Aspectos éticos en el otorgamiento de créditos de libranza a funcionarios de entidades públicas: caso Ministerio de Defensa

María Camila López Acuña

Proyecto fin de grado (Escuela de Negocios)

Programa de Finanzas y Negocios Internacionales, Fundación Universitaria Compensar

Tutor: Wilson Lancheros Cárdenas

23 de mayo del 2023

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Informe Consultoría Empresarial

María Camila López Acuña

Informe de consultoría presentando como requisito para optar el título profesional en Finanzas y Negocios Internacionales

Asesor

Prof. Wilson Lancheros Cárdenas

Fundación Universitaria Compensar

Escuela de Negocios

Programa de Finanzas y Negocios Internacionales

2023

Agradecimientos

Agradezco a Dios, el cual permitió culminar la carrera de Finanzas y Negocios Internacionales, a mis padres que me brindaron las herramientas y el apoyo incondicional, a mi familia que me brindaron conocimientos y habilidades en mi proceso de formación. Asimismo, agradezco a cada uno de los docentes de la Fundación Universitaria Compensar quienes contribuyeron en mi proceso como profesional.

Tabla de contenido

Lista de figuras **5**

Resumen. **6**

Introducción. **8**

Planteamiento del problema **10**

Proceso de otorgamiento de créditos de libranza sector: Ministerio de Defensa……. **11**
Objetivos **17**

General **17**

Especificos **17**

Metodologia. **18**

Etica Laboral **18**

SARO (Sistema de Administración del Riesgo Operativo)……..... **21**

Metodologia de investigación **23**

Selección de Participantes **24**

Recoleccion de datos **24**

Analisis de Datos **25**

Limitaciones **25**

Diseño de Estudio **25**

Resultados del trabajo de consultoría **26**

Propuesta de programa de sensibilización y formación…… **32**

Impactos como consecuencia de la consultoría **34**

Recomendaciones **35**

Referencias **36**

Lista de Figuras

Figura 1. Gráfico ejemplo de aprobación de dos créditos……10

Figura 2. Carta laboral, ministerio de defensa……..… 11

Figura 3. Desprendible de nómina, ministerio de defensa……...12

Figura 4. Condiciones de oferta, Ministerio de Defensa……..13

Figura 5. Simulación préstamo crédito……..... 13

Figura 6. Grafico Cifin aceptada……...14

Figura 7. Tres líneas de defensa ……...22

Figura 8. Variables de Impacto …….23

Figura 9. Descripción sobre la entrega de información del código de ética y conducta al ingresar a la entidad……26

Figura 10. Descripción sobre la divulgación de los objetivos y políticas internas que tienen las entidades……27

Figura 11. Descripción sobre la toma de decisiones por parte de la entidad financiera y como esta afecta a sus colaboradores……..27

Figura 12. Descripción sobre la entrega de información de los principios y valores de las entidades financieras o de los outsourcing……28

Figura 13. Descripción sobre las consecuencias que se dan al momento de incurrir en faltas del código de ética……...29

Figura 14. Descripción sobre la existencia de prácticas solidas en la empresa……...26

Figura 15. Descripción sobre como el código de ética influye en la toma de decisiones……..…30

Figura 16. Descripción sobre las capacitaciones dada por las entidades financieras y outsourcing…...31

Figura 17. Propuesta de programa de sensibilización y formación…….32

Resumen

El presente trabajo busca exponer el impacto de la ética en aspectos fundamentales del sector bancario y como esta se ha venido deteriorando, afectando el buen nombre de las entidades del sector . La ética profesional tiene un papel fundamental debido que esta es la que rige el saber actuar de las personas, el saber ser y el deber ser. Por consiguiente, para el desarrollo de la investigación se implementó una metodología cuantitativa (por medio de una encuesta), donde se observó cómo los colaboradores evidencian o reconocen la ética laboral en su diario vivir y como esta influye en la toma de decisiones. A su vez, las entidades bancarias y outsourcing deben comprender, analizar y conocer bien su código de ética, valores, principios y política interna y darlo a conocer de la mejor manera.

En el otorgamiento de créditos de libranza, se debe garantizar las condiciones y requisitos para este, por medio de la transparencia y la ética profesional y previniendo casos de corrupción dentro de las entidades bancarias/outsourcing, debido a que muchas veces estos no tienen el previo conocimiento de la doble o triple aprobación de créditos en varias entidades a la vez.

Por medio de la encuesta realizada, se identificó cuáles han sido las falencias que han tenido los ejecutivos comerciales ante las entidades bancarias y outsourcing y viceversa, como lo ha sido la el daño a la buena imagen de la entidad financiera, con el fin de crear una retroalimentación que permita fortalecer sus principios y valores que rigen el comportamiento en el ámbito laboral, y por medio de la creación de un programa el cual permitirá enfatizar en las buenas prácticas, normas, leyes y demás.

Palabras clave: Ética, outsourcing, transparencia, valores, libranza.

Abstract

This paper seeks to expose the impact that the banking sector has on work ethics and how it has been deteriorating, affecting its good name. Professional ethics plays a fundamental role because it is the one that governs people's know how to act, know how to be and should be. Therefore, a qualitative methodology was implemented, where it was observed how the collaborators evidence or recognize work ethics in their daily life and how it influences their decision making. In turn, the banking and outsourcing entities must understand, analyze and know well their code of ethics, values, principles and internal policies and make them known in the best way.

In the granting of loans, the conditions and requirements for this must be guaranteed, through transparency and professional ethics and preventing cases of corruption within the banking entities or outsourcing, because many times they do not have prior knowledge of the double or triple approval of loans in several entities at the same time.

Through the survey, we identified the shortcomings that commercial executives have had with banking entities and outsourcing and vice versa, such as the damage to the good image of the financial entity, in order to create a feedback to strengthen their principles and values that govern behavior in the workplace, and through the creation of a program that will emphasize good practices, norms, laws and others.

Key words: Ethics, outsourcing, transparency, values, order.

Aspectos éticos en el otorgamiento de créditos de libranza a funcionarios de entidades públicas: caso Ministerio de Defensa

Introducción

El sector financiero colombiano está conformado por varios establecimientos de crédito y de servicios financieros, según (banrep.gov.co, s.f.) cuenta un promedio de 44 entidades autorizadas, las cuales están vinculadas en el sistema CENIT (Compensación Electrónica Nacional Interbancaria).

Estas entidades financieras prestan servicios como: cambio de cheques, trasferencias, depósitos, emisión de tarjetas de crédito y débito, créditos hipotecarios, crédito libre inversión, crédito de libranza, crédito de vehículo, entre otras. Donde uno de los fuertes de los bancos siempre ha sido el crédito de libranza el cual va dirigido para los pensionados, docentes del sector público, ministerio de defensa (ejército nacional, armada nacional y fuerza aérea colombiana), policías, parte del sector privado y el sector público como lo es: rama judicial, DIAN, procuraduría, entre otros.

Según el banco BBVA la libranza es "préstamo de libre destinación para gastarlo en lo que quieras y poder pagarlo a través de un descuento fijo de tu nómina" (BBVA, s.f.). Este también permite unificar deudas y que se cree un mejor flujo de caja.

Detrás del otorgamiento de créditos o cualquier servicio bancario a los clientes, existe una ética empresarial que adquiere un significado especial, ya que las decisiones empresariales tienen un impacto directo en la vida económica de las personas y las comunidades. Por esta razón, la regulación y supervisión del sector financiero son fundamentales para garantizar su transparencia y su integridad. Además, los principios éticos que rigen el sector financiero se centran en la protección del fraude y el respeto a las normas y regulatorias.

Por lo anterior, en este trabajo se revisará los fundamentos teóricos de la ética empresarial, se analizarán los principios éticos que rigen el sector financiero y los riesgos asociados con la falta de ética en el sector financiero.

Igualmente, se abordarán tres temas concernientes a la otorgación de estos créditos: Primero, el proceso que conlleva a la validación de información, segundo otorgamiento y finamente, los inconvenientes en el proceso de otorgamiento del crédito.

Planteamiento del problema

El otorgamiento de créditos de libranza, significa para algunos clientes la salida para pagos de deudas con otros bancos o el uso de este dinero para compra o inversión de bienes muebles o inmuebles y hasta el uso para pago de estudios. Sin embargo, esto también constituye el endeudamiento excesivo de los clientes hasta el punto de no tener con que pagar sus obligaciones y el incremento en pago de intereses y reportes negativos ante centrales de riesgo.

Es por esto, que las entidades financieras tienen un gran compromiso de responsabilidad social con los clientes que inician o ya tienen una vida crediticia de asesorarlos para realizar un buen manejo de sus finanzas. Un ejemplo de otorgamiento de más de 2 créditos, se ha evidenciado en entidades como el Ministerio de Defensa, donde varios funcionarios han solicitado más de 2, 3 o 4 créditos de libranza con diferentes entidades, y los cuales han sido aprobados y desembolsados con éxito, dando así varios montos que en su caso llegan a sumar más de $300.000.000 o montos superiores por cliente.

Figura 1. *Esquema ejemplo de aprobación de dos créditos.*

31/12/2022	CONS	797987	BCO	DE BOGOTA	BOGOTA	PRIN	-	-	31/08/2022	109	3	0	50,998	858	VIGE	-	-	-	-
CRE 33	LIBZ	VIGE	-	-	ISERRA 100	NORM	-	0	05/10/2031	MEN			51,699		0	NO	-	-	-
										N N N N N	COMPORTAMIENTOS								
29/12/2022	CONS	152191	BCO	BBVA COLOMBIA	VILLAVICENCIO	PRIN	-	-	13/12/2022	108	1	0	105,000	2,081	VIGE	-	-	-	-
CRE 67	LIBZ	VIGE	-	-	VILLAVICENCIO-G	OTRO	-	0	08/01/2032	MEN			105,000		0	NO	-	-	-
										N	COMPORTAMIENTOS								

Fuente: *Elaboración propia*

Como se sabe, para poder obtener un crédito de libranza el cliente debe contar con un contrato a término indefinido y la empresa debe estar en los listados de los convenios que tienen los bancos, en este caso ministerio de defensa es uno de los convenios que están en todos los bancos a nivel nacional y presentar la documentación requerida determinada por la entidad financiera.

Proceso de otorgamiento de créditos de libranza sector: Ministerio de Defensa

1. El ejecutivo comercial realiza el primer contacto con el cliente por medio de llamada o venta en frio. Allí el ejecutivo se encarga de explicar el producto y los beneficios que puede tener al acceder a dicho producto.
2. Si el cliente está interesado en adquirir el crédito, se le solicita los dos últimos desprendibles de nómina, carta laboral y la edad, con el fin de realizar capacidad de endeudamiento.

Figura 2. *Carta laboral, ministerio de defensa*



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

COMANDO DE PERSONAL
Dirección de Personal Ejército

HACE CONSTAR

Que el(la) Señor(a)(ita) SUBOFICIAL C3 , identificado (a) con CC No , quien actualmente es orgánico en el (la) GRUPO DE CABALLERIA MECANIZADO # 18 GR. GABRIEL REBEIZ P. le figura la siguiente información:

NOVEDAD	DISPOSICION	DESDE	HASTA	TIEMPO TOTAL (AA-MM--DD)
SERVICIO MILITAR BAEV20	DAP-EJC No. 1147 01-02-2018	01-02-2018	28-02-2019	01 00 27
ALUMNO SUBOFICIAL DIPER	RES-EJC No. 073731 05-04-2019	01-03-2019	16-03-2021	02 00 09
SUBOFICIAL DIPER	DAP-EJC No. 1157 11-03-2021	11-03-2021	16-06-2022	01 03 05
Total tiempos reconocidos en EJERCITO NACIONAL (AA-MM--DD)				**4-4-11**

Se expide en Bogotá D.C. al (los) 16 días del mes de Junio del 2022 con vigencia hasta el día 16 del mes de Julio del 2022

TENIENTE CORONEL ALDERSON LEANDRO PIAMBA GALINDEZ
OFICIAL SECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO DIPER

2022 AÑO DEL LIDERAZGO, LA MORAL COMBATIVA Y LA CONTUNDENCIA OPERACIONAL

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 3. *Desprendible de nómina, ministerio de defensa*



La seguridad es de todos | Mindefensa

REPUBLICA DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL

COMANDO DE PERSONAL
DIRECCION DE PERSONAL EJERCITO

HACE CONSTAR

Que el (la) Señor (a) C3 . , identificado con CC No. , orgánico de GRUPO DE CABALLERIA MECANIZADO # 18 GR. GABRIEL REBEIZ P., en la NOMINA MENSUAL ACTIVOS del mes de Junio de 2022 en GRUPO DE CABALLERIA MECANIZADO # 18 GR. GABRIEL REBEIZ P. con los siguientes haberes:

DEVENGADO	PORC	VALOR	DESCUENTO	COD.	INICIO	TERMINO	VALOR
SUEL_BASICO	0	$ 1.453.662,00	CIRSUBCURETRO.	9235	202206	202206	$ 11.807,00
SEGVIDSUBS	0.0	$ 17.311,00	PREVISORASASUB	981K	202206	202206	$ 17.311,00
PARTIALI	0.0	$ 317.430,00	CIRSUEXT	9223	202106	202312	$ 30.284,00
PRIORDPUBLICO	25.0	$ 363.415,50	CUOTA SOSTENIMINTO CIRC SUBOF	9221	202206	202206	$ 43.610,00
PRIVCTIMILITAR	49.5	$ 719.562,69	SISTEMA SALUD FFMM	9101	202206	202206	$ 58.200,00
			APORTE CAJA DE RETIRO FFMM	9105	202206	202206	$ 108.700,00
			CAJA VIVIENDA MILITAR AHORRO	9103	202206	202206	$ 116.293,00
TOTAL DEVENGADOS		**$ 2.871.381,19**	**TOTAL DESCUENTOS**				**$ 386.205,00**

RESUMEN		EMBARGO	INICIO	TERMINO	VALOR
TOTAL DEVENGADO	$ 2.871.381,19				
TOTAL DESCUENTOS	$ 386.205,00				
NETO A PAGAR	$ 2.485.176,19				

Nota: Con el fin de determinar la capacidad de endeudamiento para el descuento por libranza, el sector Cooperativo y Bancario debe tener en cuenta la normatividad establecida en la Ley 1527 de 2012 y el Código Sustantivo del Trabajo, por lo cual no serán autorizados descuentos que afecten el mínimo vital del funcionario, una vez efectuados los descuentos de Ley y Ordenes Judiciales.

Se expide en Bogotá D.C. al (los) 01 días del mes de Julio del 2022 con vigencia hasta el día 31 del mes de Julio del 2022.

TENIENTE CORONEL ALDERSON LEANDRO PIAMBA GALINDEZ
OFICIAL SECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO DIPER

2022 AÑO DEL LIDERAZGO, LA MORAL COMBATIVA Y LA CONTUNDENCIA OPERACIONAL | EJC

ISO 9001 Icontec

*Fuente**:** Elaboración propia*

3. Se realiza la capacidad de endeudamiento del cliente, según las condiciones de préstamo del banco las cuales especifican que tasa y que plazo se le puede llegar a dar dependiendo su RANGO (Cabo Tercero – Suboficiales).

Figura 4. *Condiciones de oferta, Ministerio de Defensa*

GRUPO - SEGMENTO	APLICA A :	ANTIGÜEDAD	NOMBRE MODALIDAD PARA INGRESAR	PLAZOS	NUEVO APLICA A: -Créditos Nuevos y -Compras de cartera (afecte o no afecte desprendible) -A partir de $1.000.000.	AMPLIACIÓN / NOVACIÓN	ATRACCIÓN APLICA A: -Compras de Cartera (afecte o no afecte desprendible) -A partir de $1.000.000
CORONELES Y GENERALES EXCEPTO PAGADURÍA FUERZA AEREA	GENERALES, TENIENTE CORONEL, CORONEL Y EQUIVALENTES EN LA ARMADA.	NA	1-ORD HST 50 AÑO 364 DIA 24-DE 51 < 69 AÑO 364 DIA 7-ATR HST 50 AÑO 364 DIA 26-ATR DE 51 < 69 AÑO 364 DIA	HASTA 24 MESES HASTA 84 MESES HASTA 96 MESES HASTA 108 MESES HASTA 120 MESES	1,69%	1,74%	1,69%
OFICIAL MEDIO ALTO - EXCEPTO PAGADURÍA FUERZA AEREA	SUBTENIENTE -TENIENTE - CAPITAN- MAYOR	NA	1-ORD HST 50 AÑO 364 DIA 24-DE 51 < 69 AÑO 364 DIA 7-ATR HST 50 AÑO 364 DIA 26-ATR DE 51 < 69 AÑO 364 DIA	HASTA 24 MESES HASTA 84 MESES HASTA 96 MESES HASTA 108 MESES HASTA 120 MESES	1,84%	1,89%	1,79%
SUB OFICIALES EXCEPTO PAGADURÍA FUERZA AEREA	SUBOFICIALES.	NA	1-ORD HST 50 AÑO 364 DIA 24-DE 51 < 69 AÑO 364 DIA 7-ATR HST 50 AÑO 364 DIA 26-ATR DE 51 < 69 AÑO 364 DIA	HASTA 24 MESES HASTA 84 MESES HASTA 96 MESES HASTA 108 MESES	1,84% NO APLICA	1,89% NO APLICA	1,79% NO APLICA
	EGRESADOS OFICIALES Y EGRESADOS SUB OFICIALES	DESDE LA GRADUACIÓN	18-EGRESADOS OFICIALES	HASTA 72 MESES	1,99%	1,99%	1,99%
SOLDADOS EXCEPTO PAGADURÍA FUERZA AEREA Y SOLDADOS ARMADA NACIONAL	SOLDADOS PROFESIONALES	5 AÑOS	1-ORD HST 50 AÑO 364 DIA 24-DE 51 < 69 AÑO 364 DIA 7-ATR HST 50 AÑO 364 DIA 26-ATR DE 51 < 69 AÑO 364 DIA	HASTA 72 MESES	1,99%	1,99%	1,99%

Fuente: *Elaboración propia*

Teniendo en cuenta las condiciones de oferta, se procede a realizar la simulación del préstamo.

Figura 5. *Simulación préstamo crédito.*

SEGMENTO	MINDEFENSA_ACTIVOS
TIPO CREDITO	ATRACCIÓN
COMPRA DE CARTERA	SI
Grupo Segmento	SUB OFICIALES TODAS LAS FUERZAS
CARGO	SUBOFICIALES
EDAD	Menos de 50
PLAZO	96

Capacidad	$ 1.666.186
ANTIGÜEDAD	NA
INGRESOS	NA
CUOTA POR MILLON	$ 22.360

TASA DE LISTA (N.M.)	1,79%
Monto a prestar con periodo de gracia	**$ 69.847.918**

Fuente: *Elaboración propia*

4. Se le informa al cliente, el monto, plazo, cuota y tasa a la que el banco le puede realizar el crédito. El cliente podrá seleccionar el monto y el plazo deseado.
5. Si el cliente acepta condiciones, se procede hacer la firma de la consulta de centrales y una cedula al 150 firmada y huellada. Esto permitirá conocer la vida crediticia del cliente y su comportamiento en pagos. La consulta de centrales de riesgo debe aparecer ACEPTADO para seguir con el proceso del crédito.

Figura 6. *Consulta en centrales de riesgo (Cifin)aceptada*



Precisión

POPULAR
10/02/2023 11:47:32 a.m.

RESULTADO CONSULTA INFORMACIÓN COMERCIAL

RESULTADO DE LA CONSULTA

TIPO IDENTIFICACIÓN	C.C.	EST DOCUMENTO	VIGENTE	FECHA	10/02/2023
No. IDENTIFICACIÓN	1,110,521,051	FECHA EXPEDICIÓN	25/03/2010	HORA	11:43:02
NOMBRES APELLIDOS - RAZÓN SOCIAL	GUTIERREZ FORERO JUAN GUILLERMO	LUGAR DE EXPEDICIÓN	IBAGUE	USUARIO	BCO POPULAR
ACTIVIDAD ECONÓMICA - CIIU	-	RANGO EDAD PROBABLE	31-35	No. INFORME	17489481441705831815

* Todos los valores de la consulta están expresados en miles de pesos

Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.
Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones.

PRECISIÓN

INFORMACIÓN PRECISIÓN

NOMBRE	RESULTADO
PEC LIBRANZAS + CONFIRMA	ACEPTADO

Fuente: *Elaboración propia*

6. Se realiza la firma de toda documentación solicitada por el banco (pagaré, ordenes de descuento, últimos dos desprendibles, carta laboral y extracto hoja de vida).
7. La documentación es entregada por el ejecutivo al coordinador del banco, el cual se encarga de revisar que esta cumpla con las normativas de banco.
8. Se entrega documentación a los analistas financieros de banco y estos realizan lo que es llamada de verificación de condiciones, validación de capacidad de endeudamiento, aprobación y envió de novedades a la pagaduría.

La pagaduría cuenta con unos tiempos específicos para recibir toda la documentación y aprobación.

- Del 12 al 21 de cada mes se recibe documentación de las operaciones aprobadas ante banco.
- Del 22 al 30 se realiza desembolso de los créditos e incorporación de cuota al desprendible.

Este proceso se realiza por medio de un asesor comercial FreeLancer el cual es una persona que trabaja de forma independiente y remota, siendo una parte fundamental para la entidad debido a la relación de confianza de debe manejar con el cliente, como todo asesor comercial FreeLancer debe tener un amplio conocimiento sobre cada uno de los productos que maneja, conocer la necesidad que tiene el cliente y poder orientarlo de la mejor manera, también deben tener muy buenas cualidades comunicativas, entre otras. Los asesores comerciales tienen un papel fundamental en este proceso debido a que al trabajar como independientes (FreeLancer) llegan a trabajar en diferentes bancos o cooperativas al mismo tiempo, las cuales pueden estar vinculadas con un outsourcing "es un término en inglés que se utiliza para representar el acto de tercerizar servicios, llevado a cabo por una empresa para reducir la carga de trabajos hechos internamente y escalar el alcance y la productividad del negocio".

Para que todo este proceso se lleve a cabo el asesor realiza las capacidades de endeudamiento del cliente en diferentes bancos, se valida cifin o data crédito para saber si el cliente ha tenido experiencia en montos altos o ha tenido alguna mora, esto con el fin de validar a que bancos puede pasar la solicitud de crédito sin ningún problema, puesto que los bancos que pertenecen al grupo aval tiene prohibida la compra de cartera entre ellos, a no ser que el monto que solicite sea el doble o el triple al que ya debe con la entidad perteneciente al grupo aval. Una vez validado a que banco se puede realizar la solicito de crédito se hace la firma de toda la papelería solicitada y se le informa al cliente que debe decir en cada llamada que le hace cada banco debido a que cada llamada es diferente, con el fin de que el proceso del crédito se ha rápido y puedan salir las 2, 3 o 4 libranzas que se solicitaron.

Todo este proceso conlleva a que el cliente deba reconocer entre el 12% hasta el 15% de la suma total de cada uno de los montos de los créditos solicitados, dicho pago se hace de manera presencial o virtual dependiendo el tiempo que tenga el cliente. Al momento que vaya hacer el pago de manera virtual se monta un contrato de compraventa de vehículo, inmueble, entre otros para que así la consignación que realice ante banco tenga mayor veracidad.

Como se dijo anteriormente, este proceso se realiza por medio de un asesor FreeLancer, el cual tiene un equipo de trabajo o en su caso trabaja de la mano de una cooperativa, los cuales le ayudan con todo el proceso de la documentación requerida, falsificación de documentos si es necesaria, firma de clientes en sus instalaciones, entre otras funciones.

Para que todo el proceso se pueda llevar acabo, se debe tener en cuenta cada uno de los tiempos de aprobación y desembolso del crédito que se manejan en cada uno de los bancos u/o cooperativas. Teniendo conocimiento de la política interna de la entidad bancaria y política interna de la pagaduría manejada, las cuales tienen fechas determinadas para la aprobación de créditos y desembolsos. Como es el caso de ejército nacional y armada nacional, la cual realizaban desembolso contra riesgo, es decir que el desembolso se realizar sin necesidad de la pre-nomina la cual se genera en el sistema cada 21 de cada mes. Esta política estuvo activa por varios años, generando así una gran afluencia de clientes para la solicitud de libranza. Para septiembre del año 2022, la pagaduría de ejército nacional realiza un gran cambio en la visación de los créditos y un cambio de diseño del desprendible colocando un código QR en el que permite escanear y visualizar el desprendible original. Puesto que se comienza a evidenciar modificaciones en los desprendibles y carta laboral (tiempos) donde se hacen cambios del rango que tienen y aumento del sueldo, para así poder tener mayor capacidad de endeudamiento, una mejor tasa y un mejor plazo.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el marco ético sólido y coherente en el otorgamiento de créditos de libranza a funcionarios de entidades públicas con el fin de la promoción de prácticas empresariales responsables y sostenibles que generen un impacto positivo en la sociedad.

Objetivos Especifico

- Realizar un análisis crítico de las teorías y modelos éticos más relevantes en el contexto empresarial, con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades, y seleccionar aquellos que mejor se adapten a las necesidades y características de la empresa.
- Identificar las prácticas empresariales actuales en el sector financiero que generan mayor impacto negativo en la sociedad.
- Diseñar un programa de formación y sensibilización ética dirigido a los empleados y directivos de la empresa, con el fin de promover una cultura empresarial basada en valores éticos y fomentar la responsabilidad social corporativa.

Metodología

Se analizaron los principios éticos que rigen el sector financiero, como la transparencia, la confidencialidad, la protección del cliente, el cumplimiento de las normas regulatorias y la responsabilidad social, así mismo, los riesgos asociados con la falta de ética en el sector financiero, como el fraude, la mala praxis y la falta de confianza en el sistema por medio de la evidencia empírica recolectada en una encuesta realizada a ejecutivos de libranzas.

Ética Laboral

La ética labora se refiere a los valores y principios morales que rigen la conducta de las empresas y que influyen en las decisiones que toman. Desde su surgimiento en los años 70, la ética empresarial se ha convertido en un tema clave en la toma de decisiones empresariales, y ha sido fundamental para la generación de valor a largo plazo. A medida que las empresas han sido cada vez más consciente de la importancia de su papel en la sociedad, se ha hecho evidente que el compromiso ético es esencial para la sostenibilidad de las organizaciones.

Como se sabe la ética empresarial es uno de los ítems de mayor impacto en la responsabilidad social empresarial, puesto que de allí parte la creación y trasmisión de valores y principios morales de la empresa y estos rigen sus acciones y actividades a desempeñar. Según Cortina (1994), la ética empresarial “es un tipo de saber de los que pretende orientar la acción humana en un sentido racional; es decir que obremos racionalmente”. (Citado en Crespo, 2003, pág. 309). Este tipo de conocmiento busca orientar de manera racional a la humanidad, para que esta actue de forma consciente y evite actuar de manera impulsiva o se deje llevar por sus emociones. Como se ha dicho anteriormente los ejecutivos comerciales deben comenzar actuar de manera racional en la toma de decisiones, que pueden ayudar o perjudicar ya sea su buen nombre o el nombre de la empresa a la cual trabajan. Se debe fomentar este tipo de saberes en las empresas con el

fin de que cada uno de sus trabajadores tengan conocimiento practico sobre las situaciones en las que se llevan a toma de alguna decision y que esta puede conllevar a consecuencias importantes.

El profesor Archie Carroll público un reporte “The Pyramid of Corporate Social Responsibility”, en este informe se da a conocer la pirámide de responsabilidades, la cual está compuesta por 4 niveles, las cuales son: base económica, base legal, la ética y la filantropía. Cada uno de estos niveles es parte fundamental para la sostenibilidad y éxito de la entidad financiera.

Según Javier Ismodes Cascon (Desarrollador de Negocios y Servicios Financieros), los cuatro niveles de la pirámide se componente de la siguiente manera: “la parte económica se refiere a que el negocio debe tener como uno de sus objetivos lograr utilidades. En el nivel legal, se debe respetar cabalmente lo que la sociedad ha definido como bueno y malo en la ley. En cuanto al aspecto ético, se trata de actuar con justicia, haciendo lo correcto, evitando hacer daño. Por último, la filantropía es la contribución a la comunidad y la mejora en la calidad de vida”. (Cascon, 2016)

De lo anterior se puede inferir que la base económica es parte fundamental de la pirámide, siendo este de gran importancia para el cumplimiento de las debidas responsabilidades de la entidad. La base legal es el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicadas en la entidad, las cuales garantizan el buen funcionamiento de esta. La base ética y la filantropía son parte crucial en la pirámide de responsabilidades debido a que están estrechamente relacionados y de allí se da a conocer el bienestar de la sociedad, la conducta moral de los individuos y los valores que rigen las acciones de la entidad. De esta parte la forma de actuar con transparencia, integridad y responsabilidad social y la forma en como la entidad busca generar conciencia para la mejora de su imagen y la contribución al desarrollo sostenible. Estos 4 pirales son permiten comprender como las entidades financieras actúan de manera responsable y ética con su entorno, logrando así una gestión empresarial sostenible.

La responsabilidad social se alinea con el concepto de Stakeholder, donde estos permiten identificar y analizar a cada una de las partes interesadas de la entidad y como pueden verse afectadas por la toma de decisiones. Estos ayudan a comprender la responsabilidad social y el carácter ético de la misma. Richard E. Freeman es uno de los mayores representantes en el desarrollo de la teoría sobre los stakeholder, por medio de la publicación de su obra Strategic management: a stakeholders approach. Dicha obra se enfoca en la innovación de estrategias para la toma de decisiones, con el fin de mejorar la gestión estratégica de la empresa y como cada uno de los grupos de interés influyen sobre los objetivos de esta. Las entidades financieras comienzan a introducir la teoría de los stakeholders, a causa de que les permite identificar y analiza cada uno de los grupos de interés y como estos se podrían ver afectados por toma de decisiones que se tomen, siendo estos un conjunto de interés que deriva su posible satisfacción. En este caso los stakeholders son los clientes, los empleados, los accionistas y la sociedad (Santander Universidades , 2022).

Al tener presente las necesidades que estos grupos llegan a tener, las entidades u organizaciones consideraran mejor la toma de decisiones con mayor responsabilidad y que estas sean a sostenibles a largo plazo, por medio de la honestidad y trasparencia en la divulgación de los objetivos o estrategias y el impacto que estas pueden causar tanto al medio ambiente como a la sociedad. Según Patrici Calvo “La teoría de los stakeholders permite comprender la responsabilidad social de la empresa y el carácter ético de la misma” (Calvo, 2014). Como se ha dicho anteriormente las entidades financieras deben preocuparse por conocer los intereses de los stakeholders y los valores que tienen en común, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible y medio ambiental, lo que permitirá una mejor imagen de la entidad generando compromiso y lealtad por parte de sus clientes, empleados, accionistas y la sociedad como tal.

Como es conocido cada entidad financiera tiene un su código de ética y conducta, el cual es fundamental en el sistema de control interno, el cual busca mantener una conducta y ética profesional. Allí se establecen los principios y valores que debe guiar el comportamiento de cada uno de los miembros de la entidad. Este código de ética permite la prevención de varios comportamientos inapropiados y busca promover cultura, integridad y honestidad. Este es de gran importancia en la toma de decisiones ya que se basa en los principios y valores que se establecen allí, como se establecen en el código de ética del Grupo AVAL estos

son: la legalidad, la trasparencia, la lealtad e integridad, la verdad y honorabilidad, la confidencialidad, la prudencia, el autocontrol y la autorregulación, el respeto, el trato equitativo, la excelencia e innovación y la responsabilidad social. Los cuales son aplicados en cada una de las áreas de la entidad, siendo guía para el comportamiento de los individuos resaltando siempre su conducta profesional y su ética.

SARO (Sistema de Administración del Riesgo Operativo)

Saro es una de las normas que se debe cumplir a cabalidad y es obligatorio que las empresas deban informar a cada uno de sus trabajadores, ya que son parte fundamental de para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, donde se establecen ciertos requisitos que deben ser cumplidos para garantizar el buen desempeño de los trabajadores.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante las circulares 048 del 22 de diciembre, la cual estipula los principios y lineamientos básicos, donde se definió: el riesgo operacional (perdidas por procesos internos, fallas de sistema, errores humanos, eventos externos o fraudes), y la 049 del 27 de diciembre del 2006, esta define los componentes básicos como la identificación, evaluación, control y monitoreo del riesgo operacional y el desarrollo de políticas internas de las entidades, da a conocer las bases y los requerimientos mínimos para la implementación del sistema SARO en el sistema financiero del país, con el fin de mejorar la gestión de riesgos en las entidades financieras promoviendo una cultura de prevención y control de riesgos. El 29 de junio de 2007, se emite la circular 041 la cual establece como fecha límite el 1 de julio de 2008 para la implementación completa de SARO para todas las entidades financieras.

El sistema SARO se aplica en el riesgo operativo, es decir: fraude interno, fraude externo, relaciones laborales incompatibles, asociados o clientes, daños a activos físicos, fallas tecnológicas y en la ejecución y administración de procesos. También se aplica en el ámbito legal y en el riesgo reputacional.

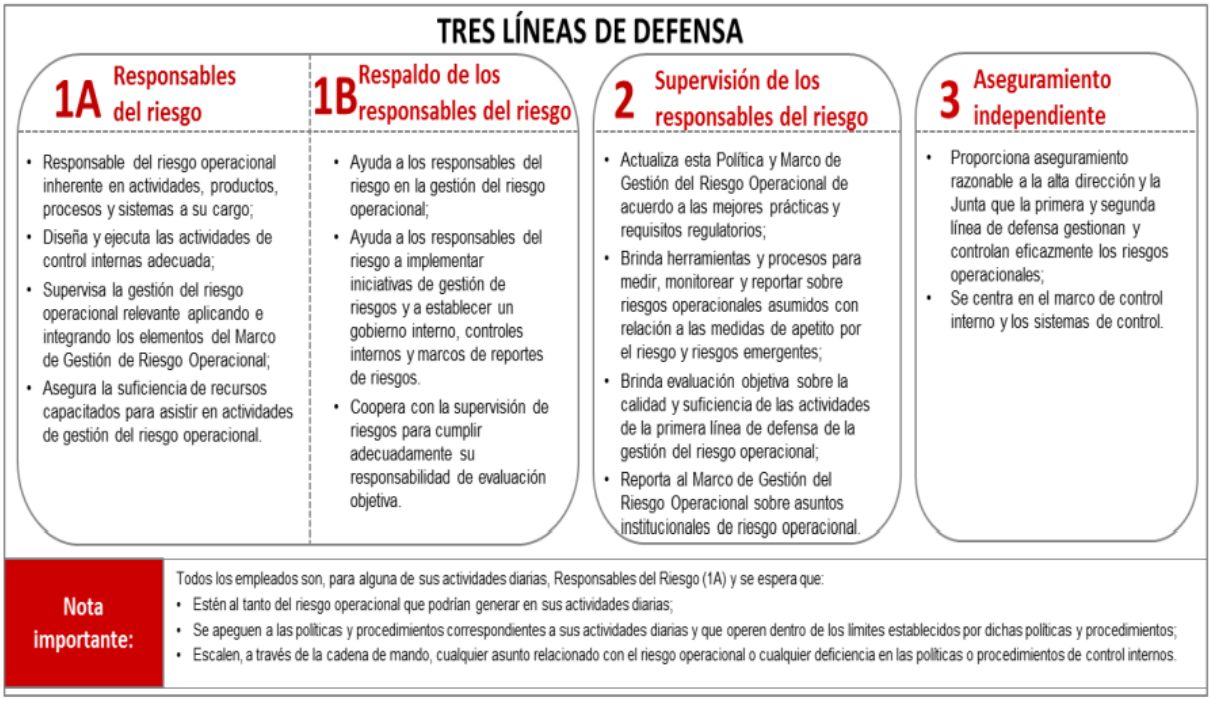
El sistema SARO está compuesto por elementos mínimos como:

"Políticas, Procedimientos, Documentación, Estructura Organizacional, Registro de Eventos de Riesgo Operacional, Órganos de Control, Plataforma Tecnológica, Divulgación de Información y Capacitación,

mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración, que permite a la Comisionista Identificar, Medir, Controlar, y Monitorear eficazmente éste Riesgo y de ésta forma obtener la satisfacción de los clientes y grupos de interés, mediante la mejora continua de sus procesos". (Superintendencia, n.d.)

El Manual del sistema de administración de riesgo operacional saro de SCOTIA SECURITIES SSC, es uno de los más completos ya que esta muestra la estructura y etapas de los riesgos y como se puede medir el tipo de riesgo y el impacto que genera para la entidad.

Figura 7. *líneas de defensa*



Fuente. *Scotia Securities*

Estas tres líneas de defensa implementadas por el banco permiten identificar y prevenir el riesgo operacional, según el grafico de Scotia Securities. Estas tres líneas manejan el control interno y son responsables de centralizar, responder y coordinar los riesgos de las unidades de negocio, también deben cumplir a cabalidad con cada uno de los lineamientos ya planteados por la entidad con el fin de promover conciencia sobre el riesgo operacionales, se debe supervisar por medio de

control de cumplimiento, indicadores, etc., la seguridad de la información y por último la junta directiva debe corroborar que cada uno de estos procesos sean cumplidos, con el fin de prevenir o disminuir el riesgo operacional.

Al identificar los tipos de riesgos de las diferentes áreas, se debe evaluar el tipo de impacto que genera y con qué probabilidad ocurren.

Figura 8. *Variables de Impacto*

VARIABLES DE IMPACTO						
Nivel	Variable	RIESGOS ASOCIADOS Y PESO				
		Fraude	Seguridad de la Información	Regulatorio / Legal	Reputacional	Económico
1	Bajo	Los eventos de fraude pueden ser fácilmente detectados al inicio del proceso o no aplica.	Perdida de información no confidencial	Ninguna acción o sin impacto legal	Sin afectación a la marcao o clientes. Los medios de comunicación no son impactados.	$0 COP hasta $33 MM COP
2	Medio	Los eventos de fraude son detectados durante la ejecución del proceso.	Perdida de información confidencial	Glosa de ente regulador que requieren atención inmediata o demandas	Los clientes pueden cuestionar la confianza (recuperable en el tiempo). No se impactan los medios de comunicación.	$33 MM COP hasta $66 MM COP
3	Alto	Los eventos de fraude son detectados durante la ejecución del proceso y pueden representar montos importantes para la organización.	Extorsión al Banco por venta de información confidencial	Violación de leyes o regulaciones que repercutan en multas o procesos legales ante autoridades o entes de control.	Clientes y proveedores se ven afectados, junto con la marca. Dificultad para recuperar la confianza. Redes sociales afectadas.	$66 MM COP hasta $99 MM COP
4	Extremo	Los eventos de fraude no son de fácil identificación, las perdidas representan gastos significativos.	Demandas de clientes por fuga de información	Intervención del ente regulador, sanciones de entes de control.	Afectación directa a los clientes y proveedores. Medios de comunicación formales afectados. Perdida total de la confianza.	Mayor a $100 MM COP

Fuente. *Scotia Securities*

Como en la figura la cual muestra la medición de impacto con cinco tipos de riesgos diferentes y se evalúa el impacto que puede tener si se materializan. Esto es un claro ejemplo de cómo se puede identificar riesgos potenciales y como se puede tomar medidas preventivas para mitigar este tipo de impactos en la entidad.

Metodología de investigación

Para el análisis de esta problemática se utilizó la metodología cuantitativa, donde se empleó encuestas semiestructuradas anónimas (por habeas data sólo se solicitó el cargo), que constituyen una herramienta

efectiva para obtener una comprensión detallada de las practicas éticas en el sector bancario y su percepción e implementación en el día a día. Estas encuestas serán dirigidas específicamente a los empleados de los outsourcing y entidades financieras, especializados en finanzas, ya que su experiencia y conocimientos en el campo les permitirán brindar una perspectiva valiosa sobre el tema en cuestión.

Las encuestas semiestructuradas ofrecen una combinación única de preguntas abiertas y cerradas, lo que permitirá a los participantes expresar sus opiniones y experiencias de manera amplia y detallada, al tiempo que proporcionará datos cuantificables para su posterior análisis. Se aplicará el cuestionario en profundidad con los empleados seleccionados, lo que permitirá profundizar en los aspectos clave relacionados con las practicas éticas en el sector financiero.

Además, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de los referentes existentes en el campo de la ética profesional, con énfasis en el sector bancario y las prácticas empresariales, con el fin de obtener conceptos y fundamentos sólidos que respalden y contextualicen los hallazgos de la investigación. Esta revisión permitirá identificar las teorías, modelos y mejores prácticas que se han propuesto en este ámbito, así como cualquier brecha y oportunidad de mejora.

Selección de participantes

Se seleccionaron participantes con experiencia en el sector bancario y en ética profesional. Se realizó la encuesta a empleados de diferentes categorías, desde ejecutivos y gerentes hasta empleados de nivel básico en varias áreas, como analistas, atención al cliente y cumplimiento. También se buscará la opinión de expertos en ética y finanzas, como profesores universitarios, investigadores y consultores.

Recolección de datos

Se llevaron a cabo encuestas semiestructuradas con los participantes para obtener información sobre su percepción de las practicas éticas en el sector bancario. También se recopilará información de políticas

éticas en sus organizaciones, y su opinión sobre las practicas éticas de sus colegas y competidoras. Además, se revisarán informes y documentos de la industria bancaria y más específicamente en las fuerzas de venta externas u outsourcing, así como códigos de ética de organizaciones bancarias relevantes.

Análisis de datos

Se analizaron las encuestas y se buscaron patrones y aspectos puntuales. Se utilizó un análisis temático para identificar factores clave y se realizara una comparación cruzada de las respuestas de los participantes para comprender mejor como se implementan las practicas éticas en la banca.

Limitaciones

Las limitaciones de esta investigación podrían incluir la falta de participantes dispuestos a hablar, la variación en las percepciones éticas de los participantes y a falta de acceso a información de la industria bancaria que no esté disponible públicamente.

Diseño de estudio

El estudio será un diseño descriptivo y exploratorio que tiene como objetivo comprender como se implementan las practicas éticas en el sector bancario y como se perciben estas prácticas por parte de los empleados. En resumen, esta metodología de investigación utiliza un enfoque cualitativo para comprender como se implementan las practicas éticas en la industria bancaria. Dicho anteriormente, se seleccionarán participantes con experiencia en el sector bancario y en ética profesional y se llevarán a cabo encuestas semiestructuradas para recopilar datos. Se utilizará un análisis temático para identificar patrones y temas comunes y se exploraran las limitaciones del estudio debido a la falta de información.

Resultados del trabajo de consultoría

Se realiza encuesta a 17 personas entre ellos están:

- 1 director comercial
- 2 analistas operativas
- 14 ejecutivos comerciales

1. ¿Al ingresar a la entidad financiera se le informo sobre el código de ética y conducta?

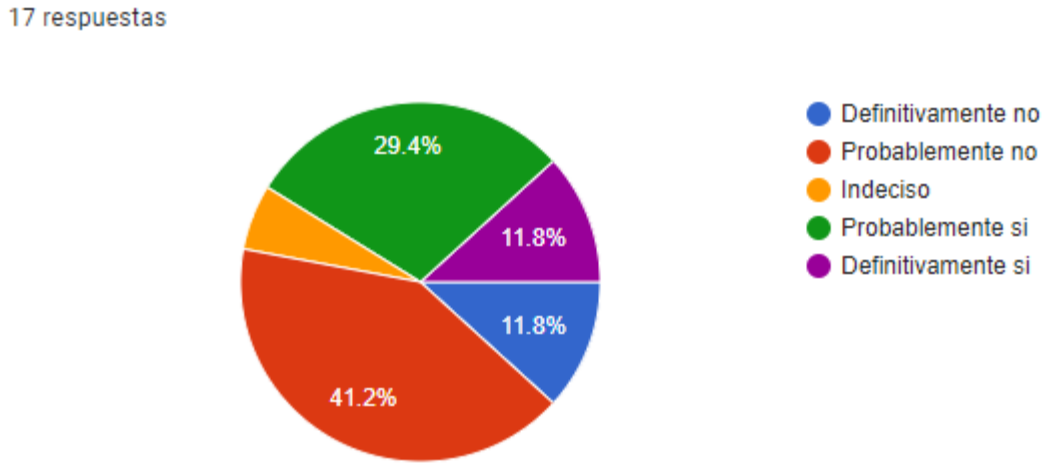


Figura 7. *Descripción sobre la entrega de información del código de ética y conducta al ingresar a la entidad.*

Análisis

Las entidades financieras y outsourcing, se han visto afectadas puesto que han dejado de lado el poner en conocimiento de sus empleados el código de ética y conducta, la gran mayoría afirman que, no han recibido este tipo de información, lo cual puede llegar a traer consecuencias por el desconocimiento del mismo.

2. **¿La entidad le ha informado los objetivos y políticas que tiene?**

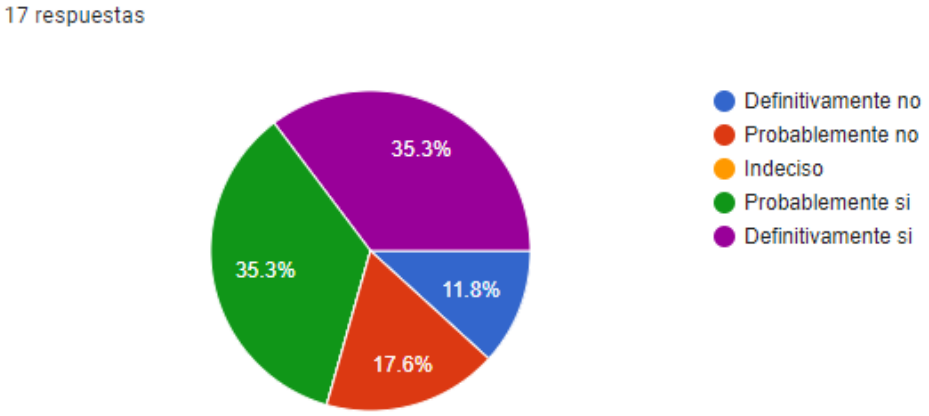


Figura 8. *Descripción sobre la divulgación de los objetivos y políticas internas que tienen las entidades.*

Análisis

Las entidades financieras y outsourcing tiene un ítem muy importante a su favor, debido que los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos y políticas de estas, las cuales son parte fundamental para el cumplimiento de las metas establecidas orientándose a la mejora del desempeño de estas.

3. **La toma de decisiones que han dado en la entidad ¿han afectado su participación laboral?**

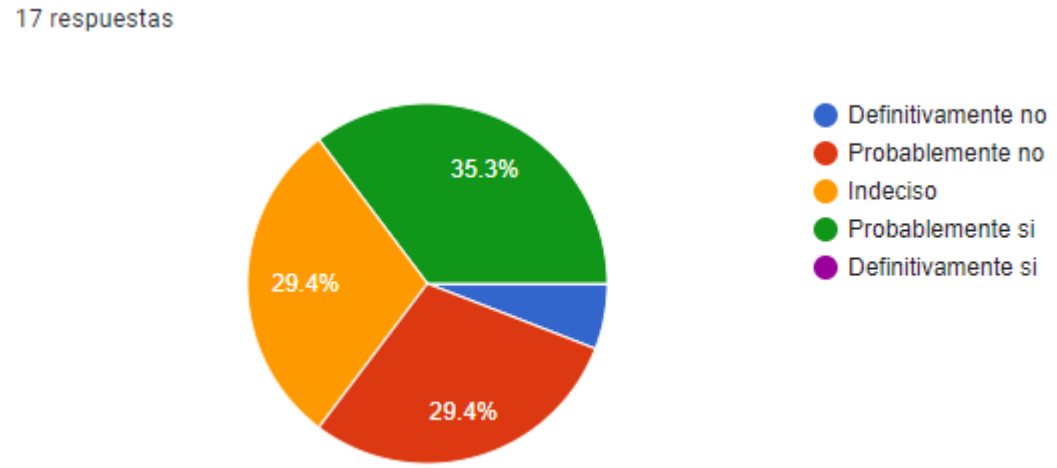


Figura 9. *Descripción sobre la toma de decisiones por parte de la entidad financiera y como esta afecta a sus colaboradores.*

Análisis

En este punto se observa que no se tiene certeza, por lo que se deduce que las decisiones para mejoras de procesos y atracción de clientes no han sido muy claras debido a que el 29.4% está indeciso o no tiene conocimiento claro de las mismas y el otro 29.4% que probablemente no tiene ningún conocimiento de estas por falta de divulgación por parte de los superiores. Siendo estos más de la mitad de las personas entrevistadas.

4. **¿Conoce los principios y valores de la entidad en la que trabaja?**

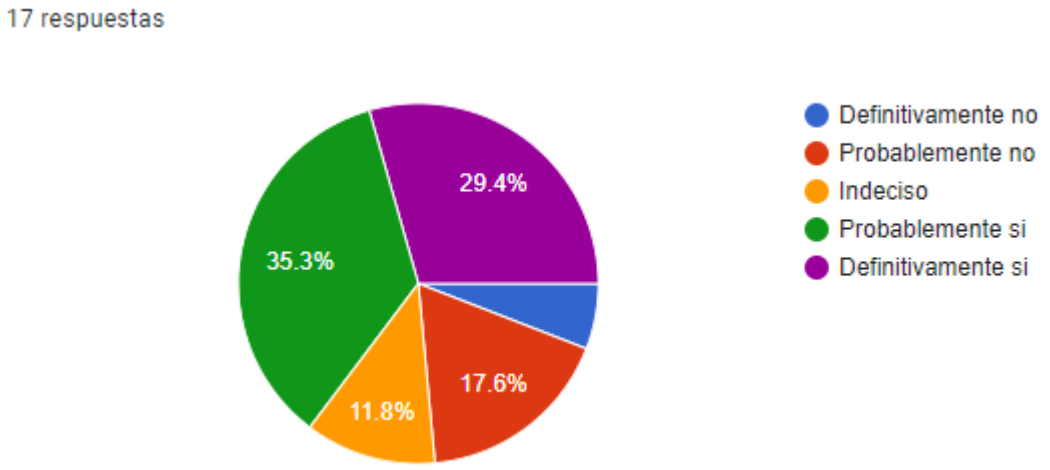


Figura 10. *Descripción sobre la entrega de información de los principios y valores de las entidades financieras o de los outsourcing.*

Análisis

Se puede contemplar que un 64.7% tiene pleno conocimiento de los principios y valores. Pero el 35.3% restante no tienen conocimiento de estos, lo que podría a llegar a ocasionar malas prácticas y faltar a sus valores principales los cuales son la integridad, la trasparencia, el compromiso y la responsabilidad social.

5. **¿Conoce las implicaciones que trae faltar al código de ética?**

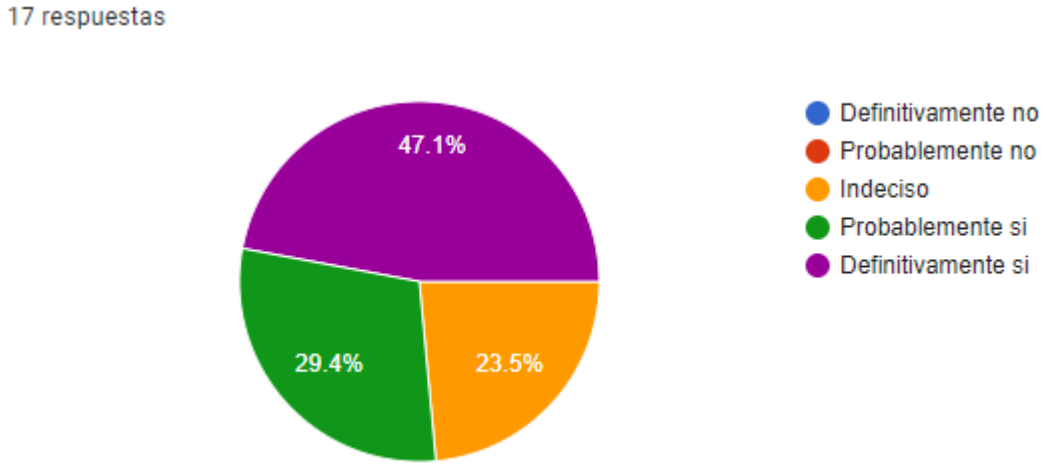


Figura 11. *Descripción sobre las consecuencias que se dan al momento de incurrir en faltas del código de ética.*

Análisis

El 76.5% sabe sobre las consecuencias que puede traer faltar al código de ética. Pero el 23.5% no tiene claro en qué momento se incurre en una falta, debido a la carencia de información por parte de sus superiores y ausencia de capacitaciones sobre el tema.

6. **¿Considera que existen practicas solidas en la empresa para la que trabaja?**

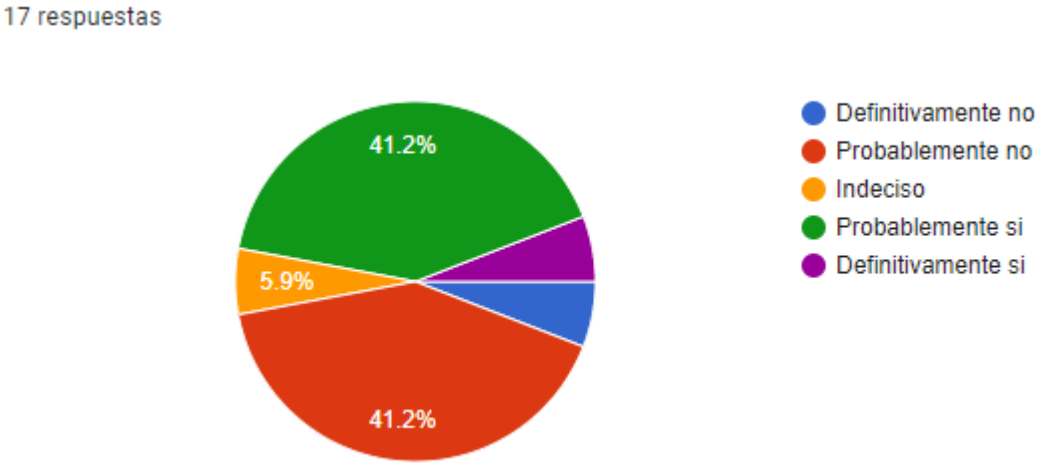


Figura 12. *Descripción sobre la existencia de prácticas solidas en la empresa.*

Análisis

El 41.2% no tiene conocimiento del conjunto de normas que rigen a las entidades y como estas se basan en el ejercicio de la profesión de cada uno de los trabajadores. Estas como bien se sabe son las que rigen el comportamiento y la actuación de buenas prácticas laborales.

7. **¿El código de ética de la entidad para la que trabaja influye en su toma de decisiones laborales?**

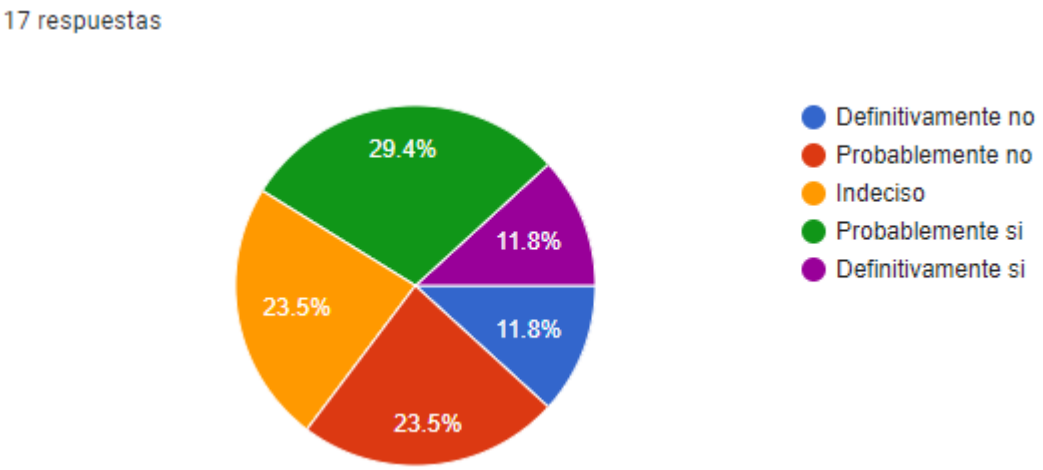


Figura 13. *Descripción sobre como el código de ética influye en la toma de decisiones.*

Análisis

Para este caso, se evidencia que las entidades deben buscar diferentes alternativas para poner en conocimiento su código de ética, y como este puede ayudar o afectar la toma de decisiones. Debido a que este es una guía de como los trabajadores deben actuar en la organización, garantizando la integridad y responsabilidad de cada una de sus acciones.

8. **¿La entidad ha realizado capacitaciones sobre sus principios, valores, objetivos y políticas internas?**

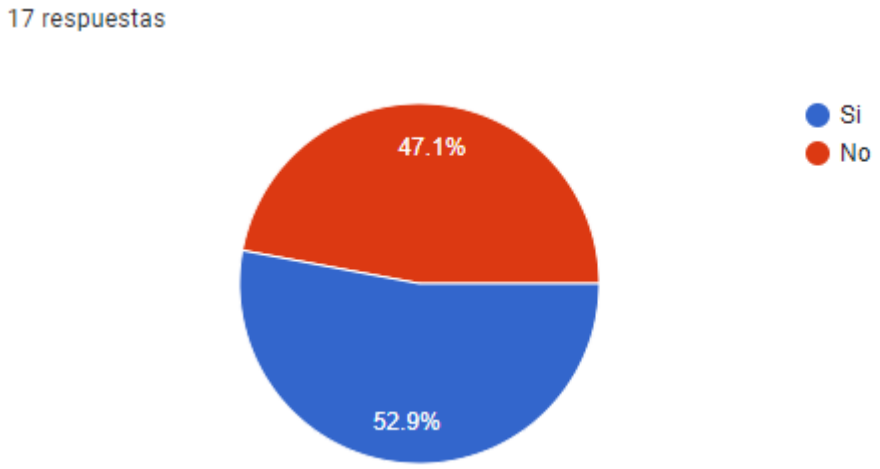


Figura 14. *Descripción sobre las capacitaciones dada por las entidades financieras y outsourcing.*

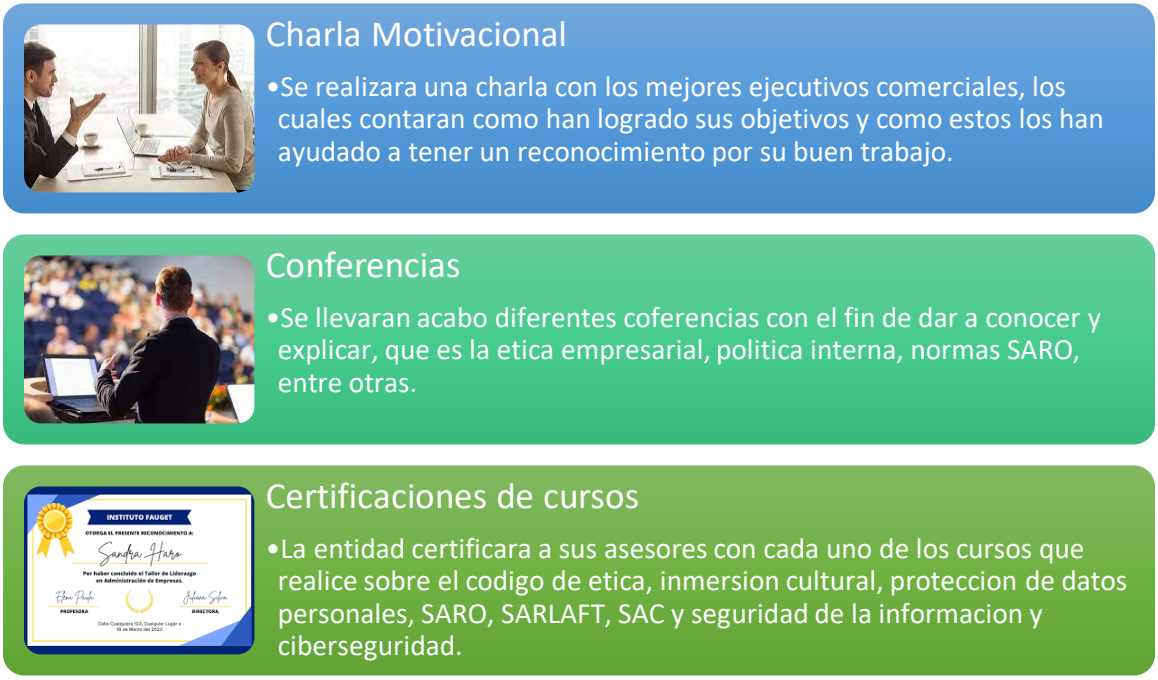
Análisis

En este último punto se evidencia que un 47.1% no ha tenido algún tipo de capacitación o reunión para abarcar estos temas, con el fin de los trabajadores tengan claros los principios, valores, objetivos y políticas internas, siendo estos de gran importancia ya que determinan las líneas de trabajo y la filosofía de la entidad. Al no tener conocimiento alguno de esto, como se dijo en puntos anteriores se puede llegar a incurrir en faltas graves tanto para el trabajador como para la empresa.

Propuesta de programa de sensibilización y formación

Esta propuesta se da con el fin de evitar malas prácticas laborales. Se dan tres propuestas, la primera es una charla motivacional donde los mejores ejecutivos comerciales comentaran un poco de su diario vivir, allí ellos deben contar como han logrado ser uno de los mejores y como por medio de su plan de trabajo le ha permitido lograr y alcanzar muchas metas propuestas por el mismo. Las conferencias permiten compartir información o conocimientos de los diferentes temas expuestos en la figura, con el fin que los empleados puedan aprender sobre esos temas y los cambios que se han generado, se espera que las conferencias se realicen periódicamente. Y por último las certificaciones de cursos, las entidades deben dar a conocer las normativas que los rigen y esta debe ser de conocimiento para todos los empleados ya sea por medio de cursos o programa, teniendo como beneficio un certificado donde la entidad declara que la persona ha acreditado el curso o programa.

Figura 17. *Propuesta de programa de sensibilización y formación*



Fuente. *Elaboración propia*

Esta propuesta permite que las entidades comiencen a implementar diferentes actividades o generen diferentes recursos que permitan compartir toda la información sobre políticas, éticas, etc., con el fin de mejorar y fortalecer la ética profesional de sus empleados. Se espera que este tipo de iniciativas se comiencen a implementar en tanto en las entidades financieras como en los outsourcing, con el fin de mitigar malas prácticas que llevan a una mala imagen de la compañía y el trabajador.

Impactos como consecuencia de la consultoría

Con la encuesta realizada se logra entender como la ética empresarial está teniendo falencias antes los trabajadores de las entidades financieras y los outsourcing, generando así un impacto negativo. Se logra analizar que los colaboradores saben muy poco sobre los principios, valores, objetivos y política interna de la entidad. Generando así falencias en su ética profesional tanto del colaborador como de la entidad. Se debe entrar a mirar la inclusión de nuevos procesos ya sean actividades, conversatorios, reuniones o capacitaciones para que los colaboradores tengan el pleno conocimiento de estas.

Como se sabe la ética influye en la toma de decisiones allí se abarca los principios y valores de la entidad, teniendo como pilares fundamentales los siguientes valores: la integridad, la trasparencia y la responsabilidad social con el objetivo de garantizar una responsabilidad en las acciones tomadas. Si las entidades financieras o outsourcing no mejoran esto se seguirá evidenciados fraudes, alteración de documentos, duplicidad de créditos, entre otros, influyendo desfavorablemente en la trasparencia y honestidad de la entidad ocasionando conflicto de interés, daño a la ética profesional y pérdida de credibilidad en la entidad. Este tipo de comportamiento puede incurrir en riesgos financieros y legales tanto para el colaborador como para la empresa. Los colaboradores deberán anteponer su código de ética profesional para así no faltar a su profesión y a sus valores y principios.

Los ejecutivos comerciales deben tener pleno conocimiento de la responsabilidad social de la entidad financiera y como el actuar de ellos ha llegado afectar la imagen de esta. El actuar de ellos trae consecuencias a futuro, debido a que no se cuenta con un programa donde se pueda evidenciar si un cliente está solicitando crédito de libranza en más de un banco a la vez, generando así reportes negativos de los clientes ante centrales de riesgo, dando, así como consecuencia a futuros embargos.

Recomendaciones

Se debe de concientizar sobre los principios, valores, objetivos, política interna de la entidad y ética, por medio de reuniones, asambleas, conferencias, entre otras, para poder fortalecer los conocimientos de estos en los colaboradores de las entidades. Es necesario que se comience a realizar retroalimentaciones a los empleados que incurran en fallas en el código de ética y como esta puede afectar su credibilidad ante las instituciones financieras u otras entidades.

Las entidades deben comenzar a regular y controlar de manera periódica las irregularidades que se presenten y estar trabajando de la mano con las autoridades competentes, para la prevención de estafas, alteración de documentos, entre otras. Se debe manejar un código de ética y conducta claro, para la prevención de actos que llevan a la corrupción o en su caso abuso de poder. Es necesario que se fortalezca la confianza y credibilidad de cada uno de los colaboradores para que no se presente presión para actuar en contra de los principios y valores éticos.

Recomendaciones para una buena ética profesional: se debe ser honesto siendo este el valor fundamental en lo personal y lo laboral, ser responsable asumiendo las consecuencias de las acciones y decisiones, diferenciar lo correcto de lo incorrecto, ser coherente con la forma de hablar, pensar y actuar, ser transparente, ser leal, discreto, tolerante, entre otras. Lo que permitirá una genuina dimensión de la ética generando buenas prácticas laborales brindando así credibilidad y prestigio.

Se deberá construir un plan de acción eficiente y audaz, que ayude a la disminución de estas malas prácticas laborales, se sugiere que, por medio de capacitaciones, reuniones, boletines semanales, etc., se haga llegar la información de las consecuencias que este actuar trae tanto para el ejecutivo como para el

cliente. Es de saber que el ejecutivo comercial es la cara o el representante de la entidad para la que trabaja, y es de su ética saber que la toma de decisiones lo afecta a la entidad bancaria, al cliente y a él.

También se recomienda realizar una entrevista a los mejores ejecutivos comerciales de cada entidad financiera o outsourcing, con el fin de que este cuente como ha sido su experiencia trabajando con los bancos y como implementa la responsabilidad social y la ética en su diario vivir. Con el fin de que los ejecutivos comerciales, tengan referentes de personas que han cumplido sus metas u/o objetivos por medio de las buenas prácticas.

Para finalizar, se espera que a futuro la Superintendencia financiera de Colombia tenga un mayor control sobre este tipo de problemas que claramente afectan la vida económica del cliente y el buen nombre de la entidad. Se espera que por medio de la innovación de aplicativos se pueda evidenciar dichas malas prácticas y prevenir con antelación a que pase este tipo de situaciones.

Referencias

BBVA. (s.f.). *BBVA.com.co*. Obtenido de https://www.bbva.com.co/personas/blog/educacion-financiera/prestamos/que-es-libranza.html

Calvo, P. (22 de 07 de 2014). *scielo.* Obtenido de scielo: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008

Cascon, J. I. (15 de 04 de 2016). *Linkedin* . Obtenido de https://www.linkedin.com/pulse/el-enfoque-de-carroll-niveles-responsabilidad-social-ismodes-cascon/?originalSubdomain=es

Cortina, 1. (s.f.). como se citó en Crespo, 2003.

Crespo, M. F. (2003). Lo etico de la etica empresarial . *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 17.

References

Ética, I. y. (n.d.). *SERIE DE MÓDULOS UNIVERSITARIOS*. Unodc.org. Retrieved May 23, 2023, from https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_14_-_Professional_Ethics_-_Spanish_v.pdf

¿Qué son los stakeholders y por qué su importancia para una empresa? (n.d.). Becas-santander.com. Retrieved May 23, 2023, from https://www.becas-santander.com/es/blog/stakeholders.html

Ruiz, W. P. (1657122848000). *Importancia y tips de ética profesional*. Linkedin.com. https://www.linkedin.com/pulse/importancia-y-tips-de-%C3%A9tica-profesional-wilfredo-alonso-p%C3%A9rez-ruiz/?originalSubdomain=es

(N.d.). Grupoaval.com. Retrieved May 23, 2023, from https://www.grupoaval.com/wps/wcm/connect/grupo-aval/8800652c-9f1d-48e6-a711-90ca8d62f9f7/Codigo-etica-Conducta.pdf?MOD=AJPERES

Superintendencia, L. (n.d.). *SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL O SARO*. Azureedge.net. Retrieved July 3, 2023, from https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/scotiabank-colpatria/pdf/scotia-securities/SARO.pd