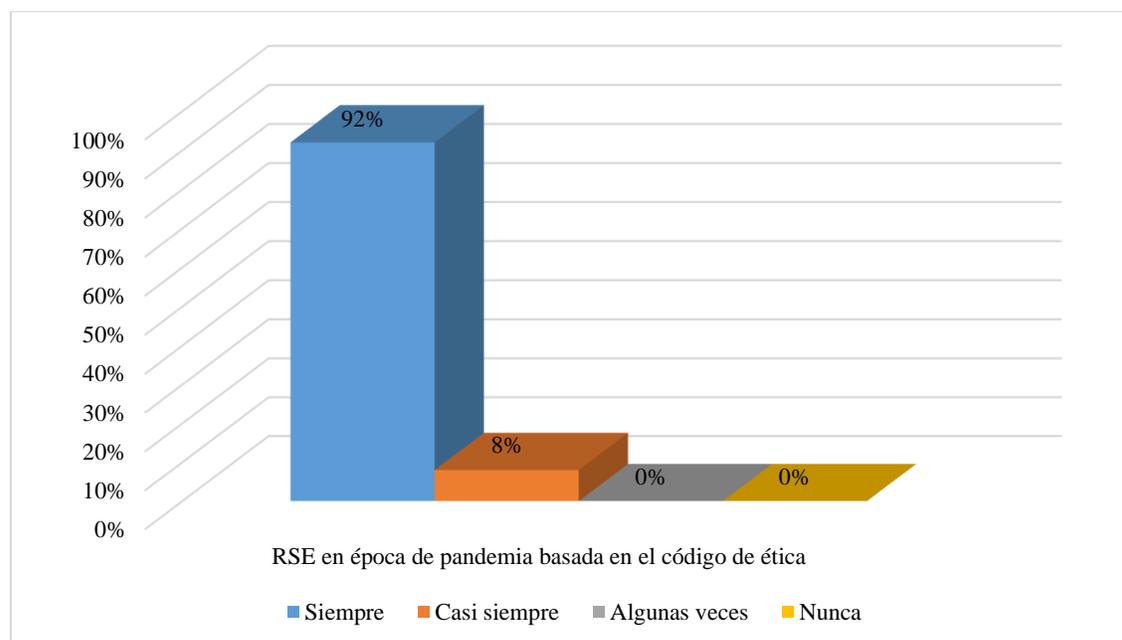


Figura 11. La RSE de la entidad financiera en época de pandemia basada en el código de ética ya establecido por la empresa. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Partiendo de que el código de ética contiene los principios y valores que han de reconocerse en todas las áreas de una empresa y que agrupan las propiedades éticas que deben integrar los empleados, es de mencionar que este juega un papel fundamental en la RSE, puesto que las acciones sociales se basan en la ética de colaborador como profesional y persona. En este sentido, los resultados arrojados indican que en época de pandemia la Responsabilidad social del 92% de los bancos y cooperativas de Ocaña fue aplicada bajo el marco del código de ética que estas ya tenían implementadas como empresas, rigiéndose por lineamientos que regulan su comportamiento, desempeño y regulación de la conducta.

Tabla 12

Compromiso social de la entidad financiera con sus grupos de interés ante la pandemia que enfrentan

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con el compromiso social expuesto por las entidades financieras en época de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

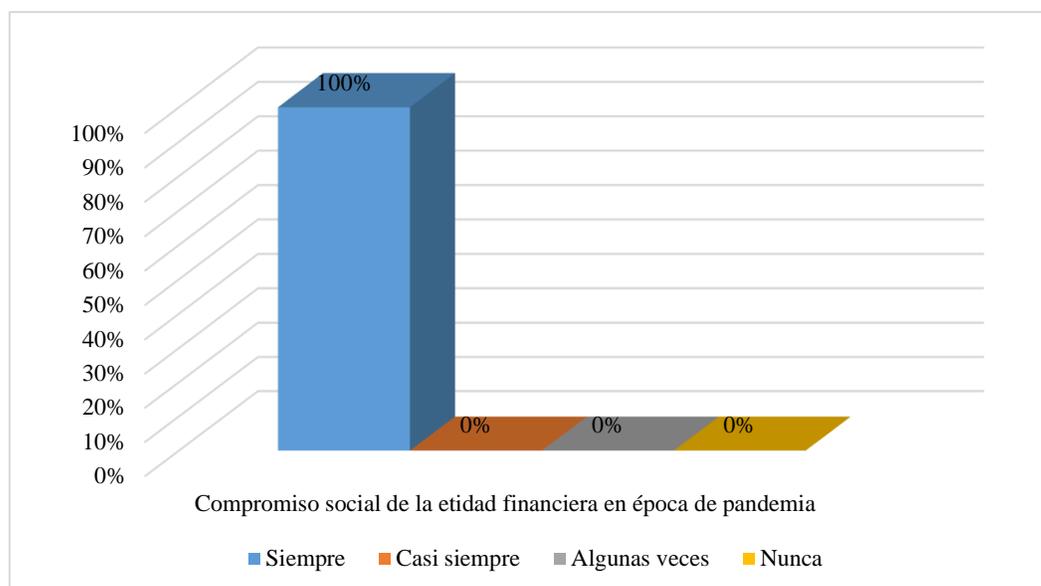


Figura 12. Compromiso social de la entidad financiera con sus grupos de interés ante la pandemia que enfrentan. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

En relación al compromiso social, la totalidad de las entidades financieras (100%) afirmaron que fue expuesto en época de pandemia ante los diferentes grupos de interesados que los rodea, tales van desde los directivos, empleados, proveedores de los recursos, clientes y comunidad en general. Todo ello se refleja en las diferentes campañas realizadas, las estrategias aplicadas y la ejecución de las acciones con RSE que se tomaron a partir de la declaración de la emergencia sanitaria, por lo que se puede decir que fue una labor conjunta.

Tabla 13

Medición del grado de satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés por parte de la institución financiera durante los meses de pandemia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	77%
Casi siempre	2	15%
Algunas veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la medición del grado de satisfacción de las entidades financieras en los meses de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

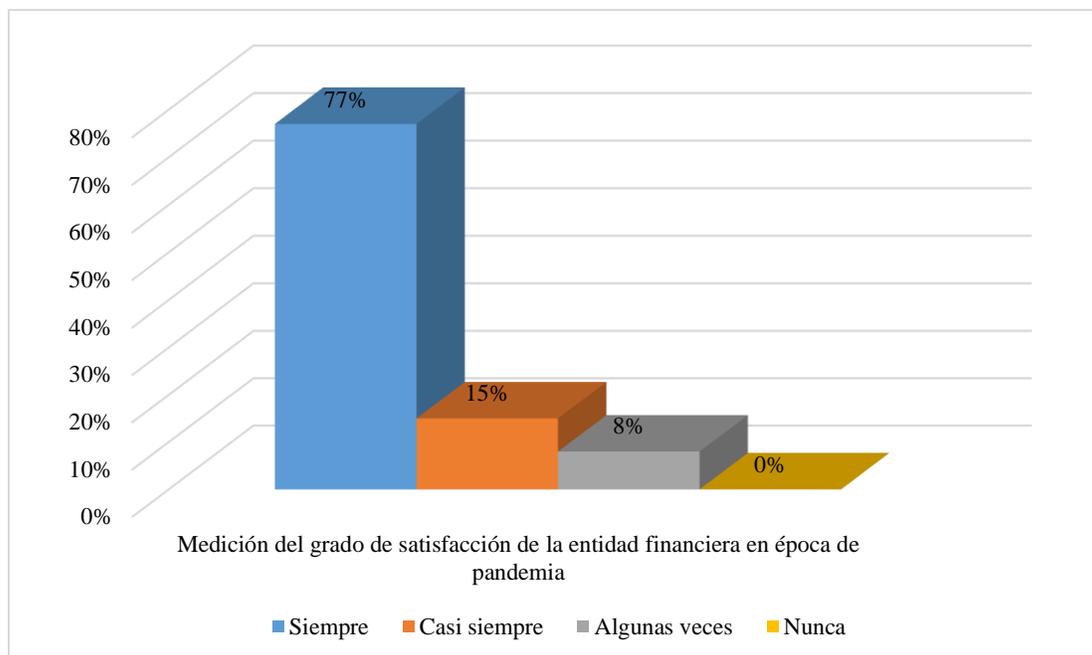


Figura 13. Medición del grado de satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés por parte de la institución financiera durante los meses de pandemia. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Considerando que las entidades financieras expusieron su compromiso social, se puede afirmar que en razón a ello el 77% realizó una medición del grado de satisfacción de la empresa en época de pandemia, acción que se ejecutó mediante estrategias de encuestas, llamadas directas y comunicación personal. De igual manera, el 15% llevaron a cabo esta labor, pero con una menor frecuencia, esto justificado por la relevancia que tenía manejar en primer lugar la crisis generada por la pandemia. Mientras tanto, el 8% no vio la necesidad de medir el grado de satisfacción de sus interesados, justificando que algunas veces lo realizaron, esto justificando que se enfocaron principalmente por cumplir con la aplicación de la RSE.

Tabla 14

Disposición al diálogo con los grupos de interés para enfrentar la crisis sanitaria que dejó consecuencias negativas en la sociedad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	92%
Casi siempre	1	8%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la disposición del diálogo con los grupos de interés para enfrentar la crisis sanitaria. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

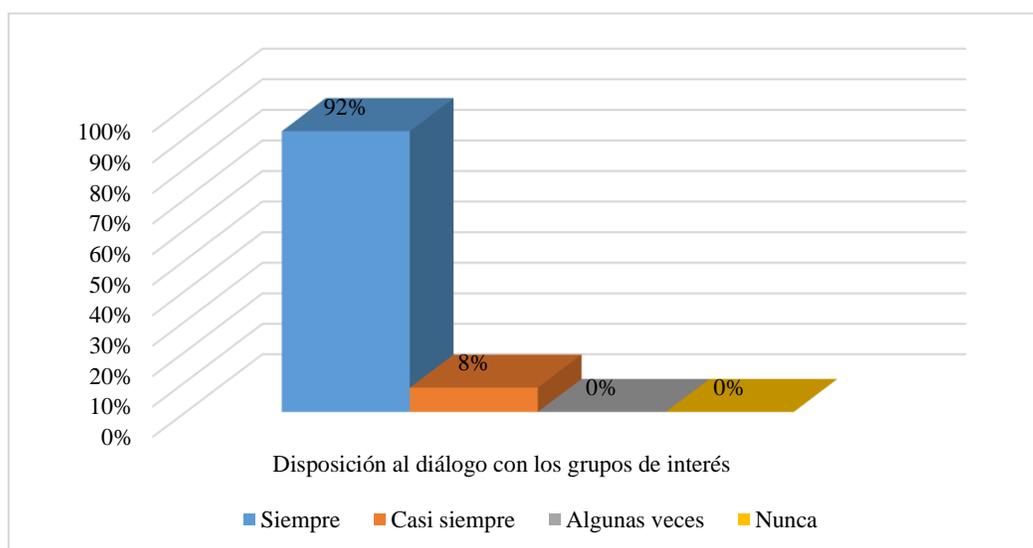


Figura 14. Disposición al diálogo con los grupos de interés para enfrentar la crisis sanitaria que dejó consecuencias negativas en la sociedad. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta

El diálogo fue considerado por el 92% de las entidades financieras como un elemento clave para mantener una buena relación con los grupos de interés en época de crisis sanitaria y este se sigue manteniendo debido a las constantes fases que enfrentan durante la prestación de los servicios financieros, siempre con la disposición de acordar ideas y buscar el beneficio mutuo, es el mismo caso de los 8% aunque con una menor constancia de diálogo, pues estas exponen que se refleja en la relación establecida entre el empleado quien atiende las necesidades del cliente y el usuario que las solicita.

Tabla 15

Garantía de la vida laboral de los empleados y una estabilidad emocional a los clientes en tiempos de crisis como la generada por la pandemia covid-19

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	54%
Casi siempre	3	23%
Algunas veces	3	23%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la garantía brindada por las entidades financieras en cuanto a la vida laboral y estabilidad emocional. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

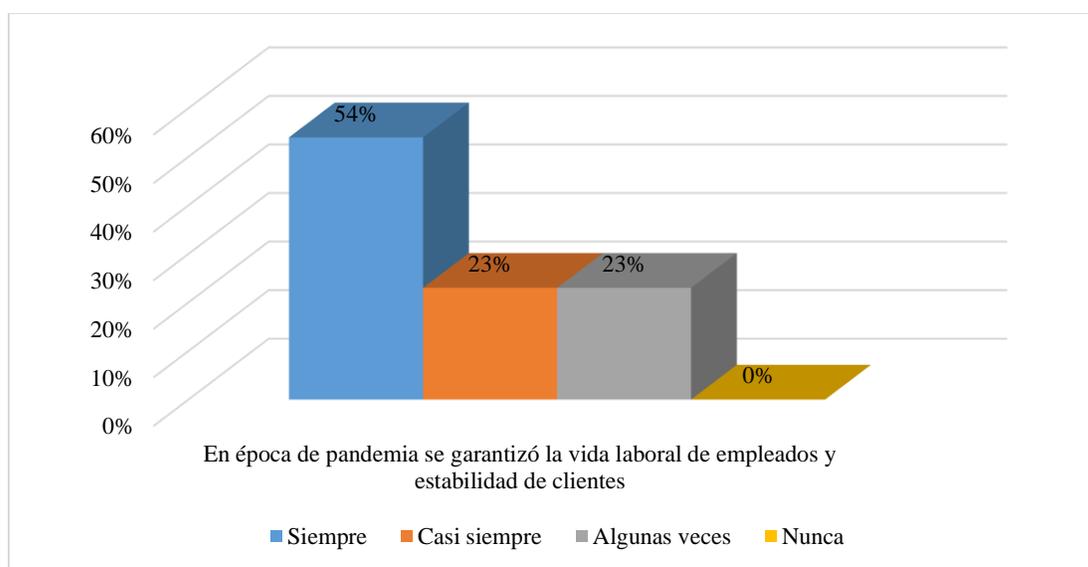


Figura 15. Garantía de la vida laboral de los empleados y una estabilidad emocional a los clientes en tiempos de crisis como la generada por la pandemia covid-19. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

El tema de estabilidad laboral y emocional tanto de los empleados de la empresa como de sus clientes es algo complejo de comprender en tiempos de pandemia, puesto que fue una eventualidad en la que se experimenta aún incertidumbre, dudas y desmotivación. Sin embargo, de acuerdo a los datos arrojados por la encuesta, un 54% de las entidades financieras de la ciudad lograron garantizar a sus colaboradores su permanencia en su puesto de trabajo en época de emergencia sanitaria y en relación a los clientes se proporcionó alivios financieros para que estos mantuvieran su tranquilidad y tuvieron una recuperación de recursos. El 23% de las

organizaciones coincidieron en gran parte de con las afirmaciones mencionadas, aunque estas manifestaron que en ocasiones manifestaron su preocupación por los empleados por exponerse en tiempo de pandemia, por lo que optaron por el tele trabajo. Y, por otro lado, el 23% de las entidades financieras algunas veces establecieron estrategias para salvaguardar empleos y también enfocadas a la estabilidad de sus clientes.

Tabla 16

Generación de credibilidad y fidelización de los clientes por parte de la entidad financiera en época de dificultad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	77%
Casi siempre	2	12%
Algunas veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con generación de credibilidad y fidelización de clientes en época de crisis. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

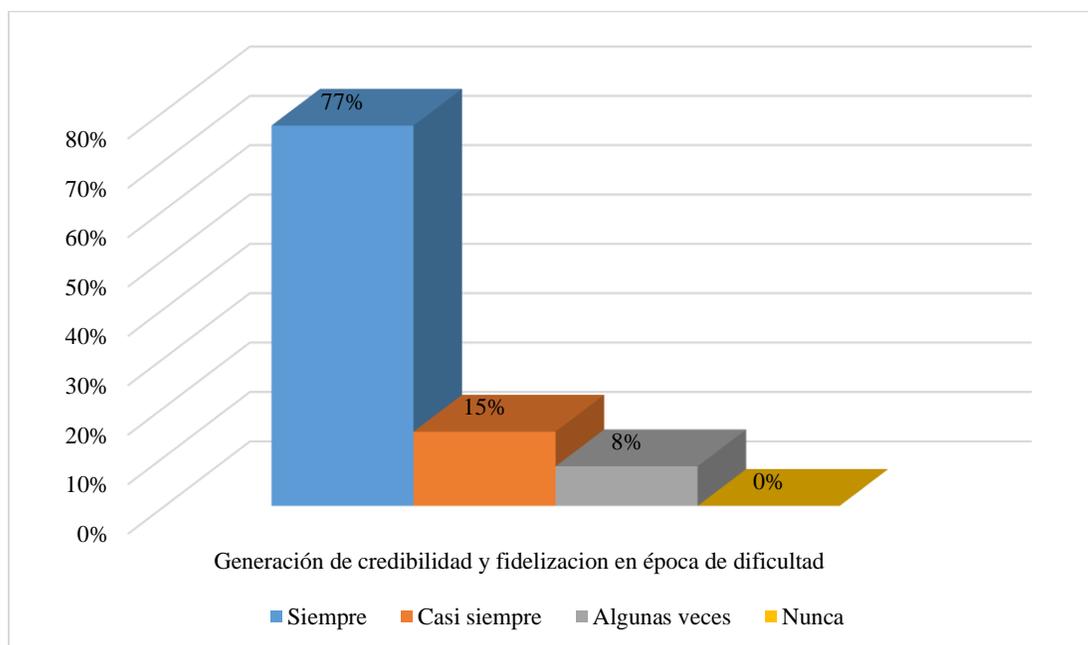


Figura 16. Generación de credibilidad y fidelización de los clientes por parte de la entidad financiera en época de dificultad. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Es importante señalar antes que nada, que para las entidades financieras la llegada de la pandemia covid-19 a la ciudad de Ocaña afectó la operatividad con la que venían trabajando, por lo tanto como empresa local se buscaron alternativas que permitirán continuar con el desarrollo de sus actividades financieras, esto también para no perjudicar a sus interesados, por tal motivo el reto para estas organizaciones estuvo enmarcado en seguir fidelizando y generar credibilidad, meta que según el 77% siempre se mantuvo y se logró a través de las estrategias de RSE, en cambio el 15% considero que en cuanto a esta variable se trató de mejorar el servicio y servir de apoyo a sus clientes para que el público siguiera confiando en sus servicio y el 8% pocas veces vio una oportunidad para generar fidelización en el mercado por los diferentes obstáculos que se le presentaron y las variaciones del mercado.

4.1.2 Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero en época de pandemia. Una vez analizados los resultados obtenidos de la encuesta, se logran identificar las diferentes acciones o prácticas que el sector financiero y las empresas locales que lo conforman, han venido aplicando desde que se declaró a nivel mundial la emergencia sanitaria y cuya declaración también abarcó el territorio nacional e iniciaron a implementarse también medidas para mitigar los efectos de la pandemia sobre todo en el ámbito social y esto correspondiente particularmente a las empresas y la forma de contribuir desde su gestión interna para disminuir los contratiempos e impacto ocasionado a sus grupo de interesados, por lo que en el caso de los bancos y cooperativas de ahorro y crédito de Ocaña también fomentaron estas acciones sociales y a continuación se presentan en la tabla 17:

Tabla 17

Prácticas de RSE identificadas en las empresas del sector financiero de Ocaña en época de pandemia

Prácticas de RSE	Desarrollo de la práctica	Stakeholders a los que aplica cada práctica de RSE desarrollada
La RSE como elemento incluido en el marco axiológico de las empresas del sector financiero	Los bancos y cooperativas especifican dentro de la misión y visión las acciones de responsabilidad social empresarial que pretenden poner en práctica con el desarrollo de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.	Directivos de los bancos y cooperativas
Noción de los directivos y empleados de las empresas del sector financiero con respecto a la RSE implementada	El grupo de trabajo que conforma la planta de personal de las empresas del sector financiero encuestadas, cuentan y conocen las estrategias de RSE implementadas en época de pandemia. Evidenciando esto en la atención y cobertura del servicio prestados a los clientes.	Directivos y empleados de los bancos y cooperativas
Delegación de funciones para el desarrollo de las estrategias de RSE	Las estrategias de RSE establecidas por las entidades financieras son ejecutadas de la mano con un funcionario que, según estas, se hizo una delegación de funciones propias de las acciones sociales que son aplicadas en el mercado.	Directivos de los bancos y cooperativas
Estrategias sociales de alivio financiero	Las empresas del sector financiero al establecer las estrategias de RSE buscan beneficiar a sus usuarios y por tanto el alivio de las obligaciones que tienen contraídas con las mismas, pero estas también fueron implementadas de la mano con las autoridades nacionales quien en conjunto con los directivos de los bancos decidieron que en época de pandemia se debía dar periodos de gracia a los clientes, periodos con plazos más extensos, líneas de crédito a menor tasa de interés y acompañamiento ante las dudas generadas en época de pandemia en relación a sus servicios.	Clientes de los bancos y cooperativas
Comunicación de los cambios y novedades de los procesos internos en época de pandemia	Las empresas del sector financiero hicieron comunicados oficiales internos y externos para mantener informados a sus empleados y clientes en todo lo relacionado con los cambios de decreto, aspectos de la pandemia y de bioseguridad adoptada en esta época.	Clientes de los bancos y cooperativas Empleados de los bancos y cooperativas
Asesoría brindada sobre las estrategias de RSE	Se trató de brindar una adecuada atención a los usuarios que visitaban las instalaciones de las empresas, mediante llamadas y correo, sobre todo frente a las dudas que se tenían frente a los alivios financieros a otorgar en tiempo de crisis.	Clientes de los bancos y cooperativas
Evaluación de las acciones de RSE	Las empresas del sector financiero tuvieron en cuenta la medición y evaluación de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial mediante el seguimiento realizado a los usuarios a los cuales se les aplicaron los beneficios otorgados.	Directivos de los bancos y cooperativas

“Tabla 17” “continuación”

Implementación de estrategias de RSE encaminadas a la gestión ambiental	La gestión ambiental fue una estrategia de RSE que no se dejó a un lado en tiempo de pandemia, por eso las entidades financieras afirmaron que continuaron trabajando ello mediante campañas de concientización y sobre todo enfocadas al cuidado de los recursos que el ambiente provee en época de crisis sanitaria.	Directivos de los bancos y cooperativas
Habilitación y disposición de las plataformas digitales como medios alternos de atención	Fue importante para las entidades financieras apropiarse a los usuarios de las herramientas tecnológicas que poseen disponibles, es por ello que durante la pandemia con la finalidad de cumplir y que también las personas pudieran acatar las medidas como la cuarentena habilitaron nuevos servicios brindados desde la página web, plataformas y aplicaciones móviles, buscando que desde sus casas lograran hacer trámites financieros y facilitar los procesos en época de crisis.	Clientes de los bancos y cooperativas
La RSE basada en el código de ética de la empresa	Los empleados de las empresas del sector financiero aplicaron las acciones de Responsabilidad Social en época de pandemia con base al código de ética de cada empresa, es decir que bajo el marco normativo ya establecido estos lograron informar a los clientes con la mejor actitud posible, buscaron soluciones caracterizadas por ser correctas y su comportamiento fue el acorde con sus acciones sociales.	Empleados de los bancos y cooperativas
Compromiso social ante los grupos de interés	El compromiso social de las entidades financieras durante la pandemia estuvo orientado a los diferentes grupos de interesados de la siguiente manera:	Directivos de los bancos y cooperativas.
	-Empleados: Con la finalidad de mantener sus empleos y evitar contagios de covid-19 se implementó en muchos casos el teletrabajo, generando calidad de vida laboral.	Empleados de los bancos y cooperativas.
	-Clientes: como ya se ha venido mencionando se logró brindar alivios financieros como el aplazamiento de cuotas.	Accionistas de los bancos.
	-Accionistas: buscando responder a su inversión se llegaron a acuerdos con beneficio mutuo.	Asociados de las cooperativas.
	-Proveedores: Se siguió manteniendo una buena relación a través de los canales de comunicación y establecimiento de alianzas estratégicas, esto en relación con los servicios financieros prestados.	Proveedores de los bancos y cooperativas.
	-Comunidades en general: Nuevos servicios que los beneficiara en época de crisis sanitaria, como créditos a menor tasa, a los pequeños empresarios se les otorgó una línea de crédito de financiación.	Comunidad ocañera.
Disposición de diálogo como elemento para mantener una relación acorde con los interesados	El diálogo se mantuvo como elemento para fomentar la comunicación tanto con los interesados internos como externos, con la finalidad de sobrellevar la crisis de manera más adecuada, respondiendo dudas e inquietudes con las intenciones de ayudar y aportar a la calidad de vida.	Directivos, empleados, clientes de los bancos y cooperativas.

Nota: En la tabla se describen las prácticas de RSE que los autores han identificado en las empresas del sector financiero de Ocaña. Fuente: Autores del proyecto.

4.2 Diagnóstico de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la dimensión social, económica, ambiental por parte de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria

El desarrollo del segundo objetivo también se encuentra basado en los resultados de la aplicación de la encuesta, pero en este caso estuvo dirigida a los clientes o usuarios de las entidades financieras de la ciudad de Ocaña, analizando la RSE en época de pandemia desde los diversos ámbitos social, económico y ambiental. Siendo necesario en este punto poder medir las acciones de los bancos y cooperativas de la localidad a partir de la perspectiva de los clientes que son en esencia uno de los grupos de interés con mayor relevancia, puesto que reciben los servicios financieros, vivieron la pandemia contando con una obligación con este tipo de entidades ya sea créditos u otros, y también conocieron los beneficios que debieron otorgar, los cuales es importante conocer si en realidad fueron parte de estos.

Por lo anterior, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones, posterior a ello se hace el diagnóstico de las prácticas de RSE.

4.2.1 Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria desde la dimensión social.

En primer lugar, la RSE del sector financiero diagnosticada desde la dimensión social relaciona aspectos como la información brindada al usuario, la estabilidad emocional que se generó como empresas en época de emergencia sanitaria, el establecimiento de estrategias para facilitar los servicios financieros y además la inclusión por parte de este tipo de organizaciones.

Tabla 18

RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión social

Ítem	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
La entidad del sector financiero a la cual hace parte, brindó la información requerida sobre las estrategias a tomar en época de pandemia	0	0%	34	26%	58	45%	38	29%	130	100%
El sector financiero tuvo en cuenta su estabilidad emocional, económica y social en época de emergencia sanitaria	31	24%	36	28%	15	12%	48	37%	130	100%
Se establecieron las estrategias en común acuerdo que le facilitó adelantar transacciones bancarias y pago de cuotas	0	0%	0	0%	97	75%	33	25%	130	100%
Se promovió la inclusión financiera en época de crisis local por el Covid-19	32	24%	18	14%	80	62%	0	0%	130	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la RSE desde la dimensión social. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

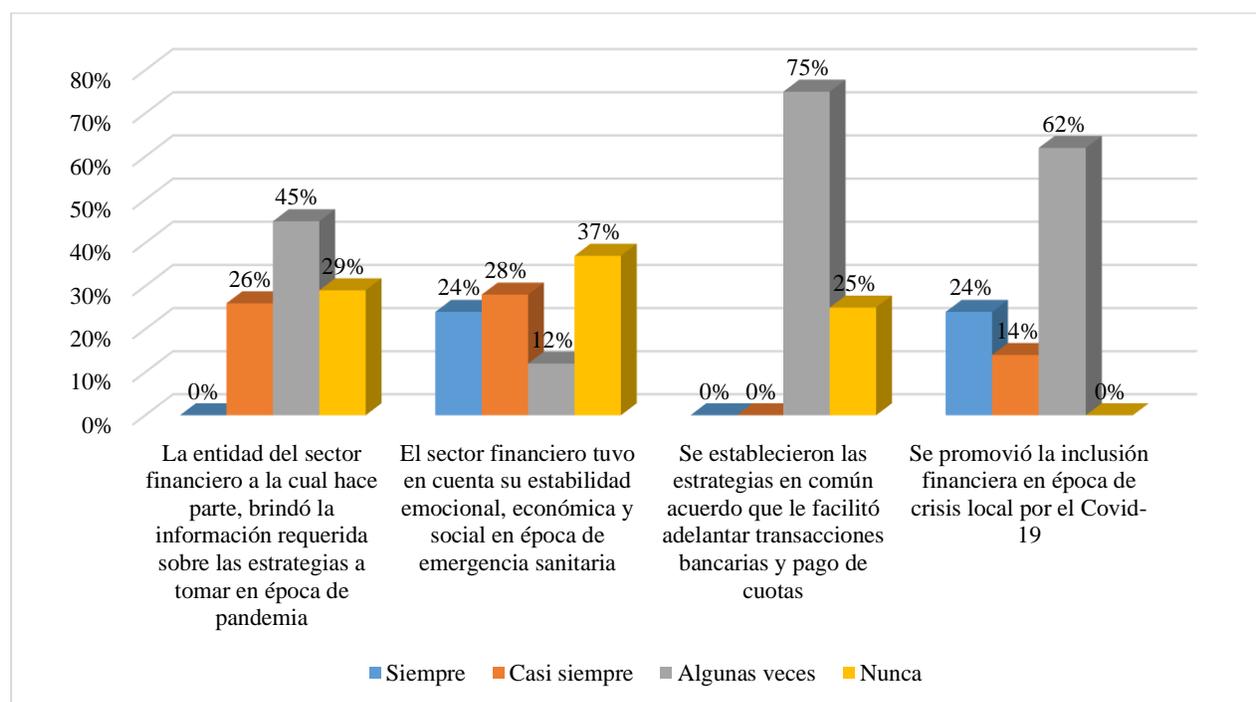


Figura 17. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión social. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Comenzar este análisis, abordando el punto de vista de los usuarios de las entidades del sector financiero frente a la información que dichas empresas les brindó a partir de la emergencia sanitaria que surgió a inicios del año 2020, pues se hace evidente, que un 45% afirman que alguna vez el banco o la cooperativa a la que pertenecen fue oportuna a la hora de contactarse con ellos y ofrecer datos que les permitieron informarse ya sea de su situación actual, sobre las acciones de responsabilidad social o las estrategias que como organización iba a tomar ante este panorama que les resultaba incierto como clientes. Dentro de este mismo interrogante, un 29% de los encuestados coinciden en manifestar que durante el tiempo de la pandemia desconocieron las actividades que las entidades del financiero implementarían durante la crisis generada por los contagios de covid-19, situación que según este porcentaje de la población se debe a la falta de comunicación con estas empresas. Tan solo, se refleja que un 26% estableció que la información fue transmitida por las entidades financieras de manera frecuente en los meses declarados a nivel local como críticos en donde se tomaron las respectivas medidas de aislamiento social.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el segundo punto evaluado en esta dimensión, correspondiente a factores de estabilidad emocional, económica y social que desde las entidades financieras se generó en los clientes en esta época de crisis, los resultados indican que un 37% expresan, que en ningún momento desde que comenzó la emergencia en la ciudad Ocaña sintieron un equilibrio entre estos tres aspectos humanos fundamentales para su calidad de vida, siendo una de las principales causas de esta inestabilidad la obligación que se tiene con este sector y específicamente por las pagos mensuales de los créditos contraídos. No obstante, hubo un grupo de encuestados que hicieron saber que casi siempre (28%) y siempre (24%) lograron moderar sus emociones gracias a los alivios económicos y sociales que les fueron otorgados.

Seguidamente, la encuesta permitió conocer que el 75% de los clientes encuestados consideraron que fueron pocas las ocasiones en las que recibieron el llamado por las entidades financieras para el establecimiento de las estrategias en común acuerdo que les facilitara adelantar transacciones bancarias y pago de cuotas de los créditos adquiridos, esto justificado según su posición por la falta de claridad en las decisiones tomadas por los directivos del sector y que provocaron incertidumbre en ellos al no saber cómo se continuaría cancelando sus obligaciones, aunque muchos de ellos recurrieron a las vías de atención de las entidades para conocer las acciones que debían seguir. Esta situación también la experimentó un 25% de las personas que son usuarios de los servicios financieros de estas organizaciones, ya que reconocieron que nunca se fijaron arreglos en conformidad con las necesidades requeridas en época de crisis.

Y en relación a la inclusión financiera, es el 62% de los clientes quienes opinan que algunas veces se reflejó en el actuar diario de los bancos y cooperativas, es decir que para este elevado porcentaje de afiliados a los servicios ofrecidos por estas empresas fue poca el acceso que tuvieron otras personas a los productos y servicios financiero en época de crisis local por el covid-19. Pero por su lado, un 24% de la población estableció que por lo contrario siempre fueron constantes los procesos de integración de los servicios financieros mediante la ampliación de sus líneas crediticias y disminución de tasas de interés.

4.2.2 Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria desde la dimensión económica. En lo que corresponde a la dimensión económica, la RSE del sector financiero en época donde se declaró la emergencia sanitaria es medida mediante la aplicación de estrategias orientadas a aportar a la sostenibilidad

de su capital y ahorro de recursos económicos durante en tiempos como el actual que afectó directamente los ingresos percibidos de las actividades laborales realizadas , puesto que muchas de los clientes perdieron su empleo, sin embargo para quienes tienen obligaciones con los bancos o cooperativas la situación se complica al no contar con el valor requerido para pagar la cuotas bancarias del crédito o de los productos financieros. Por ello aquí, se tuvo en cuenta la percepción del cliente sobre las acciones de reducción de tasas, la justicia sobre los intereses cobrados y alivios financieros brindados.

Tabla 19

RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión económica

Ítem	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
La entidad financiera de la que es cliente, promovió la sostenibilidad económica en época de pandemia, a través de acciones como la reducción de tasas, periodos de gracia entre otras	17	13%	36	28%	77	59%	0	0%	130	100%
Considera que en época de Covid-19, la entidad financiera demostró que trabaja de manera justa en la participación de sus intereses económicos e ingresos por sus servicios	25	19%	29	22%	56	43%	20	15%	130	100%
El sector financiero destinó parte de sus recursos económicos para brindarles alivios a sus clientes	24	18%	0	0%	86	66%	20	15%	130	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la RSE desde la dimensión económica. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

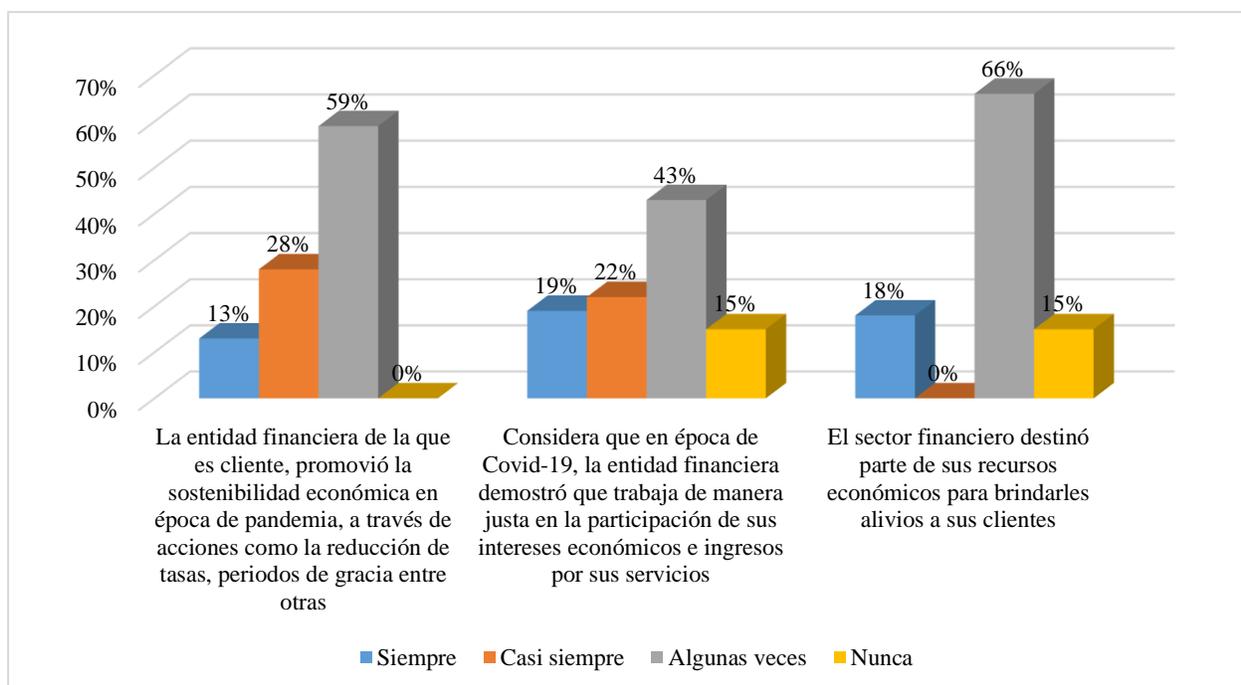


Figura 18. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión económica. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Debe señalarse, que el 59% de los encuestados manifestaron dentro del primer punto abordado en la dimensión económica, que solo en algunas ocasiones la entidad financiera de la que es cliente, promovió la sostenibilidad económica en época de pandemia, a través de acciones como la reducción de tasas, periodos de gracia, entre otras acciones enfocadas a su estabilidad en la crisis ocasionada por factores externos a estos. Mientras tanto, el 28% ubica su opinión en la categoría “casi siempre”, es decir que para este grupo porcentual de usuarios las estrategias orientadas a mitigar los efectos económicos en la sociedad por parte de los bancos y cooperativas fueron implementadas y lo hicieron de manera correcta, acatando las órdenes del gobierno. Y una cantidad mínima de personas expusieron que siempre fue así, puesto que desde que comenzó la pandemia las entidades financieras estuvieron atentas para impulsar equitativamente los recursos disponibles para el mercado.

Por otro lado, hay un elevado porcentaje de clientes que representan el 43% de los encuestados quienes han afirmado que de vez en cuando sintieron en las entidades del sector financiero trabajará de manera justa en la participación de sus intereses económicos, en otras palabras su negativa radica en que consideran que las acciones que demostraron la preocupación por los recursos de los clientes y su bienestar fueron pocas, que sucedió el caso contrario donde los bancos se terminaron beneficiando de sus propias estrategias. En el caso del 22%, la respuesta dada fue que casi siempre notaron la manera equitativa en la que se logró llevar a cabo una asignación de capital y ahorro por parte de las mismas en época de covid-19, como también el 19% concuerda con ello manifestando que las empresas del sector financiero siempre mantuvieron una integración adecuada de las utilidades teniendo en cuenta las necesidades como usuarios. Aunque el 15% considero que nunca se dio de esta forma.

Al indagar sobre si el sector financiero destinó parte de sus recursos económicos para brindarles alivios a sus clientes, el 66% de estos, afirmaron que fueron pocas las situaciones en las que percibió tal beneficio desde que comenzaron a regirse a nivel local las medidas aislamiento social por el covid-19. Sin embargo, contrario a lo señalado anteriormente está la postura del 18% de los encuestados que han establecido en este punto que bancos y cooperativas si otorgaron esta clase apalancamiento económico en época de crisis sanitaria con sus plazos extendido por varios meses.

4.2.3 Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria desde la dimensión ambiental. Como última dimensión evaluada a través de la posición de los clientes está la ambiental, en este se tuvieron en cuenta las acciones dirigidas al cuidado del medio ambiente en los meses en los que se desarrolló la

emergencia del covid-19 y cuyo impacto también recae en la gestión ambiental que le pudieron dar las entidades financieras desde sus estrategias socialmente responsables.

Es así, que se tuvieron en cuenta aspectos como el plan de gestión ambiental implementado, la conciencia hacia el cuidado del medio ambiente que estas empresas ocasionaron a través del desarrollo de sus actividades en época de pandemia, el uso de material reciclable y el interés por el desarrollo de campañas orientadas al cuidado y protección del entorno.

Tabla 20

RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión ambiental

Ítem	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Nunca		Total	
	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%	F/cia	%
La entidad financiera en época de pandemia ejecutó un plan de gestión ambiental	12	9%	0	0%	72	55%	46	35%	130	100%
En época de pandemia la entidad financiera tuvo conciencia del impacto ambiental ocasionado	23	17%	24	18%	41	32%	42	33%	130	100%
Durante los meses de pandemia se mantuvieron las estrategias de uso de material reciclable, residuos y desechos	16	12%	32	25%	37	28%	45	35%	130	100%
Con la pandemia, la entidad financiera perdió el interés por desarrollar campañas de tipo ambiental	42	32%	32	25%	42	32%	14	11%	130	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la RSE desde la dimensión ambiental.

Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

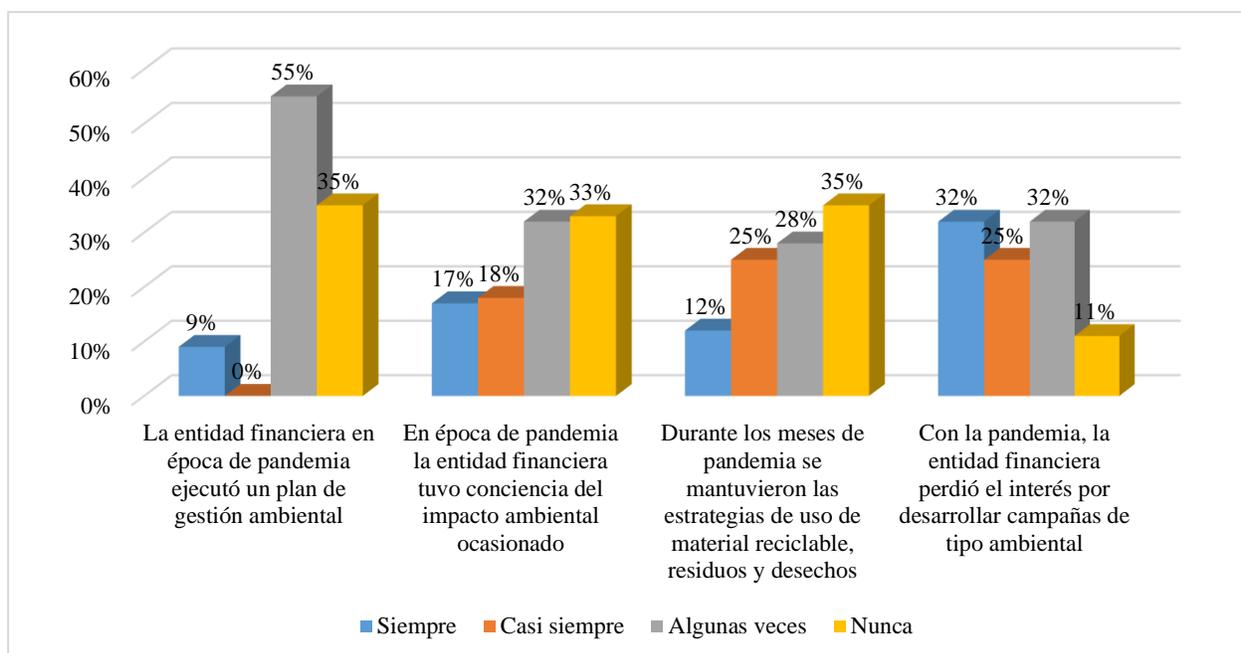


Figura 19. RSE de las entidades financieras durante la emergencia sanitaria desde la dimensión ambiental. Fuente: Autores del proyecto con base a los resultados de la encuesta.

Bajo el marco de la dimensión ambiental, inicialmente un total del 55% de los clientes encuestados consideran que la entidad financiera con la cual han adquirido un producto o servicio ejecutó un plan de gestión ambiental pero algunas veces en época de pandemia, pues han expuesto que las empresas se enfocaron más en tomar medidas de restricciones y evitar contagios del covid-19 dentro de las instalaciones de la organización. Entre tanto un 35% reconoce que definitivamente no han notado el desarrollo de dichos planes por parte de los bancos y cooperativas. Al indagar con los usuarios de las respectivas empresas en lo que tiene que ver con la conciencia del impacto ambiental ocasionado con sus labores en época de pandemia los resultados indican lo siguiente: el 33% considera que nunca se midieron los efectos, un 32% considera que algunas veces, el 18% se cuestiona al decir que algunas veces fue así y 17% si estableció su respuesta positiva ante ello, considerando que este al empresa del sector financiero a la que pertenecer como usuario hace una evaluación en relación su impacto ambiental.

La figura también evidencia que para el 35% de los encuestados, no se mantuvieron las estrategias de uso de material reciclable, residuos y desechos por parte de las entidades financieras durante los meses de pandemia, siendo poco evidente para este porcentaje de clientes las acciones encaminadas a fomentar el reciclaje y demás. Con ello están de acuerdo un 28% quienes establecieron que fueron mínimas las ocasiones en se notaran tales estrategias que tal vez se hacían antes de declararse emergencia sanitaria. Pero particularmente el 25% de los clientes dijeron que casi siempre la empresa siguió la implementación de campañas de reciclaje a través de anuncios en la página web.

Y finalmente y en relación con lo anterior, están los resultados obtenidos con el desarrollo de campañas de tipo ambiental en época de pandemia por las empresas del sector financiero, pues aquí, el 32% consideran que efectivamente estas organizaciones locales perdieron el interés por llevar a cabo este tipo de programas de dimensión ambiental, consideran que influyeron otros aspectos externos en época de crisis que tuvieron que contrarrestar como los alivios financieros.

4.2.4 Diagnóstico. Las prácticas de RSE de las entidades financieras de la ciudad de Ocaña sobre todo aquellas implementadas durante la emergencia sanitaria, vienen determinadas por las dimensiones que las componen y las características particulares que los clientes como usuarios de las organización y agentes que forman parte de la comunidad en general, han identificado y perciben su aplicabilidad en pro de buscar su beneficio al verse afectados directamente por las consecuencias de la crisis generada por la pandemia y específicamente en los ingresos que se recibían y que hacían uso para pagar obligaciones financieras con los bancos y cooperativas de ahorro y crédito de la localidad.

Así, comenzar señalando que, de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes de las entidades del sector financieros, las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en época de pandemia covi-19 se han estudiado teniendo en cuenta las siguientes dimensiones y las consideraciones que estas abarcan:

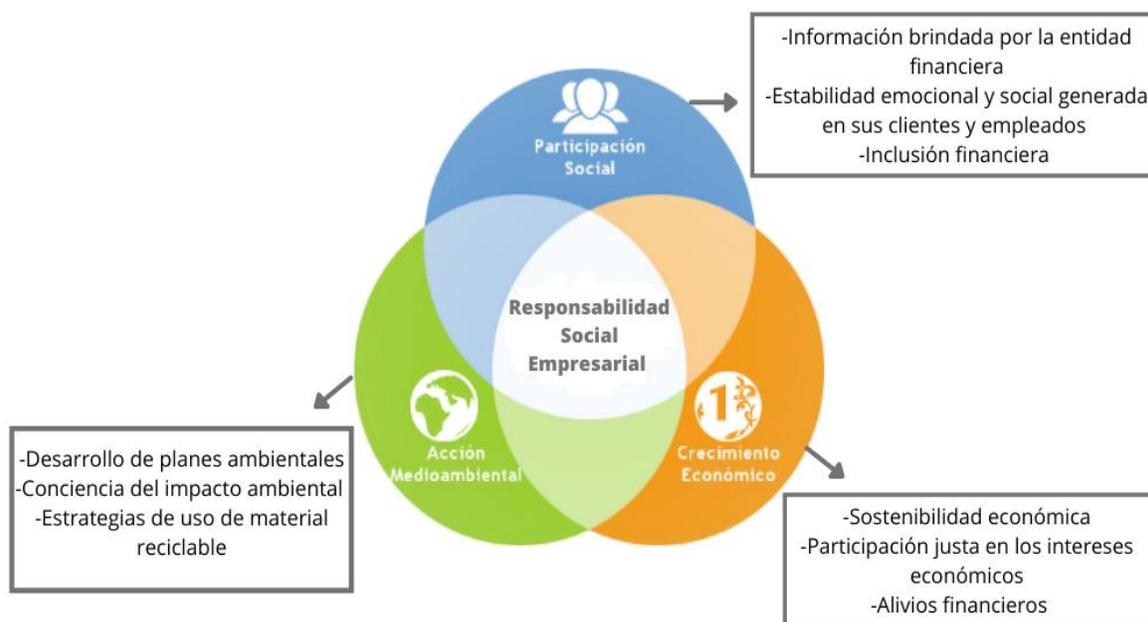


Figura 20. Prácticas de RSE desde las dimensiones social, económica y ambiental. Fuente: Autores del proyecto.

Por lo anterior, el diagnóstico realizado se parte en tres análisis de acuerdo a cada una de las dimensiones evaluadas desde el punto de vista de los clientes:

Dimensión social. Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial evaluadas en esta dimensión por los clientes frente a las entidades financieras, son la información brindada, la estabilidad emocional, económica y social, las facilidades para realizar las transacciones y por último la inclusión financiera, todas ellas teniendo como referente que su ejecución se haya dada desde que se declaró la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia en la localidad. Pues

bien, estas acciones son cuestionadas por los clientes de las mismas entidades, manifestando en este punto las inconformidades que se presentaron con los bancos y cooperativas una vez experimentaron los efectos de la crisis, considerando que fueron mínimos los esfuerzos evidenciados en lo que respecta a la comunicación que se debía dar, esto en relación con la información de las estrategias que como clientes requerían para comprender el contexto organizacional en que se iban a desarrollar las actividades de las entidades financieras, afirmando que esto provocó un desconocimiento tanto en ellos como en la comunidad en general, causando desde el inicio de la pandemia inestabilidad, incertidumbre ante las pocas estrategias planteadas para que los clientes tuvieran otras alternativas de pago una vez superada. Situación que medida a través de la dimisión social resultado un aspecto crítico al ser acciones que la comunidad no percibió en un periodo donde debieron efectuarse de la mejor manera.

Dimensión económica. Ahora bien, la sostenibilidad económica en época de pandemia promovida por las entidades financieras fue establecida por los clientes como una práctica de RSE desarrollada solo en algunas ocasiones, significando con ello que aunque la organización se acogió a las estrategia de reducción de tasas y otorgamiento de periodos de gracias dirigidos a sus usuarios, fueron pocos los que resultados beneficiarios o en otros casos los que sí lograron aplicar a tales acciones, más adelante una vez pasaron los meses y se fueron retirando las medidas impuestas por la pandemia, el sector financiero cobró nuevos interés por el aplazamiento de las cuotas. Sin embargo, estrategias de responsabilidad económica como la participación en los intereses, la equidad de los recursos en tiempo de pandemia y alivios económicos, también fueron practicadas por las empresas de este sector de manera esporádica, aunque con mayor impacto en los ingresos de los clientes.

Dimensión ambiental. Según los resultados de la encuesta, en esta dimensión los clientes expresaron que lo que tiene que ver con la gestión ambiental y su práctica en época de emergencia sanitaria, las entidades del sector financiero de Ocaña dejaron a un lado los planes ambientales, la medición de los efectos ocasionados en este y fue poco visible las estrategias que fomentaran el uso de material reciclable, residuos y desechos, pues de acuerdo a su perspectiva, las acciones ambientales fueron pocas, de ahí que considera que el enfoque que tomaron las empresas del sector financiero fue más económico y de recuperación de intereses propios. Tan solo en algunas ocasiones al revisar página web de dichas organizaciones evidenciaron algunas campañas de tipo ambiental.

Se tiene entonces, que en cada una de las dimensiones de la RSE las entidades del sector financieras presentaron y presenta debilidad, debido al análisis de la posición de los clientes y con base a que estas prácticas se evalúan en los meses que un se consideran crítico y que permanecen constantes los efectos de la pandemia sobre esta población que tiene servicios financieros como los créditos.

4.3 Determinación de la relación de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas en época de pandemia con respecto al direccionamiento estratégico de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña

El tercer objetivo de la investigación se hace mediante matrices de análisis que permiten relacionar las prácticas de RSE en época de pandemia a partir del direccionamiento de las entidades financieras, en esta se incluyen variables del marco axiológico como la misión y visión.

Agregar que dentro de esta revisión de carácter analítica de la dirección, misión y visión se cuenta con la transversalidad del estudio de los principios y valores de cada una de las entidades del sector financiero que hicieron parte del estudio, considerando que estos elementos forman parte de su cultura empresarial, propias de cada banco y cooperativa, cuya esencia en época de pandemia fue relevante debido a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativa de los clientes y directivos, es decir que involucran además elementos de la imagen institucional y aspectos de la estructura organizacional que son reconocidos en el direccionamiento estratégico.

En este orden de ideas, las entidades del sector financiero que aquí se mencionan imparten valores y principios enmarcados en las categorías finales e instrumentales, pues la primera porque atienden a los objetivos de la empresa, tales son la prosperidad, bienestar social y logro, en segundo lugar, aquellos que van de la mano con los medios de alcanzar su productividad en el mercado, en razón de la ética y moral, como la honestidad, responsabilidad y cooperación. De esta manera, intrínsecamente están determinados los elementos que se convierten en una mezcla única de los valores corporativos en cada una de las metas planteadas y las acciones proyectadas.

Para tal finalidad, los autores llevan a cabo una revisión de las páginas web de cada uno de los bancos y cooperativas que hacen parte del estudio, permitiendo de esta manera obtener la información correspondiente e interpretarla y relacionarla en cada una de las matrices.

En este sentido, las páginas web consultadas fueron:

Bancos:

- Bancolombia: <https://www.grupobancolombia.com/personas>
- Banco Agrario de Colombia: <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Banco Davivienda SA: <https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo>
- Banco de la mujer: <https://www.bmm.com.co/>
- Bancamía: <https://www.bancamia.com.co/>
- Banca caja social: <https://www.bancocajasocial.com/portalservlet/bcs-public/inicio>
- Banco de Bogotá: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota>
- Banco W: <https://www.bancow.com.co/>
- Banco BBVA: <https://www.bbva.com.co/>

Cooperativas financieras:

- Crezcamos SA: <https://crezcamos.com/>
- Crediservir Cooperativa: <https://www.crediservir.coop/>
- Financiera Comultrasan: <https://www.coomultrasan.com.co/>
- Cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio: <https://www.fincomercio.com/>

Tabla 21

Matriz para la determinación de la RSE en época de pandemia y su relación con la dirección de las entidades financieras

Indicador estratégico de la RSE en época de pandemia			
Aspecto	Entidad financiera	Compromiso por la RSE	Planificación de las actividades de RSE y correlación con la aplicación en época de pandemia
Dirección	Bancolombia	<p>Se visualiza en factores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Gobierno corporativo: Cultura organizacional basada en la transparencia. *Innovación: Desarrollo investigativo de proyectos. *Proveedores: Relación establecida bajo parámetros de normatividad, abastecimiento sostenible. *Relación con los inversionistas: Información financiera para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> *Auxilios del gobierno nacional para trabajadores con contrato suspendido. *Pago de ingreso solidario a través de sucursales.
	Banco Agrario de Colombia	<p>Cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Políticas de Responsabilidad social y sostenibilidad en donde se gestionan las actividades y se reconocen las labores de los grupos de interés dentro del marco de las estrategias de negocios y riesgo de los interesados. *Políticas de Derechos humanos se define con la finalidad de reconocer los derechos de la comunidad. 	<p>Con el propósito de aliviar a los deudores la carga de sus créditos, implementamos los lineamientos de las circulares externas 007 y 014 de 2020 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a raíz de la emergencia sanitaria decretada por el COVID-19. Se atendieron favorablemente las solicitudes sobre el pago de las obligaciones, otorgando 330,273 prórrogas en alivios financieros, a clientes que presentaban dificultad en el pago de sus obligaciones por pertenecer a sectores altamente impactados. El 47.6% de estas prórrogas tuvieron como destino los productores agropecuarios. (Banco Agrario , 2020)</p>

“Tabla 21” “continuación

Dirección	Banco Davivienda SA	Mediante la aplicación de una estrategia denominada “Valor compartido” cuya finalidad es abordar la problemática social y ambiental mediante un modelo organizacional.	<p>En época de pandemia la organización definió que:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Trabajar desde casa, reconociendo la labor de sus colaboradores. *Banco a domicilio. *Desembolso de créditos digitales *Subsidios entregados mediante DaviPlata. *Para las Mipymes se otorgaron nuevos créditos, otorgamiento de prórrogas, periodos de gracia y renegociación de las obligaciones. *Bono social con enfoque género en Colombia. (González L. , 2020)
	Banco de la mujer	Es impulsada mediante la inclusión financiera en atención también a las personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> *El Banco ha ampliado el monto transaccional para retiros con tarjeta débito. *Pago de los créditos en puntos de convenios de recaudo. *Habilitación de App Móvil
	Bancamía	Desde el 2019 hasta la fecha ha trabajado en la extensión de sus servicios financieros dirigidos a los migrantes venezolanos como estrategia de RSE, esto enfocados en aquellos microempresarios de ese país, brindándoles apoyo en sus emprendimientos y lograr reducir índices de pobreza nacional.	<ul style="list-style-type: none"> *Periodos de gracia dirigidos a sus clientes con poca posibilidad de pago durante la pandemia. *Emisión de créditos de reembolso a las mujeres empresarias desde febrero de 2021. *Establecimiento de la estrategia digital, la cual consistió en bancarizar a la población vulnerable a través de sus asesores comerciales quienes dispusieron de tabletas móviles para la creación de cuentas.

“Tabla 21” “continuación

Dirección	Banca caja social	<p>Como parte del grupo empresarial la fundación Grupo Social, el Banco Caja Social tiene como fundamento el compromiso y la adopción de una gestión socialmente responsable, a partir de unas funciones que garanticen un mayor bienestar para la sociedad en su conjunto. Estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades estratégicas para el desarrollo de la sociedad y la inclusión de sectores populares que no son atendidos por la oferta tradicional. • Generación de riqueza. • Ser una entidad propicia para la convivencia y el desarrollo de sus colaboradores. • Participación activa en la construcción y solución creativa de los principales problemas sociales, con una alta preocupación por el bien común. (Banco Caja Social , 2021) 	<p>*Se creó el PAD, programa de acompañamiento a deudores, con este se pretendió ayudar a los colombianos que viven momentos difíciles en época de crisis frente a sus obligaciones financieras, por lo que a través de este se podría solicitar cambio de condiciones financieras, como la reducción de cuota y periodos de gracias.</p>
	Banco de Bogotá	<p>Se reconocer el impacto que tienen las operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno. Por lo que se generan iniciativas a través de conocimientos, fortalezas y experiencia en beneficio de los grupos de interés.</p>	<p>*Plan de alivio crediticio *Apoyo a los microempresarios mediante el pago de nóminas con el PAEF. *Productores digitales *Se diseñó la aplicación “CoronApp BdB” que permite monitorear el estado de salud de todos los colaboradores y atender sus necesidades.</p>
	Banco W	<p>Se cuenta con una estructuración de las estrategias de RSE las cuales van desde bonos sociales con enfoque de género, sistemas de control interno, planes de acciones para mitigar riesgos en el mercado y cuidar el ambiente de los empleados y clientes.</p>	<p>Según el informe de sostenibilidad del Banco W se llevaron a cabo distintos programas y gestiones sociales en busca del beneficio de la comunidad en época de covid-19: *Colombia cuida a Colombia: Mediante alianzas estratégicas se entregaron mercados a la población vulnerable. *Campañas de educación financiera por medio de las plataformas digitales. *Se otorgaron préstamos a microempresarios trabajadores independientes para la reactivación de su actividad económica durante la crisis generada por el covid-19.</p>

“Tabla 21” “continuación”

Dirección	Banco BBVA	Se enmarca en la política de RSE la cual tiene como objetivo: *Desarrollar las actividades financieras de forma responsable, siendo las personas el eje central. *Mejorar la reputación del BBVA	En época de pandemia el banco destinó recursos para llevar a cabo iniciativas sociales enfocadas a créditos para los clientes y microempresarios.
	Crezcamos SA	La RSE se enfoca al progreso y desarrollo, especialmente a la población de menores ingresos, con la finalidad de impactar de manera positiva a la calidad de vida de las familias, tejido social facilitando los procesos de inclusión.	Se implementó el PAD en donde se incluye que: *Ampliación de los plazos de créditos. *Mantener o bajar el valor de los créditos según las políticas de crezcamos. *Mantener la tasa de interés del crédito inicial *Posibilidad de solicitar periodos de gracia.
	Crediservir Cooperativa	A través de sus acciones y objeto social buscar satisfacer las necesidades financieras de los clientes, fomentando el ahorro en la ciudadanía, para contribuir al mejoramiento de sus condiciones económicas, sociales y culturales.	El informe presentado por la Asamblea de Delegados 2021 de Crediservir se expone que durante la época de la pandemia la entidad financiera realizó las siguientes actividades en beneficio de la sociedad: *Instalación de nuevos cajeros *Ampliación de servicios con Efecty *Ampliación de servicios con la App *Acceso a los recursos provenientes del programa de ingresos solidario
	Financiera Comultrasan	Bajo el compromiso social, la entidad financiera cuenta con acciones definidas que son evidenciadas a través de obras sociales, compromiso ambiental (campana interna y externa para disminuir los niveles de consumos de energía)	En época de pandemia la empresa gestionó los imprevistos financieros a través de ofertas y servicios tales son: *Cuentas de ahorro y a la vista. *Cuenta de trámites simplificado *Planes de ahorro programados (PAP) *PAP Salvavidas
	Cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio	Se promueve la RSE desde la inclusión social, es decir haciendo parte a la comunidad vulnerable al sistema financiero mediante los servicios que esta ofrece. Teniendo en cuenta también la economía solidaria como pilar fundamental en el desarrollo de sus actividades.	En búsqueda de la tranquilidad de los clientes, la organización financiera estableció políticas durante la época de pandemia: *Ampliar un periodo de gracia por capital e interés de la próxima cuota del crédito. *Refinanciar el crédito de acuerdo al plazo restantes.

Nota: La tabla describe el compromiso social que tienen las entidades financieras de la ciudad de Ocaña y las acciones de RSE implementadas en época de Covid-19 desde su direccionamiento. Fuente: Autores del proyecto con base a la revisión a las páginas web.

Tabla 22

Matriz para la determinación de la RSE en época de pandemia y su relación con la misión de las entidades financieras

Indicador estratégico de la RSE en época de pandemia				
Aspecto	Entidad financiera	Declaración de la misión	Acciones de reconocimiento de RSE en la misión	Grupos de interés a los que se destina la RSE según la misión
Misión	Bancolombia	“Queremos transformar de forma positiva las sociedades a las que acompañamos. Por eso, trabajamos cada día para contribuir a que cada persona tenga una vida mejor” (Bancolombia , 2021)	*Acompañamiento en la transformación social. *Aporte a la calidad de vida	Clientes y empleados
	Banco Agrario de Colombia	Somos un Banco comercial, comprometido con el desarrollo rural que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a nuestros grupos de interés dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos y tecnología de calidad, y un equipo humano competente. (Banco Agrario , 2020)	*Desarrollo social mediante los servicios financieros. *Prestación de servicios con base al progreso tecnológico. *Disponibilidad de personal capacitado para prestar los servicios financieros.	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Banco Davivienda SA	Somos parte del grupo bolívar, un conjunto de empresas privadas que operan bajo una misma cultura corporativa. El grupo bolívar se destaca por el respeto como principio rector de las relaciones con las personas y la comunidad (Davivienda, 2021)	*Desarrollo de la cultura corporativa. *Fortalecimiento de las relaciones generadas con la comunidad.	Clientes y empleados
	Banco de la mujer	Contribuimos al desarrollo sostenible de Colombia, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios para la comunidad trabajadora del país, mediante un actuar responsable que nos permite construir valor con nuestros grupos de interés. (Banco Mundo Mujer, 2021)	*Estimulación del ahorro *Oportunidad de acceder a los servicios crediticios. *Construcción de valores para con su grupo de interés.	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Bancamía	Mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos. (Bancamía, 2021)	*Progreso social mediante el fortalecimiento de la calidad de vida de la población vulnerable	Comunidad
	Banca caja social	Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz. (Banco Caja Social , 2021)	*Contribuir a los índices de pobreza *Creación de una Sociedad justa y solidaria	Comunidad

“Tabla 22” “continuación”

Misión	Banco de Bogotá	Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes (Banco de Bogotá, 2021)	*Desarrollo de las Mipyme *Progreso de los clientes *Crecimiento social	Sector empresarial y clientes.
	Banco W	Aportar a la calidad de vida de las personas de menores ingresos, facilitándoles productos y servicios financieros sencillos, innovadores y oportunos, de manera responsable, rentable y sostenible. (Banco W, 2021)	*Aporte a la calidad de vida *Facilidad de acceso a los servicios financieros, *Responsabilidad ante los servicios financieros.	Población vulnerable y clientes.
	Banco BBVA	BBVA Colombia es reconocida como una entidad ágil y moderna, caracterizada por su constante vocación de liderazgo e innovación, que la ha llevado a ocupar siempre los primeros lugares en el sector financiero colombiano. (Banco BBVA, 2021)	*Vocación de liderazgo social *Preocupación por el entorno que rodea a la empresa	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Crezcamos SA	Ser la entidad más valorada de soluciones financieras ofreciendo una amplia oferta relevante ajustada a las necesidades de nuestros clientes. Para lograrlo CREZCAMOS S.A creará una nueva realidad en la presentación de servicios financieros. (Crezcamos, 2021)	*Soluciones financieras *Atención a las necesidades de los clientes. *Ampliación de servicios financieros	Clientes y empleados
	Crediservir Cooperativa	Brindar servicios financieros ágiles y oportunos para cumplir sus sueños. (Crediservir , 2021)	*Prestación de servicios financieros oportunos	Clientes
	Financiera Comultrasan	Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras. (Financiera Comultrasan, 2021)	*Desarrollo social *Soluciones financieras	Clientes
	Cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio	Fincomercio es una cooperativa de ahorro y crédito, sólida y confiable, que presta servicios financieros y sociales a personas naturales y jurídicas, para beneficiarlos con rentabilidad económica y social. Soporta su operación en talento humano competente, comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, basado en valores cooperativos y con la más adecuada tecnología. (Fincomercio, 2021)	*Confiable de los servicios financieros *Satisfacción de las necesidades sociales y económicas.	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)

Nota: La tabla describe la misión de las entidades financieras de la ciudad de Ocaña y la relación con las acciones de RSE. Fuente: Autores del proyecto con base a la revisión a las páginas web.

Tabla 23

Matriz para la determinación de la RSE en época de pandemia y su relación con la visión de las entidades financieras

Indicador estratégico de la RSE en época de pandemia				
Aspecto	Entidad financiera	Declaración de la Visión	Acciones de reconocimiento de RSE en la Visión	Grupos de interés a los que se destina la RSE según la Visión
Visión	Bancolombia	“En el Grupo Bancolombia hemos construido una historia de solidez, integridad, responsabilidad, cercanía, respeto y negocios bien hechos. Somos conscientes de que jugamos un rol proactivo en un entorno que está en cambio constante y que enfrenta grandes retos económicos, sociales y ambientales” (Bancolombia , 2021).	*Conciencia del entorno e impacto sociales causado con la actividad financiera en la comunidad. *Retos sociales, económicos y ambientales.	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Banco Agrario de Colombia	“Ser el Banco preferido de los habitantes y de las empresas que producen en la ruralidad colombiana” (Banco Agrario , 2020)	*Desarrollo y progreso de la población rural mediante la prestación de sus servicios.	Población
	Banco Davivienda SA	Esperamos ofrecer a nuestros clientes las soluciones financieras y de inversión a partir de la experiencia, un equipo íntegro, comprometido y siempre dispuesto a aprender. (Davivienda, 2021)	*Soluciones financieras *Constancia en aprendizaje como empresa	Clientes y empleados
	Banco de la mujer	Seremos el Banco Líder de la Comunidad (Banco Mundo Mujer, 2021)	*Desarrollo empresarial para la satisfacción de necesidades.	Comunidad
	Bancamía	Facilitar el desarrollo productivo de los clientes en la base de la pirámide económica, a través de la provisión de productos y servicios financieros a su medida (Bancamía, 2021)	*Desarrollo proactivo *Acceso a los productos y servicios financieros *Desarrollo económico	
	Banca caja social	El Banco Caja Social provee servicios financieros que contribuyen al desarrollo sostenible del país, orientados principalmente al servicio de sectores populares y medios, a la Mipyme y al sector de la construcción. Mediante una actividad bancaria eficiente y eficaz, propende por generar una adecuada rentabilidad para sus accionistas y construir una cultura institucional basada en los valores organizacionales, que permita el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias (Banco Caja Social , 2021)	*Sostenibilidad social a corto, mediano y largo plazo. *Contribución al desarrollo de los empresarios. *Rentabilidad a sus grupos de interés *Cultura empresarial *Desarrollo de los colaboradores.	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)

“Tabla 23” “continuación”

Visión	Banco de Bogotá	Ser el Banco líder y referente en Colombia y Centroamérica, que crece con el progreso de sus clientes, de su equipo humano, de sus accionistas y del país. (Banco de Bogotá, 2021)	*Progreso social *Desarrollo de los colaboradores de la empresa *Rentabilidad oportuna de sus accionistas	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Banco W	Ser el Banco mejor valorado por sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad por aportar a su bienestar y calidad de vida en forma transparente, eficiente, innovadora y rentable. (Banco W, 2021)	*Aporte al bienestar social *Desarrollo de la visión bajo valores institucionales	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Banco BBVA	Trabajar por un futuro mejor para las personas y también unos principios de actuación, que definen su compromiso con esos grupos de interés. (Banco BBVA, 2021)	*Proyección de mejoramiento social a través de la prestación de sus servicios financieros	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)
	Crezcamos SA	Somos un grupo financiero sólido generador de oportunidades de crecimiento, que ofrece soluciones y contribuye con responsabilidad social y ambiental al desarrollo integral de nuestros clientes. (Crezcamos, 2021)	*Oportunidades de crecimiento *Soluciones ambientales, sociales y económicas.	Clientes
	Crediservir Cooperativa	Ofrecer servicios financieros innovadores de fácil acceso, que permitan ampliar la cobertura y fortalecer la base social. (Crediservir , 2021)	*Ampliación de la cobertura financiera para cubrir las necesidades	Clientes
	Financiera Comultrasan	Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la cooperativa modelo del país con actividad financiera. (Financiera Comultrasan, 2021)	*Compromiso social	Clientes
	Cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio	Ser una cooperativa de ahorro y crédito comprometida con la transformación social y económica de los asociados y sus familias, y de las personas jurídicas asociadas, para apoyar en las soluciones de las necesidades de su ciclo de vida, apoyándolos en la formación de su patrimonio, en su bienestar y en su seguridad futura. (Fincomercio, 2021)	*Compromiso con la transformación social *Desarrollo económico *Necesidades de calidad de vida *Generación de recursos para el bienestar y crecimiento futuro.	Clientes, empleados y los demás grupos de interés (accionistas, proveedores, Estado)

Nota: La tabla describe la visión de las entidades financieras de la ciudad de Ocaña y la relación con las acciones de RSE. Fuente: Autores del proyecto con base a la revisión a las páginas web.

Capítulo 5. Conclusiones

La realización del presente estudio sobre la RSE del sector financiero en época de pandemia, permitió conocer, antes que nada, la existencia de los retos que enfrentaron este tipo de organizaciones a nivel local, debido a las estrategias que debieron tomar para generar nuevas alternativas sociales que estuvieran al alcance de la población y sus clientes particularmente. Estableciendo de esta manera el compromiso de los bancos y las cooperativas de crédito de ahorro, que los llevó a actuar bajo las necesidades que surgieron en circunstancias críticas y de emergencia sanitaria en Ocaña. En consideración a este planteamiento, decir que las actividades financieras impactan en el desarrollo de la sociedad y fue a través de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y el análisis de la información que se llega a concluir lo siguiente:

En primer lugar, las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que según las entidades financieras implementaron en época de pandemia y cabe mencionar que aproximadamente el 100% de las empresas encuestadas coincidieron en exponerlo de esta manera, fueron la inclusión de RSE como componente interno de su marco axiológico que se denota en la declaración de su misión, visión y objetivos, también se hizo evidente el conocimiento que tienen los directivos y los empleados sobre las acciones sociales que cada organización aplicó para contrarrestar los efectos de generados por los contagios del covid-19, como a su vez, durante este periodo estas empresas delegan funciones para la ejecución de planes de RSE, brindaron asesorías ante las inquietudes de su público y gestionaron labores sociales buscando la calidad de vida de sus clientes.

Ahora bien, el punto de vista que mantienen los clientes es muy diferente al de las entidades financieras, pues el análisis las RSE desde su posición de grupos interesados con mayor significado en época de pandemia, en el diagnóstico se deja entrever que en cuanto la dimensión social fue mínima la información que se les brindó durante estos meses en relación a las estrategias implementadas y los pasos que como usuarios deberían seguir para buscar soluciones a sus obligaciones financieras. Otro factor que se tuvo en cuenta, fue la sostenibilidad económica, en donde un total 59% de los encuestados expusieron que la reducción de las tasas de interés y los periodos de gracia fueron otorgados solo algunas veces, es decir que los clientes beneficiados resultaron siendo pocos y en relación con ello el 66% reconocen que los alivios financieros, aunque se implementaron no generan estabilidad emocional ni en su calidad de vida, debido a que se terminaron cobrando en un largo plazo. Y en cuestiones ambientales, los clientes evidenciaron una reducción en la realización de campañas de concientización y reciclaje, aunque se incentivaron mediante las plataformas virtuales.

Y la tercera y última conclusión que se desprende del estudio, radica en la relación que existe entre las acciones sociales desarrolladas durante la pandemia por parte de las entidades que conforman el sector financiero de Ocaña y su direccionamiento estratégico fundamentado en la misión, visión y objetivos de las mismas, en este caso se hizo un reconocimiento de la RSE dentro de estos componentes empresariales internos, logrando identificar aspectos como el compromiso hacia la transformación, desarrollo y progreso social, además de aportar a la calidad de vida de la población mediante la prestación de sus servicios y productos financieros. Como también, enmarcan en la proyección organizacional su responsabilidad ante las necesidades y expectativas del mercado.

Capítulo 6. Recomendaciones

Para el sector financiero es importante seguir implementado estrategias de RSE enfocadas a mitigar los efectos que deja la pandemia y continúa afectando su gestión en su entorno interno y externo, con la finalidad de mejorar sus prácticas sociales y con ello se dé la posibilidad de que la población ocañera tenga acceso a todos los servicios y productos del sistema financiero en los meses categorizados como críticos por la emergencia sanitaria del covid-19, aportando así al desarrollo y crecimiento local. Dichas técnicas de compromiso social, promueven la inclusión financiera, tales pueden ser la creación de nuevos productos sin costos.

De otro lado, siendo necesario mantener informados a sus clientes, se recomienda a las entidades del sector financiero contemplar nuevas iniciativas para aquellas personas que no cuentan con acceso internet, siendo una limitación para que en tiempos de pandemia y aislamiento social desconozcan las nuevas políticas implementadas por las empresas, llegando a estas mediante capacitaciones, campañas y programas de educación financiera, aprovechando canales de comunicación más tradicionales.

Finalmente, y teniendo en cuenta que todas los bancos y cooperativas locales cuentan con una misión, visión haciendo que el direccionamiento de la RSE sea claro, es fundamental que su declaración tenga un mayor impacto en sus trabajadores y se apropien de estos elementos sobre todo en época de crisis en donde deben brindar una información completa y acercarse a las personas que aún cuentan con inasistencia y no pueden cumplir con el pago de sus obligaciones financieras.

Referencias

Amaya, O., & Arias, A. (2010). *Banca Y Medio Ambiente*. Universidad Externado.

Arango, M. (2006). *Evolución y crisis del sistema financiero colombiano*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4809/S0600444_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asobancaria. (2016). *Asociación bancaria*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/protocolo-verde/>

Bancamía. (2021). *Sobre nosotros*. Obtenido de <https://www.bancamia.com.co/>

Banco Agrario. (2020). *Informe de gestión y sostenibilidad*. Obtenido de https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Documents/Informe_gestion_sostenibilidad_2020.pdf

Banco Agrario. (2020). *Misión y Visión*. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/acerca/Paginas/Entidad.aspx>

Banco BBVA. (2021). Obtenido de <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html>

Banco Caja Social. (2021). Obtenido de <https://www.bancocajasocial.com/portalserver/bcs-public/inicio>

Banco Caja Social. (2021). Obtenido de <https://www.bancocajasocial.com/portalserver/bcs-public/informacion-corporativa/acerca-de-nosotros/nosotros>

Banco de Bogotá. (2021). Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/nuestra-organizacion/nuestro-banco/historia-mision-vision>

Banco de la República. (2016). *Informe de sostenibilidad, impacto social y ambiental del Banco de la República*. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/sostenibilidad-2015-interactivo/index.html#index>

Banco Mundial. (2016). *Inclusión Financiera*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>

Banco Mundo Mujer. (2021). Obtenido de <https://www.bmm.com.co/valores-Mundo-Mujer.html>

Banco W. (2021). Obtenido de <https://www.bancow.com.co/acerca-de-nosotros/quienes-somos/>

Bancolombia. (2021). *Nuestro propósito*. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/informacion-corporativa/quienes-somos/valor-compartido>

Bayona, J. A., Navarro, G., & Suarez, A. (2017). La responsabilidad social empresarial. Revisión para el sector solidario. *Revista ingenio UFPSO*, 1-15.

Beltrán, D., & Quintana, E. (2016). *Responsabilidad social empresarial en el sector financiero*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621538/Tema46-Beltran-Hidalgo-Quintana.pdf;jsessionid=091BDBA0C62C398C874C74061A7AFB00?sequence=5>

Calderón, J. F. (2010). *El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Casilimas, C. A. (2002). *Investigación descriptiva*. Obtenido de <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

- Castillo, A. (2011). *Introducción de los sistemas financieros*. Obtenido de <http://www.fudepa.org/FudepaWEB/Actividades/FBasica/SistFinanciero.pdf>
- Castro, J. C. (2019). Definición de economía solidaria.
- Constitución Política de Colombia. (1991). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Crediservir. (2021). Obtenido de <https://www.crediservir.coop/subpagina.asp?codigo=1&/quienes-somos>
- Crezcamos. (2021). Obtenido de <https://crezcamos.com/>
- Cruz, D., & Pineda, Y. (2020). *Efectos Económicos y Financieros Covid-19*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24624/1/ENSAYO%20EFECTOS%20ECONOMICOS%20Y%20FINANCIEROS%20COVID-19%20%281%29.pdf>
- DANE. (2020). *Informe COVID-19 5*. Bogotá: Departamento económico de la Universidad Javeriana.
- Davivienda. (2021). Obtenido de <https://www.beneficiosdavivienda.com/informedesostenibilidad/quienes-somos.html>
- Duque, Y., & Cardona, M. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>
- Duque, Y., & Martínez, D. (2012). Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial: BANCOLOMBIA Y BBVA: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90924279011.pdf>

Farrás, J. (2007). *El sector financiero y su mercado de trabajo desde la apertura económica*.

Obtenido de Ponencia, Escuela Nacional Sindical:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/ens/20121204012640/farras.pdf>

Fernández, O. (2018). *Principales riesgos sociales y ambientales del negocio bancario en tiempos de crisis*. Madrid.

Financiera Comultrasan. (2021). Obtenido de

<https://www.financieracomultrasan.com.co/es/acerca-de-financiera-comultrasan/mision-y-vision>

Fincomercio. (2021). Obtenido de [https://www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-](https://www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-valores/#:~:text=Ser%20una%20cooperativa%20de%20ahorro,bienestar%20y%20en%20su%20seguridad)

[valores/#:~:text=Ser%20una%20cooperativa%20de%20ahorro,bienestar%20y%20en%20su%20seguridad](https://www.fincomercio.com/corporativo/mision-vision-y-valores/#:~:text=Ser%20una%20cooperativa%20de%20ahorro,bienestar%20y%20en%20su%20seguridad)

García, M. S. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225022711004.pdf>

Gonzáles, E. (2007). *La teoría de los Stakeholders Edward Freeman*. Obtenido de

<file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosStakeholders-2471547.pdf>

Gonzáles, L. (2020). *Archivo video: Informe anual Davivienda*. Obtenido de

<https://sostenibilidad.davivienda.com/>

González, J., Martínez, J., & Rodríguez, F. (2009). *La crisis financiera y económica del 2008*.

Origen y consecuencias en los Estados Unidos. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/325/32512739003.pdf>

- González, L., & Jiménez, M. (2015). *Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras*. Obtenido de https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2015/01/libro_verde_responsabilidad_social_corporativa.pdf
- Guereo, G., & Fierro, F. (2016). *La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas*. Obtenido de [file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaRSE-6403474%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaRSE-6403474%20(2).pdf)
- Guerrero, G. (2016). Obtenido de *La Responsabilidad Social Empresaria en las instituciones financieras de Ibagué: un análisis multivariante*: <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n25/n25a09.pdf>
- Guerrero, G., & Celis, F. (2016). *La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas*. Obtenido de [file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaRSE-6403474%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaRSE-6403474%20(3).pdf)
- Henao, L., Aristizabal, L., & Escobar, C. (2013). *Percepción de la responsabilidad social en el sector financiero: estudio comparativo entre las organizaciones banco de occidente y Bancolombia*. Obtenido de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1600/1/Percepcion_Responsabilidad_Social_Henao_2013.pdf
- Hernández, A. B., & Contreras, L. (2020). *La Responsabilidad Social Empresarial es el camino para no fenecer por los efectos de la Pandemia COVID-19*. Obtenido de Ensayo académico: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24647/1/Ensayo%20RSE%20es%20el%20camino%20para%20no%20fenecer%20por%20los%20efectos%20de%20la%20Pandemia%20COVID-19.pdf>
- King. (2004). Finance and growth: Schumpeter might be right. 11-12.

- Lizarzaburu, E., & Brio, J. (2016). *Responsabilidad Social Corporativa y Reputación Corporativa en el sector financiero*. Obtenido de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/39483/Responsabilidadsocial.pdf;jsessionid=04400A5DE606CF174FEE91657AE5ACC7?sequence=1>
- Marciales, L. N. (2020). Compromiso del sector bancario con el país para enfrentar el covid-19 es tangible. *La república*, págs. 1-4.
- Navarro, C., & Pérez, J. (2015). *Evaluación de las prácticas de responsabilidad social ejercidas por Bancolombia en la ciudad de Ocaña*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/704/1/27876.pdf>
- Norma Internacional ISO. (2010). *ISO 26000*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Nova, J. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque desde el sector Bancario en Colombia*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15726/NOVAHERNANDEZJOSELEONARDO2016.pdf?sequence=1>
- Organización Mundial de Salud. (2020). Obtenido de <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096519/covid-19.pdf>
- Palacio, J. R., & Rodríguez Pérez, S. (2018). *Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/59771-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456549107-3-10-20180503.pdf>

Pérez, M. (2009). Economía social, empresa social y economía solidaria: diferentes conceptos para un mismo deban. *Papeles de Economía Solidaria*, pp. 1-41.

Plan de desarrollo Municipal "más por Ocaña". (2020). *Alcaldía de Ocaña*. Obtenido de https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000764/38184_plan-de-desarrollo-2020--2023-mas-por-ocana.pdf

Presidencia de la República. (2020). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20417%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Presidente de la República de Colombia. (1993). *Decreto 663*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=1348

Rodríguez, N., & Segura, M. (2013). *Análisis de la aplicación de la RSE en el sector financiero en Colombia, en particular en relación con las políticas de inclusión financiera*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5304/RodriguezNeslie2013.pdf?sequence=1>

Rosero, O., Pinzón, J., & Ramírez, G. (2018). *Responsabilidad en la Banca*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/3706-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13899-1-10-20140429.pdf>

Sarmiento, S. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas*. Obtenido de [file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarial-3965840%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarial-3965840%20(4).pdf)

Superintendencia Financiera. (2020). Obtenido de

<http://www.regiones.gov.co/Inicio/assets/files/102-super.pdf>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2016). Obtenido de

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=>

Tanoira, F. (2017). *Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para su*

aplicación en empresas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/467/46711307.pdf>

Truño, J. (2016). *La Responsabilidad Social: una aproximación en el sector bancario*. Obtenido

de

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/400012/jtig1de1.pdf?sequence=1&isA>

llowed=y

Valenzuela, L. (2016). *PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, REPUTACIÓN*

CORPORATIVA Y DESEMPEÑO FINANCIERO. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1551/155138402007.pdf>

Vargas, A. (2011). *Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/205/20521435008.pdf>

Vargas, I., & Cortes, A. (2015). *Universidad de la Salle*. Obtenido de Entidades bancarias y la

responsabilidad social empresarial: análisis comparativo 2013-2014 de Davivienda,

Bancolombia y el Banco de Bogotá:

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1101&context=contaduria_publica

ca

Zunzunegui, F. (2020). *COVID-19 y la responsabilidad social de la banca*. Obtenido de

Expansión: <https://hayderecho.expansion.com/2020/04/14/covid-19-y-la-responsabilidad-social-de-la-banca/>

Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo de la encuesta. Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las entidades del sector financiero en época de pandemia

N	PREGUNTA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1	¿La Responsabilidad Social Empresarial está incluida en la misión y visión de la entidad del sector financiero?				
2	¿Los directivos de área y empleados de la entidad financiera tienen noción de la RSE implementada en época de pandemia, covid-19?				
3	¿Durante los meses de emergencia sanitaria, se estableció un proceso y un encargado de la estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial?				
4	¿Se implementaron estrategias de tipo social, encaminadas a brindar un alivio financiero a los clientes de la entidad?				
5	¿En época de pandemia la entidad comunicó los cambios y novedades derivados de los procesos internos y estrategias de contingencia ante la crisis sanitaria?				
6	¿Se les brindó la atención necesaria a los clientes y demás grupos de interés sobre las estrategias de implementación en época de pandemia?				
7	¿Se hizo una evaluación previa de las acciones de RSE implementadas por la empresa en época de pandemia?				
8	¿La empresa vio la necesidad de implementar las estrategias de RSE encaminadas a la gestión de los recursos ambientales?				
9	¿Desde la declaración de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia Covid-19, la entidad financiera puso a disposición de sus clientes las plataformas digitales para realizar procesos y trámites financieros y evitar contagios?				
10	¿La RSE de la entidad financiera en época de pandemia se basó en el código de ética ya establecido por la empresa?				
11	¿La entidad financiera expuso su compromiso social con sus grupos de interés ante la pandemia que enfrentan?				
12	¿Durante los meses de pandemia, la institución financiera midió el grado de satisfacción de sus clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés?				
13	¿Cómo institución financiera para enfrentar la crisis sanitaria que dejó consecuencias negativas en la sociedad, se estuvo y se continúa dispuesta al diálogo con sus grupos de interés?				
14	¿En tiempos de crisis como la generada por la pandemia covid-19, se garantizó la vida laboral de sus empleados y una estabilidad emocional a sus clientes?				
15	¿Considera que esta época de dificultad le sirvió a la entidad financiera para generar credibilidad y fidelizaciones de sus clientes?				

Apéndice B. Encuesta dirigida a los clientes de las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo de la encuesta. Diagnosticar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde la dimensión social, económica, ambiental por parte de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria.

Dimensiones	Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de las entidades del sector financiero durante la emergencia sanitaria	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Social	¿La entidad del sector financiero a la cual hace parte, brindó la información requerida sobre las estrategias a tomar en época de pandemia?				
	¿El sector financiero tuvo en cuenta su estabilidad emocional, económica y social en época de emergencia sanitaria?				
	¿Se establecieron las estrategias en común acuerdo que le facilitó adelantar transacciones bancarias y pago de cuotas?				
	¿Se promovió la inclusión financiera en época de crisis local por el Covid-19?				
Económica	¿La entidad financiera de la que es cliente, promovió la sostenibilidad económica en época de pandemia, a través de acciones como la reducción de tasas, periodos de gracia entre otras?				
	¿Considera que en época de Covid-19, la entidad financiera demostró que trabaja de manera justa en la participación de sus intereses económicos e ingresos por sus servicios?				
	¿El sector financiero destinó parte de sus recursos económicos para brindarles alivios a sus clientes?				
Ambiental	¿La entidad financiera en época de pandemia ejecutó un plan de gestión ambiental?				
	¿En época de pandemia la entidad financiera tuvo conciencia del impacto ambiental ocasionado?				
	¿Durante los meses de pandemia se mantuvieron las estrategias de uso de material reciclable, residuos y desechos?				
	¿Con la pandemia, la entidad financiera perdió el interés por desarrollar campañas de tipo ambiental?				

Apéndice C. Oficios enviados a las empresas del sector financiero

 **Universidad Francisco
de Paula Santander**
Ocaña - Colombia

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander

Señores
Banco de la Mujer
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufpso.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufpso.edu.co
Celular: 3022894583

Reub...
Stephane Ramirez Pous
30-03-2021



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

UFPS Universidad Francisco
de Paula Santander
Ocaña - Colombia

Bar	DOCUMENTO
COD 278	RECEPCIÓN PARA EL BANCO
FECHA	30-03-2021
RECIBIDO	
NO RADICACIÓN	
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander

Señores
Bancamía
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufpso.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufpso.edu.co
Celular: 3022894583



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander



Señores
Bancolombia
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufps.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufps.edu.co
Celular: 3022894583



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 171 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufps.edu.co - www.ufps.edu.co

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander



Señores
Banco de Bogotá
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufps.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufps.edu.co
Celular: 3022894583



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 0088 - Fax: Ext. 104
info@ufps.edu.co - www.ufps.edu.co

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander

Señores
Banco BBVA
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufps.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufps.edu.co
Celular: 3022894583



BBVA
SUCURSAL OCAÑA
Ocaña
ASESOR INTEGRAL DE SERVICIOS
30-03-2021
10:11 am

Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 0088 - Fax: Ext. 104
info@ufps.edu.co - www.ufps.edu.co

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander

Señores
Crediservir
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufps.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufps.edu.co
Celular: 3022894583



29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander

Señores
Banco W
Sucursal Ocaña

Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 10909889233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufpsa.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufpsa.edu.co
Celular: 3022894583

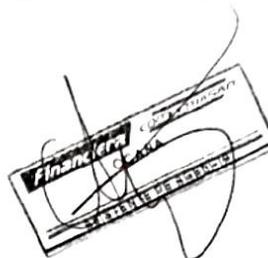


Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpsa.edu.co www.ufpsa.edu.co

Recibi
Firma de Ana Karina Pérez
30/03/21
11:10 AM

29 de marzo de 2021
Ocaña, Norte de Santander

Señores
Financiera Comultrasan
Sucursal Ocaña



Delegados de las entidades del sector financiero

Los estudiantes de administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ana Karina Pérez Portillo identificada con documento No. 1090989233 lugar de expedición Convención, con código 951958 y Diego Andrés Martínez Romero identificado con documento No. 1063565285 lugar de expedición La Gloria, con código 951683, nos dirigimos a ustedes por medio de la presente para solicitar su colaboración en la aplicación y posterior respuesta a la encuesta diseñada con fines académicos al proceso de trabajo de grado el cual se titula "Realización de un estudio de la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades del sector financiero de la ciudad de Ocaña en época de pandemia, covid-19". Se trata de un cuestionario diseñado bajo la escala Likert que en un primer momento está dirigida a un delegado de la entidad financiera y una segunda parte que corresponde a los clientes de la organización que se encuentren disponibles al momento de llevar a cabo tal ejercicio.

Desde ya agradecemos su disposición de colaboración y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente

Firma del Estudiante: Ana Karina Pérez P.
Correo Electrónico: akperezp@ufps.edu.co
Celular: 3163926960

Firma del Estudiante: Diego Andrés Martínez Romero
Correo Electrónico: damartinezr@ufps.edu.co
Celular: 3022894583



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufps.edu.co - www.ufps.edu.co

Apéndice D. Evidencias de la aplicación de encuestas por parte de los autores del proyecto

