

DIAGNÓSTICO SOBRE LA GENERACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN ENTIDADES  
FINANCIERAS E INCIDENCIA EN SU NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO  
LOCAL

YUDY ALEXANDRA BERMÚDEZ REY  
CINDY TATIANA GUTIÉRREZ RAMÍREZ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ECCI  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
BOGOTÁ D.C.  
2017

DIAGNÓSTICO SOBRE LA GENERACIÓN DE CAPITAL SOCIAL EN ENTIDADES  
FINANCIERAS E INCIDENCIA EN SU NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO  
LOCAL

YUDY ALEXANDRA BERMÚDEZ REY  
CINDY TATIANA GUTIÉRREZ RAMÍREZ

ASESOR DE INVESTIGACIÓN  
DR. MANUEL FERNANDO CABRERA JIMÉNEZ

UNIVERSIDAD ECCI  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
BOGOTÁ D.C.

2017

## Tabla de Contenido

1. Introducción.....	2
1.1 Planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.....	8
2. Marco Referencial .....	13
2.1 Estado del arte .....	13
2.2 Marco teórico .....	22
2.2.1 Antecedentes históricos.....	23
2.2.2 Evolución del sistema financiero global.....	27
2.2.3 Antecedentes del sistema financiero colombiano.....	31
2.2.4 El sistema financiero: sus características y sus elementos.....	37
2.2.5 Sistema financiero actual colombiano.....	41
2.2.6 Concepto del sistema financiero e incidencia en el capital social.....	43
2.2.7 Análisis contexto local Bogotá.....	45
2.2.8 Capital social como teoría y su importancia en los enfoques estructural y cultural:....	50
2.2.9 Generación de capital social en el sector financiero (bancos) e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local .....	53
3. Metodología.....	60
4. Resultados.....	66
5. Conclusiones y discusiones .....	89
6. Bibliografía .....	101

## Tablas

<b>Tabla 1</b> .....	23
<b>Tabla 2</b> .....	39
<b>Tabla 3</b> .....	40
<b>Tabla 4</b> .....	47
<b>Tabla 5</b> .....	48
<b>Tabla 6</b> .....	64

## Gráficos

Grafico 1 .....	66
Grafico 2 .....	67
Grafico 3 .....	67
Grafico 4 .....	70
Grafico 5 .....	71
Grafico 6 .....	71
Grafico 7 .....	72
Grafico 8 .....	73
Grafico 9 .....	76
Grafico 10 .....	79
Grafico 11 .....	80
Grafico 12 .....	81
Grafico 13 .....	82
Grafico 14 .....	82
Grafico 15 .....	84
Grafico 16 .....	84
Grafico 17 .....	85
Grafico 18 .....	86
Grafico 19 .....	87
Grafico 20 .....	87

**Anexos**

Anexo 1 ..... 94

## **Agradecimientos**

A Dios por habernos guiado, mantenido firme y no dejarnos decaer a pesar de las adversidades presentadas durante este gran esfuerzo y dedicación que comprendió nuestra carrera de comercio internacional.

A nuestro tutor, el doctor Manuel Fernando Cabrera Jiménez por su gran ayuda, paciencia y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este proyecto investigativo. A nuestra familia quienes a lo largo de toda nuestra vida han creído en nosotras, en nuestras habilidades, nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica. A nuestros amigos y compañeros por la ayuda prestada durante el desenvolvimiento de este trabajo en la etapa de campo.

## Resumen

Este proyecto se realizó con el fin de identificar un diagnóstico sobre la generación de capital social en entidades financieras e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local, se desarrolló con base en planteamientos teóricos e investigaciones que se desarrollaron y se ven reflejados en el estado del arte y el marco teórico. Además, ha sido creado para tener un panorama más claro de la parte cognitiva y estructural del capital social y de cómo repercute en la competitividad la utilización de este concepto. Se presentó el problema de la investigación, su hipótesis y los objetivos del proyecto.

De igual manera, se utilizó una metodología investigativa de tipo descriptivo con enfoque de análisis cuantitativo, en la cual se identificaron 25 entidades bancarias que se encuentran establecidas en la ciudad de Bogotá, de allí se tomó una muestra de 15 bancos a los cuales se les realizó una encuesta de 20 preguntas divididas en dos categorías, la primera capital social cognitivo en el cual se buscó medir la importancia de los factores subjetivos como son los valores y las actitudes y la segunda capital social estructural en donde se buscó medir la importancia de las relaciones con los diferentes actores del sector que puedan generar un beneficio mutuo.

El objetivo de este proyecto es dar a conocer los resultados obtenidos en procesos de construcción de capital social en el sector financiero (bancos) caracterizadas por las variables que potencialicen el nivel de cohesión al interior de una organización orientada a fortalecer algunas estrategias que generan capital social y planear una reflexión de su aporte frente al nivel de competitividad del sector.

Los resultados obtenidos del estudio evidencian que el capital social dentro del sistema financiero cumple un papel de gran importancia ya que fomenta las relaciones sociales, públicas y lazos de confianza. La investigación permitió concluir que el capital social y el diagnóstico en cada uno de los resultados analizados, resaltan de la red de compromiso, promoviendo la cooperación internamente en cada una de las entidades financieras ya que el nivel de confianza, reciprocidad, valores y normas son altos.



Por consiguiente, es importante establecer redes informativas de confianza que generen a la entidad financiera un vínculo social fuerte y estable para brindar una mayor tranquilidad en las organizaciones y poder así ser competitiva localmente, pues una organización que desarrolla la confianza bajo normas y reglas, cuenta con altas posibilidades de establecer beneficios de cooperación tanto dentro como fuera de esta. De modo que esto hace que incrementen la competitividad y se fortalezca más la comunicación y los flujos de información sean eficaces tanto para los cargos gerenciales, administrativos - operarios y clientes de cada entidad financiera.

Se presentó una introducción en la cual se plantea un problema, una hipótesis y unos objetivos que dan respuesta al contexto del proyecto que se planteó. Se realiza un marco referencial donde se expone un estado del arte el cual hace referencias a hallazgos nacionales e internacionales de estudios sobre el capital social y el sistema financiero; un marco teórico en donde se evidencian antecedentes, evoluciones, características, importancia e incidencias en el tema del proyecto. Una metodología donde se explican 3 fases las cuales se basa el proyecto, unos resultados analizados por el trabajo de campo que se realizó y finalmente conclusiones y bibliografía que se desarrollaron e investigaron en este proyecto.

# 1 Introducción

La globalización es uno de los referentes claves para entender el desarrollo actual en el mundo, la discusión sobre si existe o no globalización, es evidente en la estructuración de un nuevo orden global, el cual se encuentra lejos de ser un proceso uniforme y homogéneo. Sin embargo y como menciona (Stiglitz, 2007) lo interesante es que existe el suficiente capital teórico desde la sociología, las ciencias políticas y la propia economía para construir una plataforma analítica integral más eficaz.

El presente proyecto está enfocado en conocer el diagnóstico sobre la generación de capital social en entidades financieras e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local, dando a conocer sus antecedentes y algunos teóricos como Hanifan (1916), Bourdieu (1986), Coleman (1988), Putnam (1993), Fukuyama (1995), CEPAL (2014), entre otros, para un mayor análisis del concepto capital social y a su vez mostrando como a través de entidades bancarias, el capital social ayuda a promover las relaciones de confianza, reciprocidad, normas y valores para el desarrollo de actividades en ambientes laborales en entidades financieras y como este ayuda a incentivar la competitividad y la expansión de los mercados contribuyendo al progreso de una economía.

En primera medida se hablará del sector financiero, partiendo este, de la necesidad de garantizar el abastecimiento para el desarrollo y el progreso económico de un territorio; por lo que es un factor fundamental para entender cómo funciona la economía mundial, al proporcionar el intercambio de bienes, servicios y capitales (Villamizar, 2015). Este es un intermediario del mercado económico, regulado por el estado que permite que la captación y colocación de dichos recursos para que se dé de manera organizada.

En segunda medida es relevante mencionar la importancia del capital social, ya que este impacta en el crecimiento económico, que no sólo depende de los recursos naturales y del capital humano y físico de una economía como menciona (La importancia del capital social para las

naciones, 2012, pág. 1), sino también de la calidad de sus instituciones y su tejido social que lo conforma.

No obstante, una sociedad basada en la confianza, en relaciones amplias y sólidas impacta favorablemente en situaciones desfavorables, permitiendo la superación de crisis y desastres con mayor rapidez, facilitando el ingreso al mercado laboral.

Actualmente, con la generación de capital social y el sistema financiero, la globalización está aumentando el poder de los mercados, obteniendo mayor competitividad, mayor demanda en productos, brindando la posibilidad de generar confianza en la relación de redes sociales y reduciendo el de los Estados (Paul Krugman y el nuevo comercio internacional, 2008, pág. 5), pues el paso del sistema financiero en las relaciones comerciales mundiales responde a grandes cambios positivos en el poder dentro del sistema económico y político internacional, y cómo los principales países se están adaptando a dichos cambios, lo cual les permite obtener mayor competitividad y crecimiento en el desarrollo global financiero.

Por otra parte, Friedman (1976) incorpora teorías y postulados en la libertad económica y libertad individual, muestra su versión a cualquier intrusión del Estado en el mercado y por ende el respeto de la libertad individual y de la libre empresa. Si bien es cierto, la educación y la formación mejoran la capacidad del individuo, le ayudan a conocer el mundo que le rodea, al ampliar su experiencia, le permiten tomar decisiones más acertadas como consumidor, productor y ciudadano, aumentando la posibilidad de lograr un nivel de vida más alto ya que al aumentar su confianza en sí mismo; se incrementaran sus oportunidades personales y social y se obtiene una libertad económica individual.

Las ideas expuestas de Krugman en su libro teoría del sistema económico internacional, hace énfasis en:

Los mercados internacionales que son competitivos no solamente por la disponibilidad de los factores de producción básicos, sino por la adaptación y asimilación de nuevos elementos

constitutivos de los factores como son los correspondientes al capital y a la mano de obra, en lo pertinente a la formación, preparación, calificación y especialización, así como a la asimilación de tecnologías pertinentes al manejo de los fenómenos macroeconómicos que interfieren en la valoración de los capitales financieros, representados en instrumentos y herramientas que contribuyen a compensar los flujos de caja y hacer realmente competitivas las economías internacionales, incluso las de países con reducidos factores de producción según la connotación tradicional, pero con potenciales elementos innovadores que encajan dentro de la clasificación de los factores a la luz de la posmodernidad económica, ampliando el espectro de la conceptualización de la teoría económica en lo relativo al comercio internacional (Mayorga & Martínez, 2008, pág. 1).

Recientemente, investigaciones de la revista *Innovar* de la Universidad Nacional de Colombia (2015) sobre el crecimiento económico y financiero, hace énfasis en la importancia del sistema legal como determinante de crecimiento. En este caso, se argumenta que una protección resistente de los derechos, crea condiciones que incentivan la confianza, la inversión y el consumo en cuanto a capital social en una organización. La existencia de leyes dirigidas a proteger los proveedores de crédito promueve sistemas bancarios más sólidos, más confiables para las personas y sobre todo un desempeño económico mayor, lo que ayuda a la confiabilidad y eficiencia en el servicio financiero de las entidades Bancarias para los usuarios.

La nueva estructura del sistema financiero Colombiano se estableció durante la anterior década, por causa de la crisis financiera, la conjunción de los cambios anotados y diferentes factores que determinaron las características actuales del sector (Evolucion del sistema financiero Colombiano, 2015). No obstante, es importante resaltar que el presente proyecto contará con un documento que proyecta elementos históricos que han sido determinantes en el desarrollo del país, ya que la estructura financiera es fundamental para la gestión y desarrollo de una nación, dando a conocer la incidencia que este tuvo y tiene en la productividad y en el capital social.

Pese a que el sistema financiero tuvo su aporte en el capital social demostrando la relevancia en el debate de los conceptos de capital humano (KH) y capital físico (KF), en la

historia del pensamiento económico, la noción de capital físico precede a la de capital humano, y ambas a la de capital social (Ballesteros & Nieto, 2015); muestra que en economía, en la productividad, el capital social ha tenido diversos significados, el stock agregado de las diversas formas de capital de un sistema económico; el capital que se destina a la prestación de servicios sociales; el capital acumulado por medio de la inversión pública; y el valor de las relaciones sociales. Por lo anterior se puede decir que el capital social se puede definir desde diferentes perspectivas.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad encargada de vigilar y regular la actividad del sistema financiero en el país, hay 24 establecimientos bancarios (Villamizar, 2015, pág. 2), a los cuales 15 de ellos que se encuentran en la ciudad de Bogotá, serán nuestro objeto de análisis; dichas entidades son prestadoras de servicios, y en el desempeño de sus funciones generan diversidad de impactos al entorno competitivo.

Resulta oportuno mencionar a María Mercedes Cuéllar en su libro: Colombia, un proyecto inconcluso, ya que en sus afirmaciones menciona que la pobreza o riqueza de una nación se explica por el tipo de instituciones que reflejan los valores de la sociedad, la disponibilidad de capital social y la firmeza del Estado para disminuir los costos de transacción y defender los derechos de propiedad.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante destacar que el sector financiero específicamente el bancario es importante para el desarrollo de la sociedad también es clave mencionar que el comportamiento ético y social dentro de estas organizaciones no puede referirse exclusivamente en normas económicas y financieras, sino que debe anclarse en una cultura corporativa puesta en marcha a través de un sistema que genere capital social.

Esto requiere la identificación de unos valores y su puesta en práctica donde el ejemplo y el compromiso sean vitales, la extensión de su alcance a toda la actividad de la empresa y la puesta en marcha de políticas y procedimientos para su efectividad, son incluidos en los valores de las redes sociales y los incentivos adecuados.

De igual forma, cabe mencionar que la economista María Mercedes Cuéllar también destaca que es esencial para el crecimiento, los costos de transacción de los mercados económicos y políticos sean bajos, y también menciona que esto depende del funcionamiento de la justicia. Claro está que en nuestro país se ha hecho énfasis no en el funcionamiento de la justicia sino en las características de los colombianos, su astucia o su maldad.

Si el problema es cultural, entonces lo que se requiere es educación y habilitar centros de conciliación para que las personas, se detengan a conciliar para que así puedan ir aprendiendo a solucionar pacíficamente los conflictos. Adicionalmente, menciona el estudio que realizó Cuéllar en cuanto a la actitud sumisa y dependiente en el colombiano medio, dice textualmente:

De otra parte, en el marco valorativo puede afirmarse que el colombiano es dependiente: sus estructuras sociales son jerarquizadas y no valora la independencia (Cuellar, 2000).

El concepto de capital social de acuerdo con el cuaderno de divulgación de la fundación BBVA de la banca relacional y capital social (2007), ha ganado una gran atención por parte de las ciencias sociales y las instituciones internacionales ya que potencializa la importancia en los procesos y políticas de desarrollo.

De igual forma, se analizan los perfiles de las actividades relacionadas con las entidades del sector financiero como lo son los bancos, para lo cual se debe tener en cuenta las relaciones de confianza que se presentan entre estas entidades y los clientes de igual manera, establecer los costos financieros y la competencia bancaria.

Al hablar de capital social se destaca las ventajas asociadas a la confianza y cooperación entre agentes. Este concepto es altamente beneficioso desde el punto de vista económico, puesto que supone reducciones en costos y amplía las transacciones que se puedan realizar, las anteriores ventajas se observan particularmente en el sector financiero, ya que en la relación entre los clientes y la entidad financiera la confianza es muy relevante. Esto es debido a que las

actividades financieras que consisten en la relación entre ahorradores e inversores conllevan riesgos grandes que derivan de la información asimétrica entre ellos.

Por otra parte, el concepto del capital social ha desatado un intenso debate sobre una multiplicidad de temas que abarca el término y sobre su validez como teoría o paradigma. Al mismo tiempo, el capital social es uno de las fuentes principales como se mencionó anteriormente de confianza, normas de reciprocidad, actitudes y valores que aportan a la comunidad y las organizaciones una superación en sus relaciones de conflictos y ayuda para obtener lazos de cooperación mutua.

De igual manera, uno de los puntos en discusión es la eventual existencia de una forma comunitaria, individual y colectiva de capital social, más allá de su expresión en las relaciones de confianza y reciprocidad entre individuos, articulados en redes interpersonales (Durston, 2000, pág. 5). Se analiza la relación entre los conceptos propios del capital social del individuo y las de aquél que es inmerso en las comunidades.

Algunos politólogos como los mencionados a continuación y a los cuales se profundizara más adelante son referentes para entender el concepto del capital social y así poder aplicar dicho concepto en la importancia para la competitividad de algunas empresas del sector financiero como lo son los bancos en Bogotá; por ejemplo, Ostrom (1990) fue referente del capital social en la economía y en las teorías, Putnam (1993) en la idea el capital social como una cualidad de los grupos que contribuyen a un buen gobierno y el progreso económico, Fukuyama (1995) quien analizó la existencia de una confianza mutua entre las personas.

Adicionalmente el Banco mundial y los 4 tipos de capital social, Woolcock y Narayan (1998) quienes consideran que no solo los recursos sociales se hayan involucradas en las relaciones si no que los valores y las normas son fundamentales en la construcción del capital social, la CEPAL quien hace aporte estratégico para el capital social y finalmente actualidad identificando el concepto global de capital social actual en las organizaciones y como esta es influyente en la competitividad de las organizaciones.

En este sentido, el contexto que trae las normas del capital social estructural como el respeto, las normas, la confianza, y la reciprocidad incrementan un nivel de redes al servicio de una sociedad ya que al reunir estas normas se forma una integralidad que evidencian el capital social. Además, aseguran los profesores de la Universidad ECCI, Manuel Cabrera y Liliana Infante que “la integridad se fundamenta en compartir principios valores los cuales constituyen cimientos sólidos de los procesos de asociatividad, desarrollo de vida cívica y consolidación de la confianza que consolidan los miembros de una comunidad” (Cabrera, Manuel Fernando; Infante, Claudia Liliana, 2016, págs. 109 - 110).

En este proyecto se desea investigar el grado de importancia que le otorgan los bancos en Bogotá a la generación de capital social en el interior de estos, en donde puedan implementar políticas que los lleven a acceder a más comunidades, prestar un mejor servicio, ganar la confianza dentro de los usuarios, y por ende una mayor competitividad en el mercado, la investigación se realizara por medio de encuestas que se aplicaran al interior de estas organizaciones.

### **1.1 Planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.**

Bogotá es una ciudad que cuenta con 8'380.000 (Arciniegas, 2017) habitantes los cuales cuentan con diferentes niveles de educación; la población en su mayoría carece de una educación financiera efectiva, y las que no hacen parte de esa mayoría, son personas que se dedican a desarrollar algún tipo de operaciones bancarias. Existen zonas en las cuales hay pocas entidades financieras o en algunas no están presentes ya sea por razones de costo y/o por la ausencia de un número importante de negocios; de igual forma el servicio al cliente que se presta en muchas ocasiones no es el mejor, dado el desconocimiento de las personas.



De acuerdo con la medición realizada por el BARCAS <sup>1</sup>(Barómetro del capital social) 2005-2011 Bogotá disminuyó la confianza en las instituciones y aumentó la percepción de corrupción, la caída de capital social fue mucho mayor en esta ciudad que a nivel nacional, quedando por debajo del promedio del país y solo por encima de Boyacá y el Eje Cafetero. Tanto en Bogotá como en el resto del país, sólo el 11% en Colombia y el 12% en Bogotá consideraron que se puede confiar en los demás y en estas entidades. La ciudad cuenta con bajos niveles de capital social incluyendo en las entidades financieras. En esta realidad, se identifica los posibles desarrollos de la comunidad y como se ve afectada.

De igual manera es importante destacar que según el informe de estabilidad financiera del (Banco de la Republica, 2012) la ciudad de Bogotá es la zona que presenta los mayores niveles de bancarización integrando los servicios financieros a la actividad económica de los habitantes. Las diferencias entre Bogotá y las demás regiones del país son de gran magnitud, sobretodo en relación con la Amazonía y la Orinoquía, los cuales muestran no solo los más bajos niveles de bancarización, sino las menores tasas de crecimiento, se debe resaltar que las diferencias entre Bogotá y otras zonas que presentan un alto nivel de actividad económica han aumentado en el transcurrir de los años. Por sector económico se encuentra que los estratos 3, 4, 5 y 6 están completamente atendidos por algún servicio financiero en cada uno de los tres sectores: financiero, servicios y real, es decir, el número de operaciones registradas es superior al tamaño de la población.

Por su parte, el sector solidario muestra un papel importante en la inclusión financiera de la población en estrato 1, ya que aquel es el que tiene operaciones con más de la mitad de esta proporción de la población. No obstante, el estrato 2 es el que menor índice de cobertura financiera presenta.

Lo anterior da cuenta de la importancia de generar capital social reforzando la confianza entre los bancos y sus clientes centrándose en mantener relaciones duraderas con interacciones

---

<sup>1</sup> BARCAS: Barómetro del Capital Social establece el estado del Capital Social para eventualmente sugerir y evaluar las políticas públicas dirigidas a generar tal capital, Mide el cambio en formaciones sociales muy diversas. Incorpora elementos de la Encuesta Mundial de Valores

repetidas. Las relaciones bancarias contribuirían a resolver los problemas de información incompleta entre las partes, mediante la apertura de diferentes canales de información a sus usuarios y de igual forma la amplitud de sus servicios a otros segmentos de la población, generando para este proyecto una pregunta la cual se verá respondida y reflejada en el estudio de resultados; ¿La generación de capital social es un factor incidente en la competitividad de las organizaciones del sector financiero (Bancos) en el mercado local?.

Se plantea la siguiente hipótesis para este proyecto partiendo de identificar el gran éxito que han tenido las entidades del sector financiero como se evidencian en diferentes estudios, que su crecimiento económico ha sido exponencial, sin embargo, se puede observar que los niveles de confianza de los clientes en el sector no son los mejores. Lo que conlleva a generar procesos complejos y poco beneficiosos para la comunidad, en este sentido las entidades deben generar estrategias que favorezcan el capital social.

La bancarización en Colombia (García C. , 2015), observa que las preferencias de las personas al utilizar el sistema financiero formal van más allá de cualquier barrera y de la infraestructura. También María Mercedes Cuéllar, ex presidente de la asociación bancaria y de entidades financieras de Colombia (Asobancaria), expresa que se han observado avances en el país en cuanto a inclusión financiera, pero aún se debe avanzar en dicho tema.

Adicional, es necesario incentivar el acceso a los servicios financieros en donde se favorezcan más los pagos electrónicos que pueda crear un mejor servicio y aumentar la confianza en el sector financiero.

Si se avanza en este tema, los avances se reflejarán en el incremento de personas en Bogotá que accedan a los productos de las entidades bancarias. Los bancos saben que es escasa la utilización de productos financieros, en donde puede que estos productos no estén siendo tan efectivos.

Teniendo en cuenta lo anterior este proyecto pretende validar la importancia de la generación de capital social en el sector bancario como aporte a la competitividad en el mercado local.

### **Objetivos**

Desarrollar un diagnóstico sobre la generación de capital social en el sector financiero (bancos) y conocer su incidencia en los niveles de competitividad en el mercado local.

Objetivos específicos los cuales proponemos a continuación:

- Analizar como las variables del capital social potencializan el nivel de cohesión al interior de una organización.
- Conocer los procesos de construcción de capital social en el sector financiero (bancos) en Bogotá Colombia.
- Evaluar la generación de capital social en la competitividad en el sector financiero (bancos).

En síntesis, este proyecto mostrara como tema principal el capital social y en su desarrollo se mostrará el tema central, un diagnóstico sobre la generación de capital social en el sector financiero e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local. Este proyecto también ha sido creado con el fin de dar a conocer la incidencia del capital social en el sector financiero y tener un panorama más claro de la parte cognitiva y estructural de las estrategias con sus empleados y de cómo repercute en la competitividad la utilización de este concepto. Se tendrá una estructura capilar abordada de la siguiente manera:

El capítulo 1: se denominara introducción, allí se contextualiza un enfoque al conocer la importancia de la generación de capital social en el sector financiero y su incidencia en el nivel de competitividad en el mercado local, se presenta el problema de la investigación, su hipótesis y los objetivos del proyecto.

En el capítulo 2 hace referencia al marco referencial, donde se encontrara el estado del arte modalidad de investigación documental que permitirá un estudio del conocimiento acumulado escrito dentro de un área específica y el marco teórico destacando diferentes autores y teorías sobre el tema.

Posteriormente el capítulo 3 establecido por la metodología donde se describe la investigación de tipo descriptivo con enfoque de análisis cuantitativo que permite validar los objetivos del proyecto planteados.

El capítulo 4 se mostrara los resultados obtenidos y finalmente el capítulo 5 se verán las conclusiones y bibliografía.

## **2 Marco Referencial**

El marco referencial se define como un conjunto de elementos conceptuales que se manejan de forma breve y concisa al igual que las teorías y reglamentos que se relacionan directamente con el tema a desarrollar junto con el problema de investigación, (Cubillos, 2012) permitiendo aclarar ideas e intenciones de los autores frente al lector, focalizado en definir, explicar y predecir de forma coherente y lógica los fenómenos para constituir una estructura en las cuales se puedan desarrollar los objetivos del proyecto.

El marco referencial en este proyecto está compuesto por un estado del arte y el marco teórico, en el estado del arte se realizará una investigación de algunas tesis, proyectos a nivel nacional y a nivel Latinoamérica en donde se pueda agrupar y analizar varios conceptos del capital social; posteriormente en el marco teórico se hará una revisión de la literatura sobre capital social, el sistema financiero específicamente el sector bancario y se plasmaran varias teorías con respecto a la incidencia de la generación de capital social en los bancos.

### **2.1 Estado del arte**

El estado del arte es aquella modalidad de investigación documental que permite un estudio del conocimiento acumulado escrito dentro de un área específica (Londoño, Maldonado, & Calderón, 2014); su finalidad es dar un sentido del material documental sometido a análisis, con el fin de revisar de manera detallada y cuidadosa los documentos que tratan sobre un tema específico. Inicialmente abordamos una revisión del estado del arte, posteriormente se expondrá sus elementos y exponentes que conceptualizaran el capital social y el sistema financiero (bancos) para llevar a cabo el proyecto.

Para la construcción del estado del arte de este proyecto el cual se denomina “Diagnóstico sobre la generación de capital social en el sector financiero (bancos) e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local”, encontramos tesis de maestría y doctorado en Latinoamérica, tesis de grado y maestrías a nivel Colombia, adicionalmente artículos y proyectos

de investigación de autores internacionales destacados en el capital social, revistas y artículos de páginas web, además, empleamos el estado del arte como una modalidad de la investigación documental permitiendo el estudio del conocimiento dentro de un área específica como lo es el capital social.

La información tomada servirá de herramienta para compilar y sistematizar información especialmente en el capital social del sector bancario abordando en esta metodología 3 pasos: contextualización, clasificación y categorización; ofreciendo diferentes posibilidades de comprensión del problema tratado y brindando más de una alternativa de estudio, mostrando panoramas más claros que nos ayudara a contextualizar nuestro proyecto ya que el propósito de este trabajo es mostrar la incidencia que tiene el capital social en el sector financiero ( Bancos ) en el mercado local.

De igual forma, se mostrara el capital social como generación de la capacitación en las organizaciones, revisión del concepto, la evolución en las organizaciones, su desempeño y su estructura. A continuación, se expone las características y el análisis de cada teoría y trabajo encontrado, teniendo como estructura el título, autor, la universidad, metodología o de que trata el trabajo con su conclusión, y el análisis que hacemos de lo hallado en cada uno.

*Título: Capital social en las organizaciones: su generación a partir de la capacitación.*

*Tipo de trabajo: tesis de doctorado en administración, facultad de ciencias sociales y económicas.*

*Autor: Lic. María Alicia Agote garay.*

*Fecha: Marzo de 2008.*

*Universidad: Biblioteca digital de la universidad Católica Argentina.*

Contenido: Se trata del planteamiento de algunos problemas que las empresas Argentinas enfrentan en su quehacer cotidiano respecto a realidades vinculadas con falencias en la coordinación entre unidades funcionales que operan, en muchos casos, como compartimientos dificultando el alcance de los objetivos generales formulados por la Dirección

de las mismas. En esta tesis se observa que el aspecto del manejo de personas, tanto desde el punto de vista de la empresa y sus beneficios, como de las personas, seres sociales y con capacidades a desarrollar, crean un ambiente de mayor confianza y mayor identificación en la organización In Company a diferencia de otras compañías que tomaron muestra, lo que demostró que al ser las muestras variable positivas en esta empresa ayudan al mejoramiento en competitividad, capacitación continua, esfuerzo y sostenimiento en cuanto a todo el personal independientemente del departamento que ocupan y la jerarquía que se lleva en cada departamento.

*Título: Análisis relacional del capital social y el desarrollo de los sistemas productivos regionales.*

*Tipo de trabajo: Redes – Revista hispana para el análisis de redes sociales.*

*Autor: Paula Rodríguez Modroño.*

*Fecha: Diciembre de 2012.*

*Universidad: Universidad Pablo de Olavide, Sevilla.*

Contenido: Este artículo trata de cómo se puede llegar a contribuir al avance en el análisis del desarrollo regional mediante la incorporación del capital social como factor productivo analizando varias organizaciones en especial la compañía Andaluz y Andalucía. Se analizó que las empresas que disponen de un mayor capital social como la de Andalucía son aquellas que tienen una mayor transferencia de conocimientos porque tienen mayor acceso a recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, y con mejores resultados en cuanto a innovación y mejora de sus ventajas competitivas; sin embargo, se observó que el estudio de redes en los sistemas regionales de innovación son escasas en Andaluz lo que está dificultando la capacidad de innovación e internacionalización de la economía andaluza y sus procesos de desarrollo.

*Título: Capital social: una revisión del concepto.*

*Tipo de trabajo: Artículo de exploración sobre el concepto de capital social.*

*Autor: Jorge Enrique Saiz, Sander Rangel Jiménez.*

*Fecha: Septiembre de 2008.*

*Universidad: Universidad Santo Tomás.*

Contenido: Este artículo trata de la construcción del concepto capital social representado en una de los actuales procesos de investigación en ciencias sociales. Se concluyó que no existe consenso sobre la definición y los alcances del capital social. La razón es que además de su carácter interdisciplinario (enfoques), se combinan en su medición elementos o variables cualitativas como normas, reglas y actitudes, con otras de naturaleza cuantitativa (redes, intercambios y contextos). Durante muchas décadas y años se ha visto involucrado el concepto de capital social, además muchos autores se han referido al concepto como otra manera de enfocar la competitividad en las organizaciones, se analiza también que no existe como tal un consenso sobre la definición ya que los alcances del capital social se diferencia por su carácter interdisciplinario como los enfoques y se combinan en el control de elementos y variables cualitativas como las normas, reglas y actitudes, con otras de naturaleza cuantitativa como redes, intercambios y contextos.

*Título: Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones.*

*Tipo de trabajo: Orkesta instituto vasco de competitividad: Report.*

*Autor: Alazne Alberdi, Miguel Echeverría, Olatz Mujika, Aitziber Ceberio.*

*Universidad: Universidad de Deusto.*

*Fecha: Marzo de 2010.*

Contenido: Este manual tiene como objetivo dar a conocer, mostrar y medir el capital social analizando su creación, pero aplicado a un entorno más concreto, el organizacional, institucional y empresarial; diagnosticando el beneficio de los elementos más fuertes y débiles de las organizaciones relacionadas con el C.S. Se observó en esta autoevaluación que su efecto tanto individual como el conjunto de la sociedad fue satisfactorio ya que ejerce una influencia positiva



sobre la educación, el bienestar social y en la economía; sin embargo, en la conclusión que se observo en todo este manual, da por comprobado lo que muchos autores dicen y lo que la muestra arroja, que la confianza es el principal incentivo que hace funcionar a las organizaciones y a las relaciones sociales en general, teniendo como base la existencia de redes de contacto creados a partir de vínculos de confianza.

*Título: Confianza, capital social y desempeño de organizaciones.*

*Tipo de trabajo: Artículo de investigación sobre el desempeño de organizaciones en el capital social.*

*Autor: Dra. Cristina Puga y apoyado por el PAPIIT.*

*Fecha: Enero de 2000.*

*Universidad: Universidad Nacional Autónoma de México.*

Contenido: Este artículo trata de plantear una reflexión sobre los criterios apropiados para evaluar el papel de confianza en las asociaciones civiles, y, por otra, sobre la conveniencia de utilizar la distinción entre diversos tipos de confianza, a fin de establecer si alguno de ellos favorece más que otros. Sin duda alguna, la problemática de la confianza ocupa de manera creciente la atención de los esfuerzos de investigación en las ciencias sociales, sin embargo, la evaluación en cuanto a la construcción de capital social frente a la confianza en las organizaciones debe generarse frente a reglas y normas que faciliten la red de confianza dentro y fuera de la organización, pues el lazo entre los individuos se debe generar por conductas y valores que sean utilizados en las organizaciones es para así obtener un ambiente sano y de igual forma que su economía frente a otras organizaciones sea competitiva y productiva ya que al ser la confianza un pilar clave del capital social en las organizaciones también esta ayuda a la formación productiva en una empresa obteniendo un compromiso cívico organizacional entre todos los individuos que forman una organización.

*Título: La estructura y Naturaleza del Capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas.*

*Tipo de trabajo: Informe del proyecto de investigación firmado con la fundación BBVA correspondiente a la segunda convocatoria de Ayudas a la Investigación.*

*Autor: Xavier Molina Morales, profesor titular del departamento Administración de empresas y Marketing.*

*Fecha: Marzo de 2008.*

*Universidad: Universidad Jaume I de Castellón, España.*

Contenido: Este análisis o invitación que plantea la universidad de Jume I de Castello, España se remonta a muchas investigaciones que han realizado en diferentes disciplinas, y todas llevan a un gran interés en la estructura y a fortaleza de las relaciones Interpersonales en los sistemas sociales, hablando en una empresa, industria, comercio, o sociedad como tal, lo cual dicen que el capital social es el factor o eje importante de estudio ya que directamente fuera de la teoría como nos afecta en la práctica en nuestras empresas o industrias. Planteándose preguntas como el por qué determinados países consiguen un mayor desarrollo que otros, cuando poseen una estructura y abundancia de recursos similares y la respuesta a esa pregunta va ligada a las relaciones económicas o de negocios entre países, empresas o personas.

Este componente social lo concluyen como ese componente al capital social, como un activo que todas las personas, empresas, organizaciones, y países poseen en mayor o menor medida. En este proyecto de investigación pudimos observar que, a pesar de los beneficios para las empresas de mantener una estructura densa y unos vínculos fuertes, estos beneficios pueden deteriorarse con un uso intensivo. Es decir, a partir de un cierto nivel o punto de uso, los efectos pueden dejar de ser positivos y pueden convertirse en negativos, adicional se pudo concluir que las empresas deben gestionar de manera eficiente sus vínculos fuertes con otros más débiles, de manera que puedan acceder a redes externas; sin embargo en dicho proyecto se presentaron una serie de limitantes lo cual impidió que se obtuvieran mayores resultados como lo fueron las escalas de medición para las variables las cuales fueron adaptadas de otros trabajos diferentes a

este proyecto y por otro lado las técnicas de análisis estadístico en donde se debió modificar por la gran cantidad de información que resulto de esta investigación la cual no se esperaba.

*Título: Capital social como factor estratégico para el desarrollo de la innovación en la Pyme.*

*Tipo de trabajo: Artículo sobre la sinergia de la combinación de los factores de capital social e innovación como determinantes de la competitividad en Pymes de los sectores productivos estratégicos del Valle del Cauca.*

*Autor: Armando Mejía Giraldo, Claudia Patricia Mendieta Cardona, Mario Bravo Castillo.*

*Fecha: Agosto de 2013.*

*Universidad: Universidad de San Buenaventura – Cali, Colombia.*

Contenido: Este artículo plantea una discusión sobre la sinergia de la combinación de los factores de capital social e innovación como determinantes de la competitividad en Pymes de los sectores productivos estratégicos del Valle del Cauca. La investigación se centra principalmente en dos estudios realizados en este campo; el primero por Landry, et al de la Universidad de Laval, Canadá, quienes exploraron la hipótesis de que las empresas ubicadas en contextos que se caracterizan por altos niveles de confianza y, por tanto, de capital social tienen mayor probabilidad de llevar a cabo innovaciones y el segundo, por Tsai y Ghoshal, quienes analizaron cómo el capital social contribuye a la habilidad de las empresas para innovar en el producto. De acuerdo a los hallazgos encontrados en este proyecto de investigación se puede concluir la importancia de crear relaciones con otras organizaciones para así mismo plantear metas y estrategias que contribuyan al desarrollo de la productividad y competitividad de la organización, adicionalmente se concluye que la innovación y el capital social son factores claves que influyen en el progreso de la empresa siempre y cuando el sector así lo permita, es decir que de acuerdo a su actividad puedan lograr estos avances y mejoras.

*Título: Capital social, confianza e innovación. El caso de un sistema productivo local tradicional.*

*Tipo de trabajo: Artículo sobre las relaciones inter organizativas en los procesos de innovación.*

*Autor: Cristóbal Casanueva Rocha, Ignacio Castro Abancéns, José Luis Galán González.*

*Fecha: Mayo – Junio de 2006.*

*Universidad: Universidad de Sevilla.*

Contenido: Este artículo analiza en cómo las relaciones interorganizativas inciden en los procesos de innovación. Teniendo como base la teoría del capital social se profundiza si las organizaciones que se ubican en contextos caracterizados por niveles elevados de confianza y, por tanto, de capital social, tienen mayor oportunidad para llevar a cabo innovaciones. El análisis que muestra esta investigación se desarrolla en un distrito industrial, al ser un contexto en donde las interrelaciones se dan con frecuencia, observándose que la confianza incide tanto en la innovación de productos como de procesos.

En este proyecto se puede observar de acuerdo a los hallazgos, la importancia en los procesos internos de las empresas o en las transferencias de conocimiento que se producen entre los socios de una alianza, es decir las relaciones que se pueden establecer con otras organizaciones, en especial aquellas relaciones de confianza y desconfianza las cuales ayudan para obtener ciertas ventajas. La confianza constituye un factor relevante para explicar el potencial de una empresa en el ámbito del desarrollo de innovación.

*Título: Una definición estructural de capital social.*

*Tipo de trabajo: Trabajo sobre la definición de capital social que conecta la estructura topológica de las redes sociales.*

*Autor: José I. García-Valdecasas Medina.*

*Fecha: Junio de 2011.*

*Universidad: Universidad de Leicester.*

Contenido: Este trabajo trata de establecer una definición de capital social que conecta la estructura topológica de las redes sociales en donde los individuos están relacionados con los recursos disponibles en las redes sociales. De acuerdo a lo que se plantea el capital social consiste en una serie de recursos que los individuos pueden obtener a partir de las estructuras de las redes sociales. Dos de los recursos más importantes son la información que fluye por las redes y las obligaciones de beneficio mutuo que pueden generarse de la confianza. Ambos aspectos mencionados anteriormente están relacionados con la estructura de las redes es decir el flujo de información depende de ciertas configuraciones estructurales caracterizadas por bajas longitudes de paso; y las obligaciones de reciprocidad dependen de otras distribuciones estructurales.

De acuerdo a lo concluido en este trabajo de investigación podemos mencionar que las propiedades estructurales de las redes sociales en una organización afecta la generación del capital social es decir que dependiendo de cómo se maneje el flujo de la información que pasa por las redes y las obligaciones establecidas de reciprocidad se puede incrementar las posibilidades de crear más capital social, adicionalmente, se plantea que más adelante se podría indagar en otras propiedades sociológicas tales como el grado de desigualdad en la distribución de vínculos, la centralidad, podrían afectar a la transmisión de información y a la creación de obligaciones de reciprocidad, dicho de otra forma, a los recursos del capital social.

*Título: El capital social organizacional de la pequeña empresa innovadora. Un ensayo de medición en las ciudades de Cali y Medellín.*

*Tipo de trabajo: Artículo que aplica un concepto organizacional de capital social.*

*Autor: Ruth Esperanza Román Castillo (Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá - Colombia), Alina Gómez Mejía (Universidad Javeriana Seccional Cali Colombia), Alí Smida (Université de Paris - Francia).*

*Fecha: Julio – Septiembre de 2011.*

*Universidad: Universidad ICESI.*

Contenido: Este artículo realiza una aplicación del concepto de capital social en el ámbito organizacional proponen un instrumento de medición de los aspectos culturales de este capital empleando una escala tipo Likert. En el trabajo de investigación se realizó el cuestionario a una muestra de pequeñas empresas innovadoras de Cali y Medellín (Colombia). Las mediciones promedio obtenidas de diferentes variables del estudio permiten concluir que las empresas analizadas tienen una percepción positiva de la calidad de sus relaciones sociales internas, así como de aquellas sostenidas con las partes interesadas del entorno. De igual forma, se identifican debilidades sobre las cuales puede trabajarse para mejorar sus competencias colectivas y convertir este capital en un instrumento más efectivo para la innovación y la competitividad. En este proyecto se desarrolla el concepto de CSO, el cual representa una aplicación del capital social en el contexto de las organizaciones en general y de las empresas en particular.

Adicional se propone una definición de CSO que podrán ser objeto de debate, mejoramiento o refutación de igual forma se puede concluir que los resultados obtenidos pueden ser complementados por estudios de investigación sobre diferentes líneas. Primero, se hace necesario replicar las mediciones sobre muestras de organizaciones un más cerradas, de tal forma que pueda mejorarse el grado de control sobre las eventuales causas de los resultados. Segundo, investigaciones cualitativas pueden ayudar a las mediciones. Tercero, mediciones longitudinales sobre las mismas organizaciones pueden evidenciar elementos sobre la evolución de este capital, y sobre las posibilidades de intervención para mejorar los resultados.

## **2.2 Marco teórico**

Dado que la mira central de este análisis estará puesta en el diagnóstico sobre la generación de capital social en entidades financieras e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local, será necesario plantear algunos parámetros que sirvan de ejes conceptuales sobre los que apoyar la lectura interpretativa. Para empezar, se debe destacar el hecho de que las entidades financieras como son los bancos influyen en la vida de los ciudadanos puesto que les permite la inversión hacia diferentes actividades productivas, de igual forma ayuda a que el ciclo

económico no pierda su velocidad promoviendo el desarrollo del sistema financiero y su necesidad histórica.

Lo anterior es un punto inicial importante para llegar a comprender las instituciones financieras como los bancos para una construcción financiera eficaz en la sociedad.

### **2.2.1 Antecedentes históricos.**

El capital social es un concepto el cual ha sido utilizado en las ciencias sociales (Lopez, Martin, & Romero, 2000, pág. 1060); se conceptualizó y definió por uno de los primeros sociólogos en estudiarlo quien fue Pierre Bourdieu y a partir de sus primeros esfuerzos por conceptualizarlo, logro que el capital social fuese visto como línea de investigación. No obstante, la enorme cantidad de investigaciones que hay al respecto, han aumentado el debate teórico sobre el capital social en los últimos años; alrededor de los años 70, las empresas se ven influidas por una serie de cambios y estos cambios crean la necesidad de emprender y reconsiderar estrategias en el manejo de las organizaciones en cuanto su gestión interna, reconociendo todo un esfuerzo de red social y de valores dentro de cada organización.

En este punto se destacará los antecedentes que dieron lugar al inicio del concepto del capital social y sus principales exponentes los cuales nos permitirán analizar sus primeras definiciones en la tabla N<sup>a</sup> 1.

**Tabla 1**  
*Antecedentes históricos del capital social.*

<b>Fecha y autor del antecedente</b>	<b>Antecedente</b>	<b>Análisis</b>
1 Lyda Judson Hanifan (1916)	Fue el primero en dar la idea al concepto capital social.	La idea del capital social de Hanifan resultó debido a su labor como supervisor del estado de escuelas rurales quien en su proceso de trabajo analizó la importancia que se percibía en un ambiente conjunto donde se

		<p>clasificaba la labor, la humanidad y la remuneración; a partir de ello, califico el concepto como aquellas sustancias tangibles las cuales según Hanifan son importantes en la vida diaria de la gente, puesto que no solo se trataba de formar un concepto, si no el valor que ese concepto representaba definiéndolos en la buena voluntad, el compañerismo, la simpatía y las relaciones sociales entre individuos, pues fueron estos elementos quienes conforman un capital social para Hanifan (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>
<p>2. Jane Jacobs ( 1960 )</p>	<p>Capital social utilizado con el término: valor de las redes.</p>	<p>Para Jane Jacobs el término de capital social lo expresa como una característica en un grupo poblacional que debe ser dinámica en las personas que han formado redes vecinales, es decir, que estas redes son el capital social irremplazable de las ciudades. Sin embargo, cuando este capital se pierde, por cualquier razón, su resultado desaparece, a menos que un nuevo capital se acumule lenta y casualmente. Estos elementos que interactúan en una organización u empresa, ayudan a cumplir objetivos con la participación de los trabajadores y sus gerentes siendo esta una de las redes vecinales de Jane, para así lograr la mayor participación y eficacia en una empresa. (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>
<p>3. Pierre Bourdieu ( 1986 )</p>	<p>Aclaró el término algunos años después, en contraste con los culturales, económicos y capital simbólico.</p>	<p>Pierre Bourdieu introdujo el concepto de capital social en el método de la teoría de la práctica explicando dentro de ella las realizaciones de la dinámica social introduciendo un concepto distinto en lo cultural, lo social y lo simbólico para mantener una oposición a las formas económicas tradicionales del capital y ser un concepto de capital social distinto al que se venía desarrollando y explicando que el C.S. radica en las relaciones sociales. (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>
<p>4. James Coleman (1988)</p>	<p>Capacidad que poseen las personas para trabajar en grupo en base a un conjunto de normas y valores compartidos</p>	<p>Coleman a diferencia de Bourdieu dice que el capital social no radica en las relaciones sociales, sino en la estructura de la red en la cual los individuos están vinculados, ya que utilizan los recursos para perseguir sus intereses, no obstante estudia el logro de los objetivos confirmando que el individuo no actúa independientemente y los intereses no son egoístas, lo que afirma que para el hombre poder realizar sus logros, es necesaria la ayuda de mas personas para lograr lo que se propone (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>



<p>5. Elinor Ostrom ( 1990 )</p>	<p>Capital social en la economía y en las teorías.</p>	<p>El capital social según Ostrom lo relaciona con teorías expuestas por otros autores y en la economía, además, Ostrom dice que el capital social se encuentra sobre todo en la forma de aquellas normas compartidas, saberes comunes, reglas de uso y enfoca su concepto en un medio para solucionar problemas de acción colectiva a los que se enfrentan las personas en las organizaciones (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>
<p>6. Robert Putnam (1993)</p>	<p>Idea el capital social como una cualidad de los grupos que contribuyen a un buen gobierno y el progreso económico.</p>	<p>Este autor enfatiza la idea de que todo lo que pase alrededor de los individuos y lo que hagan ellos afecta a todos, Putnam pasa de situaciones sencillas a contextos macro sociales y explica que del buen desempeño y solución de cada contexto que se presenta, se resuelve los problemas generando dos hábitos: internos como la cooperación, lo espiritual y lo comunitario y lo externo como el interés que se le da a un grupo determinado creándose en las redes que forman entre los individuos con compromiso cívico, reciprocidad, confianza y la asociatividad, produciendo beneficios para el grupo de red que forma este capital social (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>
<p>7. Francis Fukuyama (1995)</p>	<p>Analiza la existencia de una confianza mutua entre las personas</p>	<p>Según Fukuyama las normas y los valores compartidos son los que promueven la confianza y la cooperación social; pues recalca que la existencia de valores comunes, no produce capital social, ya que para que exista un capital social completo se necesita de todos los valores y virtudes como la honestidad, el cumplimiento de obligaciones y reciprocidad (Lòpez, Martìn, &amp; Romero, 2002).</p>
<p>8. Banco mundial (Arriagada, 2012)</p>	<p>El Banco Mundial y los 4 tipos de capital social.</p>	<p>El Banco Mundial es muy enfático en sostener que resultaría crucial invertir en la capacidad organizativa de los pobres, ya que esto implicaría efectuar inversiones a nivel micro para promover la creación de organizaciones, y a nivel macro, mediante el cambio de reglas y leyes, apoyar y sustentar la actividad asociativa.</p> <p>El Banco Mundial distingue cuatro tipos de capital: el capital natural, constituido por los recursos naturales con que cuenta un país; el capital construido, generado por el ser humano que incluye diversas formas de</p>

		capital como la infraestructura, bienes de capital, financiero, comercial, etc.; el capital humano, determinado por los grados de nutrición, salud y educación de su población; y el capital social que se refiere a las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad (Arriagada, 2012).
9. Michael Woolcock y Deepa Narayan (1998)	Consideran que no solo los recursos sociales se hayan involucradas en las relaciones si no que los valores y las normas son fundamentales en la construcción del capital social	En este sentido, estos autores reflejan en sus teorías que la construcción del capital social involucra muchas mas cosas que solo las normas y los valores; las obligaciones y expectativas de reciprocidad se hayan mezclados en la formación de un capital social individual y colectiva. Además, afirman que la ausencia de lazos sociales, puede ser muy significativo ya que no serían considerados parte de la toma de decisiones en un tema y el individuo llegaría a la frustración de no ser tomado en cuenta (1998) (López, Martín, & Romero, 2002).
10. CEPAL. (Arriagada, 2012)	Aporte estratégico para el capital social	Para una institución como CEPAL, el aporte estratégico más importante del concepto capital social está asociado con la necesidad de poner como problemática central en cualquier conceptualización del desarrollo, la pobreza y los programas orientados a superar la pobreza, las relaciones sociales.  Sin embargo, el trabajo alrededor del concepto de capital social podría servir como un medio para permitir mayor comunicación entre la división de desarrollo social y otras divisiones de la Comisión. Sobre todo, abre la posibilidad de juntar discusiones sobre pobreza, sociedad y gobernabilidad, y contribuye a promover mayor reflexión sobre la “incrustación” social tanto de los programas de reforma económica e institucional, como de los programas sociales.  Abrir estos debates y reflexiones podría permitir reflexiones más amplias no sólo acerca de la pobreza sino también del desarrollo (Arriagada, 2012).
11. Actualidad. (Arriagada, 2012)	Concepto global de capital social.	La aparición de la moderna conceptualización de capital social es una nueva manera de mirar y abrir debate, manteniendo así la importancia para construir la confianza generalizada y al mismo tiempo, la importancia de la libre elección individual, con el fin de crear una sociedad más unida, es por esta razón que el capital social ha generado mucho interés en el mundo académico y político.  En la actualidad, la discusión teórica, así como sobre las aplicaciones prácticas del concepto de capital social,

		<p>tiene lugar en un debate mayor donde los conceptos de ciudadanía y de participación juegan un papel central. En este contexto, se entiende por ciudadanía la titularidad de derechos y de participación política, económica, social y cultural.</p> <p>El concepto de capital social en los países desarrollados surge con la crisis del modelo del Estado de Bienestar. En tanto que, la preocupación sobre estos temas en muchos de los países latinoamericanos, ocurre en procesos de instauración democrática y redemocratización de los años noventa (Arriagada, 2012).</p>
--	--	---

*Fuente: Construcción propia con base en revisión teórica de la CEPAL y la Universidad de la Rioja en (15/06/2017)*

Se puede observar que hay ciertos elementos en común en los anteriores conceptos, ya que se puede comprender el capital social como un conjunto de relaciones sociales, como un recurso que tienen las personas para generar redes de confianza y reciprocidad, Asimismo, estas relaciones sociales no son estáticas, sino que se renuevan en los mismos intercambios entre los actores y proveen a los seres humanos de nuevas expectativas, que al convertirse en elementos permanentes de la sociedad, van enriqueciendo a la cultura.

### **2.2.2 Evolución del sistema financiero global.**

La economía internacional según Paul Krugman (Krugman, 2006, pág. 37), muestra como los estudios del comercio y las finanzas internacionales desarrollan la disciplina de la economía como tal. Sin embargo, el estudio de la economía internacional no ha sido nunca tan importante como lo es en la actualidad, ya que la interacción económica entre los países, hace que se planteen más problemas específicos como las ganancias del comercio, los patrones del comercio, el proteccionismo, la balanza de pagos, la determinación del tipo de cambio, la coordinación internacional de las políticas y el mercado internacional de capitales.

Además, con los años, los economistas han desarrollado un sencillo, aunque poderoso, modelo analítico para determinar los efectos de las políticas gubernamentales que afectan al

comercio internacional. Esto, no sólo predice los efectos de las políticas comerciales, sino que permite el análisis coste-beneficio y define los criterios que determinan cuándo es buena para la economía una intervención gubernamental.

Es por eso, que la reflexión clave es que los conflictos de intereses dentro de las naciones suelen influir más en la determinación de la política comercial que los conflictos de intereses entre naciones. Por otro lado refiriéndonos a los orígenes del sistema financiero internacional, este surge bajo la necesidad de regular las relaciones comerciales internacionales que se presentan con la implementación del papel moneda (1870).

Este sistema financiero ha sufrido una serie de transformaciones; pero básicamente son tres los tipos de sistemas: en primer lugar nos encontramos con el sistema patrón de oro, en este sistema monetario el valor de la divisa se fija en términos de una cantidad de oro (Eichengreen, 2000). Es decir, que la divisa representa una cantidad de oro específica. El sistema Bretton Woods la cual construyó una política monetaria que mantenía el tipo de cambio fijo en los diferentes países del mundo en relación con el dólar estadounidense.

Se estableció en el mundo tipos de cambio flexibles en el año 1973, la cual no fue aceptada por todos los países lo que provoco desajustes en las economías y devaluaciones más que todo en los países en vías de desarrollo, lo que hoy por hoy son denominados países con mercados emergentes (Adam, 2013, pág. 96). Otro sistema es el de paridad que varía libremente, se refiere a un valor intrínseco que es igual al de otra moneda nacional o extranjera, tasas de interés que dejaron de ser estables para ser flexibles este con el objetivo de generar y mover mayor inversión a países que ofrecieran rendimiento en las inversiones.

Otro antecedente que surgió fue la necesidad de mover inversiones de países a otros países con el fin de acelerar la economía y romper las barreras financieras a través de una integración internacional (Adam, 2013, pág. 96), permitiendo captaciones de inversión extranjera directa y especulativa.

Además, en esta línea evolutiva del sistema financiero se encuentra el sistema de flotación, pues este sistema se establece por las autoridades financieras como una parte fija entre el valor de la moneda nacional y el de una mercancía o de una moneda extranjera.

Por otro lado, hubo crisis bursátiles desde 1929 hasta 2011 menciona (Adam, 2013, pág. 100) que esto tuvo efectos internacionales como: - El martes Negro del 29 de octubre de 1929 con el desplome del mercado de valores y la industria de la construcción, la burbuja inmobiliaria lo que se convirtió en una gran depresión, - La crisis de 27 de julio de 1997 en Asia por la volatilidad financiera y la pérdida de puntos del DJI ( Dow Jones ), mercados de valores en Argentina, México y Brasil caían.

La crisis del 2001 desplomes en las bolsas del mundo por el ataque terrorista del 11 de septiembre en Estados Unidos de América, otra crisis fue la de 2007 marcado por el índice industrial Dow Jones el mercado de valores de Nueva York provocado por la caída de las bolsas de china y la caída de la manufactura en Estados Unidos y por último, la crisis del 2011 que fue dada por la baja calificación del crédito estadounidense (Adam, 2013, págs. 100-101), fue degradada por el enorme peso de su deuda y su fuerte déficit presupuestario lo que provocó la caída de todas las bolsas de valores del mundo y la volatilidad extrema de 6 meses en todos los mercados financieros del mundo.

La integración financiera es entonces una muestra de la interrelación tan necesaria que debe existir entre mercados financieros internacionales con el fin de capturar las inversiones. Estas relaciones de inversión son, para nuestro contexto, benéficas en el sentido que fomentan el desarrollo de la nación.

Uno de los organismos más importantes es el FMI (Fondo Monetario Internacional), dicha organización fue creada mediante un tratado internacional en 1945 teniendo la sede principal en Washington, es integrada por 184 países, la cual promueve y vela por trabajar en la cooperación monetaria mundial (FMI, 2004), asegurar la estabilidad financiera, facilitar el comercio

internacional, promover un alto nivel de empleo y crecimiento económico sustentable y reducir la pobreza.

Es una de las instituciones centrales del sistema monetario internacional, es decir es el sistema de pagos internacionales y donde se realizan los tipos de cambio de las monedas nacionales permitiendo la actividad económica entre los países.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) y el gobierno de Colombia cuentan con un acuerdo en donde se ha buscado corregir los problemas macroeconómicos que vive la economía colombiana, estos se hacen manifiestos en un desequilibrio del sector financiero. Las posibles soluciones podrían conllevar a un aumento de impuestos y en reducción de los gastos públicos (Giraldo, 2001).

De igual manera, el Banco Mundial (Banco Mundial, 2007, pág. 12) es otro de los organismos importantes encargados de administrar la fuente vital de asistencia financiera y técnica a los países en desarrollo alrededor del mundo. Su mayor objetivo es el de ayudar a los países más pobres en cuanto a recursos financieros, incrementar el crecimiento económico y mejorar en los países la calidad de vida, está asociado a más de 100 países en desarrollo, este también está encargado de luchar por mejorar la salud y la educación, combatir la corrupción, estimular el apoyo a la agricultura, construir vías y puertos, y proteger el medio ambiente, desarrolla también actividades como la investigación y análisis económicos, ofrecer servicios financieros y de asesoría a los gobiernos y las empresas privadas.

Ante la globalización de las finanzas que se está presentando actualmente, las regulaciones han tenido que cambiar ya que la necesidad de integrar internacionalmente los estudios financieros de cada entidad de un país es compleja y difícil de integrarse en su mayoría (Adam, 2013, pág. 103). Con la normatividad financiera internacional del 2012, reflejan cambios de mucha importancia para la economía global.

### **2.2.3 Antecedentes del sistema financiero colombiano.**

El Sistema Financiero Colombiano es el captador de recursos legales de los particulares, la cual tiene como función de convertir recursos en depósitos a la vista como las cuentas de ahorro o a término como los CDT, para colocarlos en el mercado a través de instrumentos en cualquier operación de crédito. Por su parte, el sistema financiero colombiano empieza por un suceso importante que enmarcó la historia financiera de Colombia y por ende el Banco de la Republica (Meisel, Gustavo Adolfo, 1954), esta fue la Misión Kemmerer aplicada por Edwin Walter Kemmerer, el cual consistió en el estudio de la realidad económica a través del contacto y discusión con cámaras de comercio, sociedades de agricultores y agentes officiosos regionales en el periodo presidencia de Pedro Nel Ospina. La misión Kemmerer realizó un gran aporte al Banco de la República, ya que se realizaron una serie de indicaciones precisas con respecto a su funcionamiento, se desarrolló un manual detallado de sugerencias donde se especificó cuenta por cuenta la forma adecuada como se debía llevar la contabilidad del emisor. Del mismo modo se realizó el diseño de los formatos de las notas de débito y crédito, y también aportó otros consejos para el buen manejo administrativo.

Es así, como los consejeros financieros que llegaron a Colombia con aportes basados específicamente en prácticas establecidas en Estados Unidos y Europa no hicieron las modificaciones necesarias acomodando estos aportes a la situación del país. Es por esto que la mayoría de proyectos de ley entregados por estos consejeros al congreso en 1923, en solo tres meses fueron elaborados, no importando el bajo conocimiento del medio colombiano. Entonces se puede decir que estas leyes fueron expedidas de manera igual o muy similar a las de otros países que también contaron con los aportes de la misión Kemmerer. El profesor Kemmerer en su proyecto mencionaba que lo positivo de contratar un experto o consejero extranjero se apreciaba en que este no tenía ninguna aspiración política que tal vez uno local si podía tener, por esto argumentaba que el público le otorgaba más confianza al economista extranjero. Mencionando lo anterior se establece que estas medidas adoptadas por recomendación de los expertos extranjeros fueron grandes e importantes tendencias nacionales e internacionales que llevaron a grandes cambios económicos en esta época (Meisel, Gustavo Adolfo, 1954, pág. 8).

En Colombia el sistema financiero a sufrido varios cambios y ha pasado por varias etapas económicas que en ocasiones estuvo influenciada por la administración del gobierno y en otras por el manejo privado nacional, internacional y mixto (Bustamante, Toro, & Castro, 2012). Este sistema se caracterizó, hasta hace poco con los bancos comerciales, pero luego se desarrollaron los modelos proteccionistas y con la apertura económica, y posterior globalización, se generó rápidamente el desarrollo de otras entidades que cubran todas a necesidades del mercado.

Por otra parte, cabe mencionar que la superintendencia financiera de Colombia (SFC) juega un papel fundamental en el sistema financiero de Colombia ya que es la entidad gubernamental encargada de supervisar dicho sistema con el fin de mantener su equilibrio, y estabilidad (SFC, 2017), así como de organizar y desarrollar el mercado de valores y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados, adicionalmente se encarga de preservar la confianza, la integridad, respeto a los consumidores, la prestación del servicio y transparencia en el mercado de valores.

En 2005, la superintendencia financiera de Colombia (SFC), fue fusionada en la Superintendencia de valores cumpliendo la misión institucional mediante la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017), relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

Los avances de la bancarización han sido aproximados en la literatura a través de indicadores de cobertura o profundización financiera, tales como la ampliación de infraestructura de los establecimientos, el crecimiento de los depósitos y la reducción de los costos de transacción.

La bancarización es un proceso asociado al establecimiento de relaciones estables y amplias entre los usuarios y las entidades que conforman el sistema financiero (Copera & Gonzales, 2011); por tanto, su medición requiere de indicadores que permitan establecer la



capacidad efectiva que tienen los usuarios para acceder a este tipo de servicios a lo largo del tiempo.

Al hablar de bancos de niveles, da referencia a los bancos como los de primer nivel o primer piso ya que son instituciones que legalmente están autorizadas para realizar operaciones de ahorro, financieras, hipotecarias y de capitalización, estos atienden directamente al público. Los bancos de segundo nivel o segundo piso según (Rave, Correa, & Ruiz, 2011) son instituciones que no atienden, ni directa ni personalmente a los usuarios, sino que actúan como intermediarios entre ellos y los establecimientos bancarios para gestionar los procesos.

A continuación, se mencionará algunas de las instituciones financieras más grandes de Colombia y una reseña histórica breve de cada una:

La Banca central en 1847 se intentó crear el Banco de la Nueva Granada pero este no pudo ser concretado ya que el capital necesario era demasiado alto para los inversores. En 1855, aunque se expidió la “ley orgánica de bancos de emisión, descuento y depósito”, tampoco hubo creación de banco alguno. En 1864 y en 1866 se realizaron otros intentos para la creación de un banco nacional, pero debido a los problemas que enfrentaban los colombianos en esa época, esto no pudo llevarse a cabo. El intento que surgió mayores efectos fue el de la creación del Banco Nacional, el cual fue creado en 1880 por el entonces presidente Rafael Núñez, con la condición de que los billetes emitidos por este banco tenían que ser aceptados por la banca privada, sin embargo, si el Banco Nacional veía en riesgo su situación financiera y contable, este se podía negar a recibir los billetes emitidos por la banca privada, pero esta no acepto dicha condición (Clavijo, 2003, pág. 18).

El Banco de la República, en su organización inicial, fue autorizada por el Congreso, donde fueron expedidas algunas leyes y autorizó la misión que presidía el profesor Kemmerer para la orientación del país en materia de estructura bancaria y monetaria, eso produjo el ordenamiento del sistema financiero a partir del estudio de nuestra economía (Bustamante, Toro, & Castro, 2012, pág. 14). El resultado de la denominada misión Kemmerer fue el

establecimiento del Banco de la República con base en la ley 25 de 1923. En 1931 se establece el cambio de moneda nacional a extranjera, donde el banco regula todo pago al exterior. Luego en 1951 se le otorga la autonomía para diseñar políticas en materia monetaria, crediticia y de cambios (Bustamante, Toro, & Castro, 2012, págs. 14-15).

La Banca comercial, este como banco central de la República de Colombia, fue fundado en 1923, se encarga de controlar los movimientos monetarios de Colombia, así como emitir la moneda legal del país (el peso colombiano).

Gustavo Adolfo Meisel Roca (2001) quien es el Codirector del banco de la república, en su artículo Orígenes de la banca comercial en Colombia la banca libre, 1870-1886, señala lo siguiente:

En 1870 no había un solo banco en Colombia, hasta esa época la Iglesia y los principales comerciantes dominaron el limitado mercado crediticio existente. Además, no circulaban billetes de ningún tipo, el circulante estaba compuesto por monedas de oro, plata, níquel y cobre. El país tenía, pues, un sistema monetario y crediticio muy poco desarrollado. Todo ello empezó a cambiar en 1870 con la fundación del primer banco privado exitoso: el Banco de Bogotá; las condiciones para el surgimiento de la banca colombiana se gestaron en la década de 1860 con tres cambios que crearon las condiciones para su desarrollo.

Siguiendo con lo mencionado anteriormente por el señor Meisel, el primer cambio que menciona se trató de la desarticulación del sistema de crédito hipotecario que manejaba la iglesia católica desde la colonia, puesto que en esa época existían propiedades que no podían ser ni compradas ni vendidas por solo el hecho que pertenecían a esta.

El segundo cambio ocurrió en 1863 donde se difundió la Constitución de Rio negro, la cual defendió los principios de la libertad para la iniciativa económica privada, incluyendo el sector bancario, el cual debía ser regulado. Finalmente, el tercer cambio importante fue el auge de las exportaciones que se inició a mediados del siglo cuyo incremento permitió una ampliación de la

economía nacional, la cual se había disminuido por causa de los desajustes institucionales que llevó la independencia (Meisel, Gustavo Adolfo, 1954) Por otra parte, cabe destacar que el Banco de Bogotá fue promovido por un amplio grupo de empresarios y hacendados bogotanos. Tal fue el éxito de este banco que posteriormente y en esa misma época fueron abiertos otros bancos privados en Bucaramanga, Popayán, Medellín, Barranquilla, Cartagena, y Bogotá.

En un posterior intento por centralizar la banca en el año 1905, con un periodo de ajuste de cinco años, antes de lograr los objetivos propuestos, este fue vendido al sector privado (Arévalo, 2010, pág. 58). Finalmente, en 1923 fue creado en forma definitiva el Banco de la República, la Junta Monetaria y demás órganos de funcionamiento y control, dando fin a la denominada época de la banca libre en Colombia.

El sistema de banca libre generó algunas ventajas como fueron la disminución de las tasas de interés del 15% al 8%, alivió la escasez de moneda circulante, proporcionó facilidades para las transacciones comerciales y la financiación al comercio, posibilitó el fortalecimiento de la industria artesanal y luego a la empresa manufacturera (Arévalo, 2010, págs. 58-70). Visto históricamente el fenómeno bancario, el Banco de Bogotá marcó la pauta para el surgimiento del sistema financiero oficialmente en la República de Colombia. Dos años después Antioquia y Santander le siguieron los pasos, al año siguiente Barranquilla y Cauca abrieron sus primeros bancos y finalmente Cartagena, en 1874. Otros bancos, en otros lugares del territorio colombiano, lo hicieron un poco más tarde.

Según el artículo “sistema financiero colombiano, 2015” se describen los siguientes sucesos históricos: en 1887 la crisis después de la muerte de Rafael Núñez que prometió no emitir más de doce millones de pesos, pero sus sucesores emitió hasta diez mil millones de pesos para financiar las constantes guerras que vivía el país. 1909 la crisis del Banco Central de Colombia, el cual fue liquidado debido a que su principal promotor fue el general Reyes. En 1922 fue la crisis que se dio después de la I Guerra Mundial (Arévalo, 2010). En esta época se evidenció una escasez de medio circulante y la necesidad de dar solidez a la moneda y al crédito.

En 1930 presentada a raíz de la gran recesión de los Estados Unidos de América, la cual afectó a gran parte del mundo. Los bancos presentaron una aguda crisis de liquidez, se detuvo el crédito externo para bancos, aumentó la cartera vencida, disminuyó el valor de los activos. En 1982 después del auge de la economía debido a los grandes recursos que entraban por concepto del café se llegó a un estancamiento en el 82. Diversas entidades financieras entraron en procesos de franca iliquidez. Se devaluó el peso en más del 50 %, y al haber grandes cantidades de créditos en dólares, los dueños de estos fueron a la quiebra. La superintendencia bancaria tomó posesión de varias entidades. En 1985, se creó el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafin) y este obtuvo la totalidad de las acciones de las entidades intervenidas por un valor simbólico, y finalmente en 1998 se produjo una crisis la cual fue la subida de las tasas de interés reales con respecto a la inflación. Se trató de mantener todo dentro de la tasa cambiaria dando liquidez y elevando las tasas de interés que se tenían (Arévalo, 2010).

De igual manera, es importante destacar los orígenes de la creación del impuesto 4x1000, el cual surgió en Colombia mediante el decreto 2331 de 1998, expedido al amparo de la emergencia económica invocada por el Gobierno, para enfrentar la crisis financiera doméstica de esa época.

Inicialmente la medida tenía una vigencia temporal, de un año, y tenía como destinación: preservar la estabilidad y la solvencia del sistema y proteger a sus usuarios. Sin embargo, los fallos de la Corte Constitucional sobre la constitucionalidad de las medidas tomadas en la emergencia de 1998 establecieron en las sentencias C-122 y C-136 de 1999 que el apoyo al sector financiero se iba a limitar a la banca pública, a las cooperativas financieras y a los alivios para los deudores del sistema UPAC (Unidad de Poder Adquisitivo Constante). Con esta decisión, la banca privada quedó excluida de recibir recursos de este impuesto para salir de la crisis. Así, la destinación de los recursos provistos por el GMF quedó un 10% para la capitalización de la banca pública, un 30% para la de la banca cooperativa y un 60% para los alivios a los deudores hipotecarios. La capitalización de la banca privada fue asumida con recursos propios de sus accionistas (20%) y con créditos de FOGAFIN, a tasas de mercado (80%) y respaldados por el patrimonio de los accionistas, en caso de incumplimiento. Una vez

superada la crisis financiera, en 1999 bajo otra emergencia económica, (terremoto en la zona cafetera del país) el tributo se prolongó por otro año y se modificó el destino de los recaudos. Estos debieron entonces ayudar a financiar los gastos de la reconstrucción de las poblaciones más perjudicadas por la catástrofe natural (ACCCOUNTER, 2014)

En el 2000, el gravamen fue convertido en un impuesto permanente y su tarifa inicial como contribución fue del 2×1000 para los retiros realizados de las cuentas corrientes y de ahorro, los depósitos en el Banco de la República y la emisión de cheques de gerencia. Pasados unos meses, la tasa se incrementó a 3×1000 en 2000 (Ley 633) y en 2003 se elevó a 4×1000, de manera transitoria hasta 2007 (Ley 863).

#### **2.2.4 Características del sistema financiero.**

El sistema financiero es vital en la económica del país, su estructura, desarrollo y todo el contexto en general del sistema financiero, se debe hablar de la importancia de tenerlo sabiendo que es precisamente sobre este que recae la aplicación de estas herramientas de contracción monetaria, convirtiéndose en el principal medio de la política monetaria (Dueñas, 2008), a continuación menciona algunas características:

En la economía existe un doble flujo de recursos donde las familias transfieren sus fondos al sistema financiero esperando así la financiación de sus economías, por lo tanto (Montero & Montilla, 2007) señalan que el sistema financiero actúa como intermediario entre personas y organizaciones las cuales cuentan con capital suficiente y de igual forma para aquellas que requieren recursos económicos para sus proyectos de inversión, el sistema financiero por el solo hecho de ser intermediario ya cuenta con una gran ganancia, puesto que su negocio radica en las tasas de interés que establecen.

El sistema financiero de un país tiene un rol importante dada su función de reducir las ineficiencias derivadas de la existencia de costos de información y costos de transacción entre los

agentes económicos. Por lo tanto, dicho sistema se convierte en un elemento clave de la economía, lo cual induce a indagar sobre sus efectos en términos de crecimiento.

Un importante cambio de las relaciones financieras internacionales en la década de los años noventa ha sido la creciente importancia de los nuevos mercados emergentes como origen y destino de los flujos de capitales privados.

Según Krugman, en su libro economía internacional (Krugman, 2006, pág. 688), las operaciones bancarias internacionales están en gran parte desprotegidas de las salvaguardas que los países imponen para prevenir las quiebras bancarias. Además, la oportunidad que tienen los bancos de desviar operaciones hacia el exterior ha desmejorado la eficacia de la supervisión de los bancos nacionales.

Por otro lado, el sistema financiero facilita la circulación del dinero en la economía permitiendo movimientos y transacciones para fomentar el desarrollo de proyectos de inversión. En Colombia el banco encargado de controlar la circulación de dinero es el Banco de la República.

Elementos que conforman el sistema financiero (Ballesta & Nieto, 2015) la normativa y el control contribuyen a la seguridad jurídica, a las transacciones ya que estas son una garantía para los inversores. Ejemplos de esta seguridad jurídica son los ahorros depositados en un banco o la seguridad de que las compañías de seguros nos pagarán las oportunas indemnizaciones.

Para que en ambos casos esta seguridad sea efectiva, se crean cada vez más productos, como lo son los mercados financieros que están sometidos a un rápido proceso de internacionalización favorecido por el desarrollo de las tecnologías de la información y los controles normativos que respetan cada vez más la libre competencia.

Por tanto, el sistema financiero cumple la característica principal en una economía de mercado que es captar el excedente de ahorradores y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o

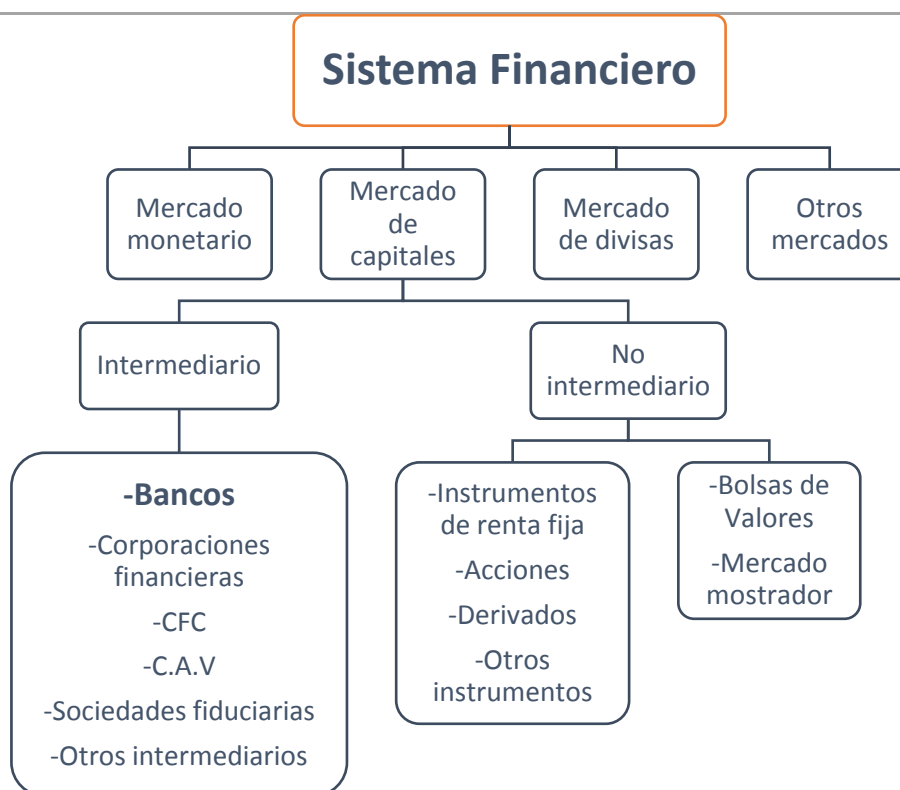


financiar las necesidades de capital de trabajo y activos fijos de proyectos o empresas viables de todos los tamaños y todos los sectores de la economía colombiana (BANCOLDEX, 2015).

Finalmente, se mostrará en la tabla 3, la estructura en términos generales del sistema financiero y en qué lugar se encuentran los bancos, estos últimos siendo el centro de esta investigación donde se analizará la importancia de generar capital social.

**Tabla 3**

*Estructura del sistema financiero*



*Fuente: Construcción propia con base en revisión teórica de la Universidad Nacional de Colombia en (27/07/2017)*



### 2.2.5 Sistema financiero actual colombiano.

Según el escrito que brinda al periódico portafolio en mayo de 2013 el expresidente del auto regulador de mercado de valores en Colombia analiza:

En los últimos dos años el sector financiero creció a tasas superiores al 10 por ciento anual. De mantenerse esta tendencia, a mediados del 2015 sobrepasará el valor agregado que genera el sector agropecuario y representará cerca del 7 por ciento del PIB. La importancia creciente del sector financiero también se observa en el monto de sus activos (manejados por bancos, fondos de inversión, fondos de pensiones y aseguradoras, principalmente), que aumentó de 60 por ciento del PIB en el 2000 a 90 por ciento en el 2011 (Sandoval A. , 2013).

Lo que nos da a entender que lo anterior es positivo para el país ya que expresa que la población y los demás sectores económicos van incrementando el uso de los servicios financieros, esto conlleva que su capacidad productiva sea expandida y más eficiente.

Adicionalmente, y como menciona Robert Shiller (*Finance and the Good Society*, 2012), los servicios financieros son un medio para viabilizar propósitos individuales y colectivos. Puesto que estos servicios como el hipotecario o el microcrédito, se manejan por plazos y tasas que permiten a las familias adquirir vivienda y a los empresarios financiar la adquisición de insumos.

La economía colombiana ha sufrido consecuencias tanto positivas como negativas en los últimos doscientos años, debido a decisiones tomadas desde el poder ejecutivo hasta el poder legislativo los cuales propusieron varias reformas diseñadas para realizar acciones que solucionaran en parte las problemáticas del país en esta materia, por ejemplo como ocurrió con el otorgamiento de la emisión de moneda legal al banco de la república, que permitió posteriormente un control más efectivo en la oferta monetaria del país (Bustamante, Toro, & Castro, 2012).

Además, el sistema financiero colombiano actual ha evolucionado según tendencias mundiales de competitividad y eficacia (Sandoval A. , 2013), lo que ha permitido más integridad, sostenibilidad y productividad, cuenta con un número reducido de entidades que gozan de una excelente cobertura a lo largo del país y existen pocas entidades especializadas en el sistema debido a la competencia agresiva de bancos que ofrecen mayores ventajas y servicios.

Por otro lado, la regulación, supervisión y vigilancia ejercidas por los entes gubernamentales, permiten que se mantenga la confianza del público en esas entidades, lo que les permite una mejora constante en sus resultados y unas perspectivas muy favorables. La innovación financiera es una vital para el potencial de crecimiento. La función principal del sector sigue siendo ayudar a solventar las necesidades de toda la población (Sandoval C. A., 2013).

Adicionalmente, se destaca la importancia de la participación de los sindicatos en el sector, los cuales buscan el mejoramiento social, moral y material de los trabajadores del sector financiero.

El sindicalismo ha afiliado a una minoría de trabajadores y su división organizativa se ha doblado con otra ideológica, mientras que la organización de las empresas reúne prácticamente el conjunto de estas, sin sufrir unas diferencias ideológicas comparables a las del sindicalismo. En estas condiciones generales, las transformaciones del sector financiero y bancario, dirigidas coordinadamente por los actores estatales y gremiales, no podían dejar de hacerse con la práctica exclusión del actor sindical. Si bien este sindicalismo no es tan fuerte, tal como lo expresan algunos indicadores, no obstante, allí donde se ha mantenido ha mitigado los efectos negativos de los cambios unilaterales instigados por las empresas en las condiciones y relaciones de trabajo, ha acumulado una experiencia de acción en las nuevas circunstancias y ha conservado una eficiencia y un capital de confianza apreciables (Puig, 2006).

### **2.2.6 Concepto del sistema financiero e incidencia en el capital social.**

El sistema financiero de un país es indispensable ya que por este medio se hace la economía en un país, según el banco de la república este sistema es explicado como aquellas actividades que se desarrollan alrededor del mundo con dinero, bonos, acciones, opciones u otro tipo de herramientas financieras (Banco de la República, 2015).

De igual manera, el sistema financiero (llamado también sector financiero) se conforma por un conjunto de instituciones que, autorizadas por el Estado, se encargan de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas, así como también se encarga de prestar servicios facilitando el desarrollo de las operaciones financieras. Además, según (Dueñas, 2008) el concepto de sistema financiero abarca un conjunto de normas, instrumentos y regulaciones que caen sobre personas e instituciones que actúan en el mercado financiero, ya sean o no intermediados.

Dicho lo anterior, se puede mencionar la importancia de este sistema en un país, no solo por su incidencia económica sino también por su influencia en el desarrollo social y su compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus operaciones, generando una cultura que produzca confianza en la comunidad y en las entidades que hacen parte del sistema financiero.

Los valores y las normas comienzan a verse en las diferentes entidades, las cuales, empiezan a tener un fin como el de generar y resolver los problemas colectivos, sociales y morales. Sin embargo, ciertos estándares de desarrollo local, regional, nacional e internacional empiezan a utilizarlo para promover la competitividad entre las empresas, compañías o entes que sean generadoras de trabajo. Además, el proceso de los estudios e investigaciones se han ajustado en analizar y determinar cuál es el elemento que determina el crecimiento y el desarrollo económico, revisando el impacto de factores como la acumulación y la formación de capital.

El entorno sociopolítico desagregado en el ambiente democrático, el estado de derecho y la participación ciudadana, el grado de apertura al comercio exterior, la productividad, la absorción, disposición y difusión tecnológica, el capital humano y social, entre otros elementos, logran cambios en el ser humano, implementando procesos de mejoras, tratándose de acomodar a los cambios que estos traen y en la actualidad mostrando así la capacidad de generar actividad al ser humano y ser una forma existencial en la tierra para la superación humana ya que esta se hace cada vez más necesaria.

Bajo varios conceptos y elementos que se mencionan en la construcción de capital social, las compañías con niveles de productividad alta, competitividad y rentables las utilizan, pero la pregunta es: ¿Qué tan acorde es el capital social en el sistema financiero?

Como se observa, el capital social requiere de valores, de incentivos que ayudan a la mejora de una organización. Sin embargo, al entrar a niveles internacionales y nacionales el capital social alberga una serie de condiciones que deben darse en la sociedad y es el objetivo y factor diferenciador de hoy en día en las diferentes instituciones para que todos los actores participen de los beneficios de la sociedad, cultura y economía, en última instancia, es lo que hace competitivas a las empresas o, en una perspectiva más amplia, las hace más atractivas no solo en términos de inversión, sino como territorios de vida y desarrollo humano.

Durante décadas se ha hablado de recursos humanos y capital social donde se ha considerado que su bienestar es un medio para alcanzar los objetivos organizacionales de productividad, competitividad y rentabilidad. Frente a la supremacía del cliente o usuarios, aceptada prácticamente como principio universal de gestión, hoy se solicita priorizar al empleado en su calidad de miembro de la organización y poseedor de necesidades sociales por satisfacer (Etkin, 2010).

El cambio ideológico que esto demanda, sin duda, es bastante deseoso y puede ocasionar debates y reflexiones. También, queda plenamente ilustrada la posibilidad de crear el entorno organizacional de manera diferente, lejos de las exigencias y de los excesos frecuentes de

racionalidad económico. Si bien se especula que el poder de las palabras son poderosas, también se puede afirmar que estas pueden repercutir en buenas y malos momentos, pues la capacidad provocativa e inspiradora de las palabras empleadas dan mucho que analizar, además, al conjugar dos palabras tan distintas pero a la vez que son complemento para un mismo fin como es el caso del capital social resulta importante su estudio.

Es por eso, el capital social como bien público, es una discusión académica respecto a la formación del capital social, ha estado marcado por su entorno de un bien público, teniendo dos características fundamentales: a) es difícil excluir de su disfrute a aquellas personas que no han colaborado en su creación; y b) su consumo por parte de una persona o grupo no reduce la cantidad de recurso disponible para los demás (La generación y acumulación del capital social, 2008, pág. 17). Si el capital social es realmente un bien público, su creación supone un dilema social, la búsqueda de intereses privados no tienen por qué conllevar la consecución de intereses colectivos. De acuerdo con la teoría económica clásica, la totalidad o la mayoría de las personas de un grupo actúan de acuerdo a sus intereses particulares.

Al exponer lo anterior en cuanto a capital social, se puede analizar su incidencia en el sistema financiero. de igual manera, se identifican dos factores claves, el primero es el capital social como subproducto del tipo de actividades financieras lo que quiere decir que la creación de recursos de capital social es generada a partir de la información hasta la confianza y cierto sentido de responsabilidad por la comunidad; el segundo es la generación de capital social por la participación de un agente externo que incentive la acción colectiva, cooperación y prestación de los servicios dentro del sistema (Yanguas, 2008, pág. 17).

### **2.2.7 Análisis contexto local Bogotá**

Con respecto al contexto local nivel Bogotá observemos algunos puntos relevantes definidos por el banco de la república en la estructura del sistema financiero colombiano, en donde determina que la función de los establecimientos de crédito es la de canalizar recursos de

los agentes superavitarios de la economía hacia los deficitarios, mediante la captación de fondos del públicos.

Así los establecimientos de crédito y específicamente los bancos (también se encuentran como establecimientos de crédito las corporaciones financieras, compañías de financiamiento tradicional, cooperativas financieras, entre otros.) cumplen una función de intermediación de recursos, que se transforman a su vez en una institución. Las instituciones se encarnan en la experiencia individual por medio de los roles. Al desempeñar roles, los individuos participan en un mundo social y al internalizar dichos roles, ese mismo mundo cobra realidad para ellos subjetivamente (La construcción social de la realidad, 1986). Estos postulados configuran una representación social que estructura un marco financiero.

Después de la crisis de finales de los 90 (Berger & Luckmann, 1986), el número de establecimientos de crédito pasó de 105 en 1998 a 56 en diciembre del 2012 en Colombia, con una proporción de 56% de producto interno bruto. El banco Bancolombia fue la entidad financiera nacional que lideró las ganancias entre enero y noviembre del 2015, con \$2,39 billones, lo cual se puede analizar que aumentó frente a del 2014 cuando las utilidades alcanzaron \$1,28 billones de la banca extranjera en el país, el BBVA ocupó el primer lugar en ganancias con \$546.850 millones, de acuerdo con el balance que presentó la Superintendencia Financiera de Colombia.

Es necesario también mencionar uno de los grupos más importantes en cuanto a bancarización en Colombia como lo es el grupo AVAL, conformado este grupo por: (el Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas) creado en 1998. El conglomerado financiero más grande de Colombia y líder en Centroamérica.

La competitividad en el sistema financiero (bancos) en Colombia es destacada como una de las más competitivas en América Latina frente a mercados económicos de países vecinos como el de Venezuela, Perú y Ecuador; a continuación en la tabla 4 se mostrara algunos niveles de deuda en las entidades nacionales.

Tabla 4

*Activos vs niveles de deuda en entidades nacionales*

Activos	Niveles de Deuda
<p>Alcanzaron un valor de \$1.218 billones al cierre de noviembre de 2015, correspondiente a un crecimiento real anual de 5,18% y a un incremento mensual de \$11,41 billones.</p> <p>Esta última variación obedeció al aumento mensual de \$7,48 billones en los otros activos (principalmente disponible y operaciones del mercado monetario) y de \$3,41 billones en las inversiones.</p> <p>Frente a octubre de 2015, los Establecimientos de crédito registraron un incremento en los activos de \$7,36 billones, explicado principalmente por el incremento de la cartera de crédito y las inversiones. En particular, el saldo total de la cartera bruta, incluyendo al Fondo Nacional del Ahorro (FNA), se ubicó en \$381,4 billones, equivalente a una variación real anual de 10,42%.</p>	<p>De acuerdo con el crecimiento de la cartera bruta y la cartera vencida, el indicador de calidad de la cartera se ubicó en 3,10%, reflejando una baja proporción de cartera en mora frente a la cartera total.</p> <p>Eso quiere decir que los colombianos son más conscientes en el manejo y pago de sus obligaciones con la banca.</p> <p>Pese a ello, analistas financieros plantean que este 2016 será un año complejo por el aumento en las tasas de interés, lo que significa que los créditos de consumo y libre inversión resultarán más costosos. (García, Carlos Arturo, 2012).</p>

**Fuente:** *Construcción propia con base en revisión teórica Periódico Portafolio en (27/07/2017)*

Colombia en sus cinco bancos más grandes del país controlan cerca del 58% de los activos del sector, que aunque siendo alto, está muy por debajo de lo que sucede en las otras economías, mientras que en Perú el nivel de concentración de su sistema bancario alcanza el 87,2 por ciento, en Ecuador el 70,7 por ciento y en Venezuela el 60,6 por ciento, ese nivel en Colombia llega al 57,6 por ciento (Banca colombiana, una de las competitivas de Latinoamérica, 2012).

**Tabla 5**  
**Evolución número de bancos en Colombia**

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bogotá	Bogotá	Bogotá	Bogotá	Bogotá	Bogotá	Bogotá	Bogotá
Popular	Popular	Popular	Popular	Popular	Popular	Popular	Popular
Santander Colombia	Santander Colombia	Santander Colombia	Santander Colombia	Santander Colombia	Santander Colombia	Santander Colombia	Santander Colombia
Bancolombia	Bancolombia	Bancolombia	Bancolombia	Bancolombia	Bancolombia	Bancolombia	Bancolombia
Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia	Scotiabank Colombia
Citibank	Citibank	Citibank	Citibank	Citibank	Citibank	Citibank	Citibank
HSBC Colombia	HSBC Colombia	HSBC Colombia	HSBC Colombia	HSBC Colombia	HSBC Colombia	HSBC Colombia	HSBC Colombia
GNB Sudameris	GNB Sudameris	GNB Sudameris	GNB Sudameris	GNB Sudameris	GNB Sudameris	GNB Sudameris	GNB Sudameris
BBVA Colombia	BBVA Colombia	BBVA Colombia	BBVA Colombia	BBVA Colombia	BBVA Colombia	BBVA Colombia	BBVA Colombia
Helim Bank	Helim Bank	Helim Bank	Helim Bank	Helim Bank	Helim Bank	Helim Bank	Helim Bank
Occidente	Occidente	Occidente	Occidente	Occidente	Occidente	Occidente	Occidente
Caja Social BCSC	Caja Social BCSC	Caja Social BCSC	Caja Social BCSC	Caja Social BCSC	Caja Social BCSC	Caja Social BCSC	Caja Social BCSC
Davivienda	Davivienda	Davivienda	Davivienda	Davivienda	Davivienda	Davivienda	Davivienda
Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría	Red Multibanca Colpatría
Agrario de Colombia	Agrario de Colombia	Agrario de Colombia	Agrario de Colombia	Agrario de Colombia	Agrario de Colombia	Agrario de Colombia	Agrario de Colombia
AV Villas	AV Villas	AV Villas	AV Villas	AV Villas	AV Villas	AV Villas	AV Villas
Procredit Colombia	Procredit Colombia	Procredit Colombia	Procredit Colombia	Procredit Colombia	Procredit Colombia	Procredit Colombia	Procredit Colombia
Bancamía	Bancamía	Bancamía	Bancamía	Bancamía	Bancamía	Bancamía	Bancamía
18	18	19	23	23	24	24	25

*Fuente: Construcción propia con base en revisión teórica de la banca colombiana en 2015.*



Es por lo anterior y en la tabla 5, Carlos Arturo García analista en redacción economía y negocios, argumenta que las entidades son en su orden, Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda, BBVA y Banco de Occidente, cuyos activos superan, en conjunto, los 184,6 billones de pesos, de los 293,2 billones que maneja la red bancaria del país (García, Carlos Arturo, 2012). Además, señala que estos bancos presentan un gran aporte en los grupos económicos del país. De igual forma el vicepresidente de Asobancaria Daniel Castellanos, que los bancos que llegan a ser muy grandes en un mercado también pueden ser eficientes en la prestación de sus servicios porque aplican economías de escala o pueden ofrecer más productos que una entidad pequeña. Adicional, menciona que el nivel de competencia en los bancos colombianos es considerablemente alto, puesto que no está monopolizado por una sola entidad si no por varias que compiten entre sí.

Adicionalmente la expansión de la cobertura de los puntos de contacto entre las instituciones financieras y los consumidores ha ido de la mano de un incremento en el índice de bancarización, ayudando así a una mayor competitividad; esto quiere decir que el porcentaje de adultos es mayor al adquirir al menos un producto financiero (García, Carlos Arturo, 2012). Además, la introducción de mejoras regulatorias para incrementar la inclusión financiera ha sido un éxito, un claro ejemplo es la creación de los depósitos electrónicos en 2010. De acuerdo con Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia (2014), en solo tres años, el número de depósitos electrónicos pasó de 434 mil a casi 1,9 millones.

Es importante mencionar algunos de los avances que se han presentado en los últimos años para fortalecer el acceso al crédito en el sector rural. La Ley 1731 de 2014 creó un fondo de micro finanzas, que es administrado por Finagro (Fondo para el financiamiento del sector agropecuario) con el objetivo de promover este mecanismo de financiación a través de instituciones no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). De otro lado, la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario (CNCA) (Consejo Privado de Competitividad, 2015, págs. 148-150) reformó la línea de microcrédito rural al permitir el otorgamiento de una garantía del Fondo Agropecuario de Garantías (FAG) de hasta 50% del valor del crédito, así

como la colocación de microcrédito con esta garantía con recursos propios de los intermediarios financieros.

De la misma manera, la CNCA creó la línea de *factoring* agropecuario a través de la Resolución 7 de 2014. Una mayor utilización de productos financieros formales depende de que la población cuente con competencias y conocimientos adecuados en materia económica y financiera garantizando una mayor participación de las personas en las bancas colombianas.

En efecto, la educación en general y la educación financiera en particular son los determinantes más importantes para la obtención de productos financieros, solamente superados por el ingreso laboral y el ingreso no laboral. De acuerdo con el Ministerio de Educación (2012) el desempeño del país en las pruebas PISA sobre educación financiera indica que el reto es significativo. Colombia ocupó el último lugar entre 18 países y su calificación fue 24% inferior a la calificación promedio de los países de la OCDE.

Por otra parte, Manuel Cabrera y Claudia Infante en su estudio del capital social estructural y educación, un estudio desde la perspectiva de Pierre Bourdieu: estudio de caso universidad ECCI, concluyen que:

La educación es el medio que transforma a las personas, brindándoles un contexto nutrido de oportunidades para interactuar a nivel individual y colectivo. Asimismo, tienen la posibilidad de incrementar relaciones que demandan capital social, logrando así, potencializar el trabajo en equipo, la asociatividad, el respeto por el otro, la libre expresión y el bienestar de la comunidad educativa en general (Cabrera, Manuel Fernando; Infante, Claudia Liliana, 2016, págs. 110 - 111).

### **2.2.8 Capital social como teoría y su importancia en los enfoques estructural y cultural**

Bajo esta contextualización es menester entonces el hablar al fin de las distinciones entre definiciones estructurales y definiciones culturales (Dubois, 2014), analiza que las concepciones más conocidas del capital social provienen de Coleman y Putnam, dos de sus más destacados

representantes, tienen un marco metodológico común: el análisis de dilemas de la acción colectiva como problemas de cooperación o de coordinación.

Para Coleman (1988) el capital social se define por su función, en cuanto hace posible el logro de ciertos fines que no podrían obtenerse sin él. Para Putnam, el capital social se refiere a ciertas características del orden social, como la confianza, las normas y las redes sociales que pueden facilitar la resolución de dilemas de acción colectiva para así mejorar la eficiencia social.

Esta concepción del capital social ha sido muy criticada por tener un enfoque de la conducta humana que no contempla la dimensión social, ya que concibe que los actos sociales se hallan motivados por intereses racionales, que se explican por sí mismos sin necesidad de hacer referencia a las contingencias locales o a la especificidad de las reglas y normas sociales. Tenemos entonces que tener claridad que cuando se hace referencia al capital social estamos hablando de relaciones y no de bienes o cosas y que en su concepto habita una interdisciplinaridad entre la sociología, las ciencias políticas y la economía.

Hanifan, (1920) por su parte, utilizó este concepto del capital social para explicar la importancia que posee la comunidad en satisfacer las necesidades sociales de los diferentes individuos, menciona que las redes sociales y las normas de reciprocidad pueden hacer más fácil la cooperación para beneficio mutuo, de igual manera se dio cuenta de las dificultades políticas, económicas y sociales en las comunidades se podían eliminar aumentando estas redes de solidaridad entre los mismos.

El Banco Mundial inició un programa en octubre de 1996, denominado “Iniciativa del Capital Social” (Social Capital Initiative, SCI), que ha servido de base teórica para la reformulación del concepto de pobreza en su informe sobre el desarrollo mundial 2000-2001. Esta iniciativa se ha difundido a otros organismos dentro de la órbita del Banco Mundial, como el Banco Interamericano de Desarrollo que reconoce el papel del capital social en el desarrollo y afirma la inclusión de los valores éticos y la cultura como parte integral del concepto de capital social.

En las definiciones estructurales se incluyen las que formulan Putnam, Bourdieu y Coleman, para quienes el capital social es un conjunto de recursos disponibles para las personas que se derivan de su participación en redes sociales. Si las personas quieren disfrutar de los beneficios que implica el capital social, deberán hacerlo a través de la participación en las relaciones sociales. Con ello se pone de relieve su carácter relacional que exige la inserción de la persona de alguna forma en las relaciones sociales.

El capital social tiene, pues, una referencia material, la red estable de relaciones interpersonales, lo que supone una estructura, que tiene su historia y su continuidad de acuerdo a lo que mencionan Ferreros y de Francisco. La variabilidad histórica de la institucionalización se relaciona con la manera en que se objetiva el orden institucional, de la realidad social.

Todo comportamiento ya establecido involucra valores, normas, y actitudes que predisponen a la gente a cooperar; las formas de capital social estructural incluyen los roles, reglas y procedimientos además de las redes sociales que establecen formas de interacción social. En particular, los roles para la toma de decisiones, movilización de recursos, comunicación y resolución de conflictos son soportes para la acción colectiva. Ellos hacen más fácil para la comunidad comprometerse en acciones colectivas de beneficio mutuo. Las formas estructurales de capital social facilitan las acciones colectivas mutuamente beneficiosas.

Tenemos entonces que las estructuras corresponden a las relaciones, redes y organizaciones que configuran una normativa social tipificadora, en donde se busca una cooperación, dada la acumulación histórica de conocimiento en una sociedad, es por ellos que a causa de la división del trabajo, el conocimiento de roles específicos como lo sostiene Berger y Luckmann aumentará más rápido que el conocimiento de lo que es relevante en general.

En otras palabras, surgirán especialistas y en este ámbito recae de nuevo la participación de los bancos y como en cada círculo o espectro socio-cultural se puede ver un interés de captar capital social como sustento económico y que permea el sistema de intercambio de valores.

Muestra de ello podría ser las tasas de interés que manejan las entidades financieras en donde es claro que se apunta a un sector específico.

Aunque algunos confirman la hipótesis de Putnam de que las asociaciones más heterogéneas generan más confianza social, hay que reseñar que se pone en duda cuál sea la dirección de la causalidad si es la confianza social la que facilita la participación y no al contrario.

Es claro entonces que, los estudios realizados se limitan a comprobar solamente que se dé la relación entre participación en asociaciones y confianza generalizada. Lo que sí es claro es que la banca mundial viene aportando desde 1996 la iniciativa del capital social con un triple objetivo, Alfonso Dubois plantea lo siguiente al respecto: - Evaluar el impacto del capital social sobre la eficacia de los proyectos, - Demostrar que la ayuda exterior podía ser positiva para la formación de capital social, - Contribuir al desarrollo de indicadores para controlar el capital social y de metodologías para medir su impacto en el desarrollo.

### **2.2.9 Generación de capital social en el sector financiero (bancos) e incidencia en su nivel de competitividad en el mercado local**

El desarrollo de las entidades bancarias en Colombia se ha caracterizado por una serie de crisis y reformas, todo ello concluyendo en lo que hoy día se denomina sector bancario, con un grado de crecimiento que se puede apreciar en sus ganancias (Meisel, Gustavo Adolfo, 1954).

Con respecto al desarrollo social, se resalta que estas entidades pueden aportar al país, que el sector bancario al estar vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia está obligado a acatar las recomendaciones e instrucciones dadas por esta entidad, además de cumplir con la ley expedida en materia de responsabilidad social.

Para el sector bancario es importante contar con estrategias que permitan que las personas tengan acceso a todos los servicios y productos de este sistema, lo que conlleva al desarrollo y

crecimiento del país; estas estrategias deben ser innovadoras, al desarrollo e inclusión de nuevos productos que tengan costos mínimos para los consumidores, de igual manera que sean de fácil acceso y que cuenten con los estándares de seguridad para que la población vinculada tenga confianza en su adquisición.

La responsabilidad social empresarial (RSE), es el compromiso que estas entidades tienen para con la comunidad, de realizar su actividad empresarial más allá de su obligación social, y actuando de una manera eficiente, y que adicionalmente, todas sus actuaciones conlleven en la generación de valor compartido para toda la sociedad, convirtiéndose así en actores proactivos para el desarrollo sostenible del país.

De acuerdo con La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), en el Sector bancario colombiano la política actual de RSE contempla el desarrollo de la gestión empresarial que corresponden a los temas social, ambiental y económico, los cuales se encuentran enfocados siempre en satisfacer las necesidades de sus diferentes usuarios.

Adicionalmente se menciona que todos los bancos presentan anualmente sus Informes de Sostenibilidad donde documentan, y reportan los resultados de su trabajo, relacionando allí los resultados de su desempeño financiero, ambiental y social en un determinado período de tiempo a sus diferentes grupos de interés, dentro de estos informes, tiene un lugar especial, el informe de los avances y resultados en materia de inclusión financiera que las entidades han estado llevando a cabo.

Todo esto, y según Asobancaria, conlleva al sector bancario a continuar con su compromiso de trabajar en tres aspectos importantes:

Uno, la provisión de información clara y oportuna relacionada con las características, costos y funcionamiento de los productos y servicios financieros; dos, la efectividad en el ejercicio de los derechos y deberes de los consumidores y de las entidades bancarias, así como de los mecanismos

de protección; y tres, el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes de la población, necesarios para comprender de manera adecuada la información disponible, tomar decisiones acertadas y adquirir hábitos financieros saludables (Asobancaria, 2011, pág. 8).

Estudios recientes demuestran que, al analizar los mejores bancos de Colombia, estos son reconocidos no por las utilidades que reportan (Bernal, Mónica María, 2015), sino por la rentabilidad que obtienen y por su responsabilidad social. En Bogotá se encuentran varios Bancos que a nivel nacional son los mejores como lo son: BCSC, Red multibanca Colpatría, Banco de Bogotá, Citibank, BBVA. Colombia a lo largo de su historia ha sufrido distintas transformaciones en el sistema financiero y la forma como las personas y las organizaciones realizan sus movimientos financieros.

Esto ha permitido solidificar este sector aún más, mejorando el bienestar del usuario y regulando aún más la retribución social que se debe exigir a las organizaciones del sector, puesto que genera un ambiente propicio para el mejoramiento de la competitividad y la productividad de la nación especialmente en Bogotá la cual se encuentra reflejada siempre en el bienestar de su población. Además, las Iniciativas de calidad generalmente son elaboradas con la información recogida de los clientes, información relevante para la estrategia, ya que el objetivo de cada banco es ser posicionado por sus clientes, lo que va de la mano con las unidades de calidad y experiencia de clientes. Esto indica que para un desarrollo colectivo para la ciudad implica una mejor calidad de información, oportunidad en la atención e integralidad en el servicio.

En lo que se puede evidenciar de esta investigación podemos entender que, aunque los costos de los servicios bancarios son una queja constante, estudiar el sector bancario colombiano tiene una amplia posición ya que maneja un alto porcentaje de sensibilidad en cuanto a servicio, cumplimiento y atención, aspectos vitales en el posicionamiento de imagen y reputación de una organización.

Al desarrollo de este proyecto, se tiene presente que la capacitación, la innovación para la generación de capital social, y de igual forma las estrategias para la obtención de redes permiten

un mejoramiento de su desempeño en el mercado. Estas entidades deben aprovechar que el país ha avanzado en materia de inclusión financiera y las entidades del sector público han implementado medidas que buscan fortalecer su competitividad.

De acuerdo con lo que plantea el Banco Mundial, el capital social se encuentra relacionado a las normas de confianza, los valores, las actitudes y redes existentes entre personas e instituciones, en el marco de las acciones colectivas y de cooperación. A nivel estructural, es a través de personas u organizaciones en un entorno amplio con la pertenencia a redes comunitarias, gremios, asociaciones empresariales, etc.

Adicional, en el ámbito nacional, el capital social hace referencia la agrupación de nociones de confianza, asociatividad, conciencia cívica y valores éticos predominantes que, juntos facilitan o dificultan el desarrollo de una sociedad o comunidad.

Por ejemplo para Fukuyama (1995) la confianza es la expectativa que se genera dentro de una comunidad con comportamientos honestos, de cooperación, basada en normas comunes y compartidas por todos los actores de la comunidad, según dice el capital social es la capacidad que nace a partir de la confianza en una sociedad o un sector en específico y puede estar plasmado en el grupo más pequeño como la familia hasta el grupo más grande como en la nación o en los grupos intermedios como las empresas, este concepto (capital social) es diferente a otras formas de capital humano ya que es creado principalmente mediante mecanismos culturales.

Siguiendo con la anterior tención, las organizaciones más eficientes son establecidas en comunidades que comparten valores éticos, ya que no se requieren grandes costos o regulaciones por que el consenso moral capacita a los miembros con una base de confianza mutua y el capital social requerido en esta comunidad no es adquirido mediante decisiones racionales de inversión, puesto que el capital social exige son normas morales, es decir que la adquisición de cualidades como la lealtad, confianza, cooperación se basa más en virtudes sociales que individuales.



El capital social es un elemento que afecta positiva y significativamente la innovación y por ende la competitividad de las empresas (La cultura de las entidades culturales financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor, 2015), es por ello que es importante destacar que el número de vínculos, tanto directos como indirectos, que estas entidades (bancos) mantienen incrementa su desempeño, pues estos nexos proporcionan beneficios vitales como son: el conocimiento compartido, la complementariedad y la escala, pero es importante tener en cuenta, por un lado, el modelo o la estrategia mediante el cual la empresa se vincule al resto de organizaciones de la red del sistema financiero y la calidad de las relaciones con sus proveedores, consumidores, competidores, etc. Por otro, la dotación de recursos de la compañía. En este sentido, el concepto de capital social trata de abarcar todos estos aspectos que conforman sus distintas dimensiones.

Se han identificado algunos factores que no permiten la satisfacción y la confianza de los clientes con las entidades financieras, que son desfavorables para el servicio que ofrecen los cuales refieren a una atención no oportuna demasiados trámites y esperas largas, factores que influyen las calificaciones en el momento de medir la satisfacción de los usuarios (Bernal, Mónica María, 2015, pág. 6).

No obstante, uno de los principales conflictos de los bancos de Colombia especialmente los de Bogotá en general son las largas filas y atenciones demoradas en la atención al cliente ya que se tiene una gran demanda de personas que adquieren servicios financieros bancarios, además de ello, las calificaciones que les da cada cliente a estas entidades son dependiendo el trato que el personal tiene con la persona que recibe el servicio y dicho por varios estudios la calificación depende del ambiente que se maneja en la entidad y de su principal atención que le den a ellos.

Es por eso que varios de los bancos en Bogotá han optado por recalcarles a sus empleados la importancia de dar una buena imagen poniendo en marcha los valores morales que se deben tener así como su profesionalismo.

Estos estudios consultados por (Rubiano, 2014), nos muestran una vez más que la formación en el servicio al cliente y los procesos internos de capital social en los bancos como la reciprocidad, las normas, los valores y la confianza son la clave fundamental para llevar a cabo una competitividad eficaz con excelentes resultados; sin embargo, no solo el servicio “*face to face*” se tiene en cuenta, los servicios como los cajeros automáticos en mal estado, los tramites mal elaborados, los descuentos mal aplicados, son factores que ayudan a la baja calidad y llevan a ser menos competitivos frente a otras bancas; es por ello que la seguridad en las transacciones es responsabilidad de los dos del banco, del usuario y de plataformas confiables y seguras.

De igual manera, en el sector bancario se hace indispensable el buen trato, una persona de servicio al cliente debe tener talento social, debe tener las reglas normales de la sociedad y ser capaz de decir o hacer lo que sea necesario para establecer relaciones con los clientes y a su vez mantenerlas, además un nivel alto de tolerancia.

Sin embargo, las entidades financieras saben que tienen problemas de servicio y reputación por eso se mide constantemente el servicio, con el fin de conocer en que se está fallando y que mejoras se deben establecer para incrementar su nivel competitivo.

Finalmente, el ejemplo claro que se da de BBVA en cuanto a las practicas que surgen a mejoras se evidencia el profesionalismo y la eficacia de mantener la fidelidad y el mejor de los servicios. Esta entidad bancaria ha buscado por largos años entender al cliente y tener un mejor concepto de confianza y cooperación, adoptando una metodología que permita conocer los resultados, lograr empatía; también se resalta la importancia que esta entidad le da a las quejas y reclamos.

El banco BBVA, también desarrolla programas específicos para las personas del Banco, lo anterior acompañado de una cultura corporativa *customer-centric* trimestralmente, validan el trabajo de las oficinas y del *call* para tomar decisiones que mejoren su operaciones y servicios (Bernal, Mónica María, 2015, pág. 18), a partir de estas prácticas surgen mejoras representativas, como los tiempos de respuesta y flujos de información eficientes.

El capital social se considera entonces un aspecto generador de acciones colectivas, participación cívica, confianza interpersonal, confianza en las instituciones estatales y legislativas, desarrollo económico y social.

### 3 Metodología

Este proyecto muestra como a través de entidades bancarias, promueven el desarrollo económico de un país, permitiendo la generación de capital social en actividades que llevan a incentivar la competitividad y la expansión de los mercados contribuyendo al progreso de una sociedad ofreciendo soluciones para suplir necesidades. Dicha investigación se mostrara por 3 fases distribuidas de la siguiente manera:

**Fase 1:** Esta investigación está orientada a dar cuenta de la creación de capital social en los bancos y lo que esto incide en la competitividad del mercado local. Se realizara una investigación de tipo descriptivo con enfoque de análisis cuantitativo que permita validar los objetivos planteados. La investigación descriptiva es un método que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Muchas disciplinas científicas, especialmente las ciencias sociales y la psicología, utilizan este método para obtener una visión general del sujeto o tema (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003). El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecida anteriormente la cual establece medición numérica, el conteo y frecuentemente cuenta con el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Durante el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Por lo que deben ser correctos, o que indiquen lo que interese medir con facilidad y eficiencia; al respecto Namakforoosh (2005), explica que un instrumento de medición considera tres características principales:

-Validez: se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir.

- Confiabilidad: se refiere a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición.

- Factibilidad: se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, que son tales como: factores económicos, conveniencia y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables.

Por su parte Gómez (2006) define que un instrumento de medición adecuado: Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente.

**Fase 2:** En la investigación se identifican las 25 entidades bancarias que según la Superintendencia financiera de Colombia se encuentran establecidas en la ciudad de Bogotá como lo son:

BANCO DE BOGOTÁ	BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A. (ahora bajo el nombre ITAÚ)
BANCO POPULAR	BANCOLOMBIA S.A.
CITIBANK COLOMBIA	BANCO PROCREDIT
BANCO GNB SUDAMERIS COLOMBIA	BANCO WWB S.A. (ahora bajo el nombre BANCO W S.A)
BBVA COLOMBIA	BANCAMIA
HELM BANK (ahora bajo el nombre ITAÚ)	BANCO AV VILLAS
RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	BANCO PICHINCHA S.A.
BANCO DE OCCIDENTE	BANCO DAVIVIENDA S.A.
BANCO CAJA SOCIAL – BCSC S.A.	BANCOOMEVA
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	BANCO FALABELLA S.A.
BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A. - BANCO SANTANDER	BANCO FINANDINA S.A.
BANCO COOPCENTRAL	BANCO COMPARTIR S.A
	BANCO MULTIBANK S.A

En la ciudad se encuentran establecidas alrededor de más de 1600 sucursales de los bancos mencionados (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018), se tomara como referencia 15 bancos en donde se definieron tres grupos objetivos que son cargos directivos, operativos o auxiliares y clientes, los cuales fueron seleccionados debido a que son los principales agentes que interactúan entre sí para darnos un mayor conocimiento de la importancia que se da a generar capital social; la definición de cada uno de los tres grupos seleccionados se menciona a continuación:

Entiéndase por directivos aquellos que gestionan al personal de la empresa para conseguir que se aplique y haga suyos los objetivos empresariales. En esta labor es imprescindible dominar las técnicas de motivación, liderazgo y comunicación, y las personas que la llevan a cabo son los cargos directivos. Estos poseen autoridad y la última palabra en la toma de decisiones. (Banco BBVA, 2013)

Los cargos operativos o auxiliares apoyan a los otros niveles administrativos, en la prestación de servicios, en forma oportuna y eficiente, y es el responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la empresa, siendo el pilar de la producción y comercialización (Gavilanes, 2012). Tiene alto grado de autoridad y es responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad.

Los clientes son aquellos que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto, en el sector financiero específicamente el bancario se puede encontrar varios tipos de clientes:

Tipos fijos y clientes ahorradores: Los tipos fijos de las hipotecas ofrecen una seguridad al cliente ahorrador, que quiere saber en todo momento lo que va a pagar sin arriesgar aunque por ello acabe pagando por su préstamo un importe más elevado.

Tipos mixtos y clientes intermedios: este perfil de cliente se balancea en el abismo entre los dos polos de esta clasificación y reacciona de forma distinta en cada situación.

Objetivamente, es el que tiene más números de obtener un buen resultado ya que actúa de una forma adaptada a cada caso, midiendo el riesgo y encontrando el equilibrio entre arriesgar e ir a lo seguro.

Tipos variables y clientes no ahorradores: los clientes no ahorradores en el momento de contratar un préstamo hipotecario, siempre se deslumbran por tipos de interés variables. Se guían por los tipos que a primera vista parecen más rentables, aunque estén sujetos a un variable con un amplio margen de cambio (Financierum, 2013).

Identificados los tres grupos objetivos para la investigación, se procede a aplicar el instrumento para la recolección de datos por medio de una encuesta; Los estudios de encuesta suelen ser, en muchas ocasiones, un primer contacto con la realidad que se interesa conocer y de esto, posteriormente, se extrae un estudio en profundidad sobre el fenómeno educativo que se haya detectado por la encuesta.

Los rasgos propios de la aplicación de encuestas son: permitir recoger información mediante la formulación de preguntas que se realizan a los sujetos en una entrevista personal, por teléfono o por correo. Y pretender hacer estimaciones de las conclusiones a la población de referencia a partir de los resultados obtenidos de la muestra.

**Fase 3:** Se realiza la encuesta de 20 preguntas divididas en dos categorías, la primera es capital social cognitivo en el cual se busca medir la importancia de los factores subjetivos como son los valores y las actitudes y la segunda capital social estructural en donde se busca medir la importancia de las relaciones con los diferentes actores del sector que puedan generar un beneficio mutuo, dicha encuesta cuenta con preguntas de los siguientes tipos:

-Cerradas con elección única dicotómicas las cuales son preguntas que se responden con un Sí o con un No, y con No sabe No responde. Cerradas con escala numérica la cual se evalúan del 1 al 5 siendo el 1 muy bajo y el 5 muy alto, Cerradas con escala Likert, En estas preguntas no se evalúa solo una variable sino varias las cuales están relacionadas entre sí, en donde se establecen

varias expresiones que deben ser respondidas con las opciones: estoy totalmente de acuerdo, estoy de acuerdo, no estoy de acuerdo, no estoy en absoluto de acuerdo y no aplicable. Se tuvo en cuenta, la encuesta mundial de valores del Banco Mundial 1999 que realiza mediciones internacionales, pero que para esta investigación se ajusta de acuerdo a las necesidades del contexto de la investigación. (Véase tabla 6).

**Tabla 6**  
*Encuesta capital social en el sector financiero (Bancos)*

<b>Campo de información o dimensión</b>	<b>Numero de preguntas</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Sentido de la pregunta</b>
Información General	4	¿Nombre del Banco al que pertenece?* ¿Nombre del contacto? ¿Teléfono de contacto? ¿Mail de contacto?	Caracterizar el perfil e información básica de contacto de la empresa.
Capital social cognitivo	11	¿En el banco que usted forma parte, se fomenta la confianza en las relaciones interpersonales y laborales? ¿En qué nivel para usted prima la dependencia y el compromiso con el banco? ¿Nivel de confianza que evidencia en los siguientes cargos: Directivos, cargos medios operativos y cargos auxiliares? ¿Conoce usted las estrategias para la generación de confianza entre el banco y los clientes? ¿En qué nivel la normatividad en el banco se aplica transparentemente a todos los empleados y clientes? ¿En que nivel considera que el banco propone estrategias que potencializan la generación de confianza, normas y reciprocidad? ¿En qué nivel considera que el banco valora y reconoce las competencias de los empleados? ¿En qué nivel se evidencian los valores como: Respeto, solidaridad, honestidad, lealtad, tolerancia? Indique según su criterio, el nivel de aplicación de las siguientes	Hace alusión a valores personales y comportamientos sociales del individuo, ejemplo la confianza, (respeto, normas, reciprocidad)



		<p>afirmaciones relacionadas con el banco.</p> <p>En el supuesto caso de que su mejor amigo de la empresa o cliente cometiera una irregularidad y usted se enterará. ¿Qué nivel real de posibilidad existe en que usted revele dicha situación a la organización no involucrando su nombre?</p> <p>¿En qué nivel se apropia y materializa la misión y valores corporativos por parte de los empleados con los clientes?</p>	
Capital social estructural	9	<p>¿En qué nivel identifica que el banco genera acciones sociales que benefician a los empleados y a sus clientes?</p> <p>¿En que nivel considera que las personas que ocupan diferentes cargos en el banco tienen el perfil adecuado de formación y actitud para el desempeño del mismo?</p> <p>¿En qué nivel considera que el banco cuenta con prestigio dentro de la comunidad?</p> <p>¿La comunicación en el banco es clara y efectiva?</p> <p>¿Considera usted que el banco le genera valor agregado en el mercado laboral a futuro?</p> <p>Identifica como empleado y cliente las plataformas y redes externas que facilitan las operaciones del banco?</p> <p>¿Su preferencia por el banco se ve influenciada por la práctica de Responsabilidad Social (valor social, económico y ambiental) dentro de la misma?</p> <p>¿En que nivel considera que las personas de servicio al cliente se han mostrado interesados en ayudar a los clientes?</p> <p>¿En que nivel califica la calidad del servicio?</p>	<p>Hace alusión a la construcción de relaciones horizontales y verticales.</p> <p>Construcción de círculos virtuosos y capacidad de asociatividad.</p>

**Fuente:** Construcción propia con base a encuesta mundial de valores del Banco Mundial 1999.

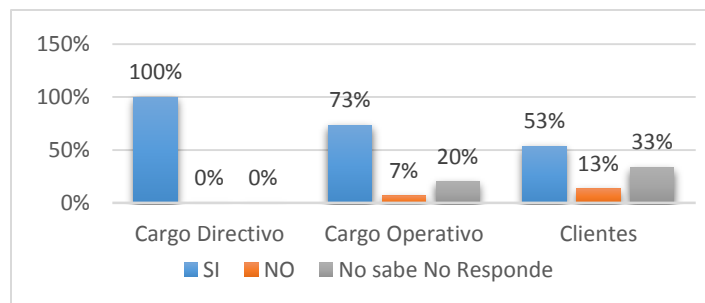
## 4 Resultados

De acuerdo a las encuestas realizadas se puede evidenciar que el capital social dentro del sistema financiero cumple un papel de gran importancia; ya que fomenta las relaciones sociales y publicas con y en función de la entidad, resaltando la importancia de crear lasos en los cuales la confianza en cada uno de los grupos dentro de una compañía es fundamental para un diagnostico competitivo más claro. Se evidencio con un porcentaje del 100% de las personas encuestadas, la confianza es uno de los factores más relevantes al momento de formar parte de una entidad.

Además, se escogió como referencia a varios actores, en especial a Coleman y Putnam, ya que la conclusión del estudio arroja que la confianza es el factor más importante en las relaciones sociales, teniendo este la características del orden social, como también las normas y las redes sociales que facilitan la resolución de dilemas de acción colectiva para la mejora en la eficiencia social y la competitividad en las organizaciones.

A continuación se realizará un análisis más profundo por cada pregunta de la encuesta realizada teniendo en cuenta los tres grupos objetivos (cargos directivos, cargos auxiliares u operativos y clientes):

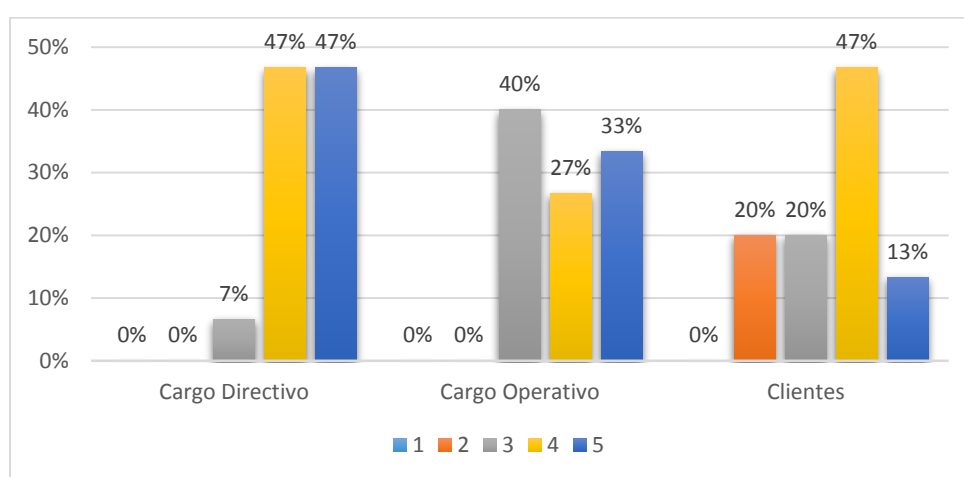
**Grafico 1:** Fomento de la confianza en las relaciones interpersonales y laborales en el banco del que forman parte.



*Fuente:* Construcción propia con base en trabajo empírico.

Como se puede evidenciar, el 100% de los directivos de las entidades bancarias encuestadas afirman que dentro de los bancos se fomenta la confianza en las relaciones interpersonales y laborales. Por su parte, el 73% de las personas que ocupan cargos operativos manifiestan tener este tipo de ambiente laboral en las organizaciones donde trabajan y tan solo un 53% de los clientes afirman haber observado este ambiente de confianza en las relaciones interpersonales dentro de los bancos. Véase grafica 1.

**Grafico 2:** Nivel de dependencia y compromiso con el banco.

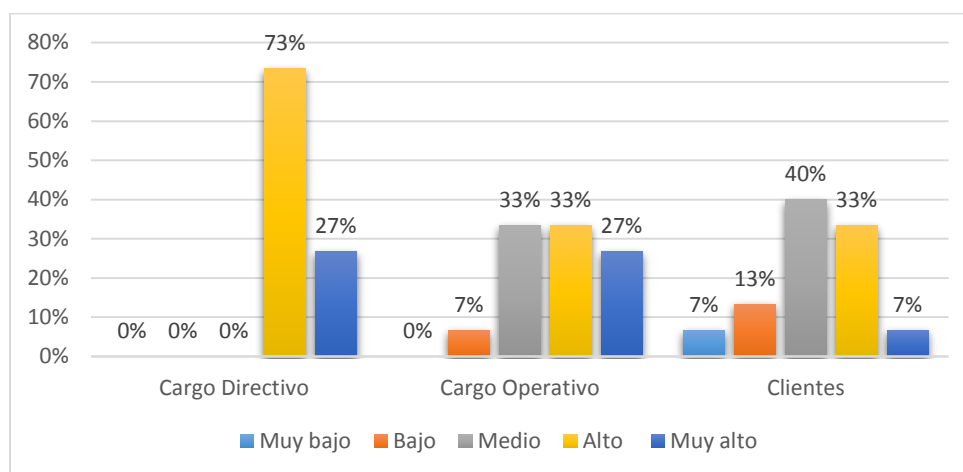


*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Como se puede evidenciar, la dependencia y el compromiso con el banco, para los tres grupos a los que se les ha realizado la encuesta, tiene un nivel de importancia entre 3 y 5. Es decir, es un factor muy relevante para los bancos ya que más del 50 % de cada uno de los grupos ha determinado un nivel de importancia mayor a 4: 93% de los cargos directivos y un 60% de los cargos operativos y de los clientes. Véase grafica 2.

**Grafico 3:** Nivel de confianza que se evidencia en los siguientes cargos: Directivos, cargos medios operativos y cargos auxiliares.

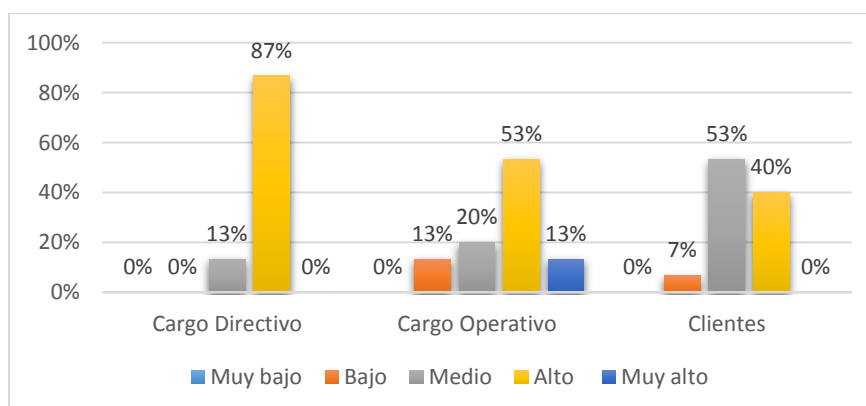
## - Directivos



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

El nivel de confianza en los cargos directivos es alto por parte de los mismos directivos de los bancos. Pero en cuanto a los cargos operativos y los clientes, el nivel de confianza se concentra en los niveles medio y alto representado por un 66% (de cargos operativos) y un 73% de los clientes. Lo que hace suponer que aún existe un nivel de desconfianza respecto a los cargos directivos. Sin embargo, es un porcentaje muy bajo representado por el 7% (cargos operativos) y un 20% respecto a los clientes. Véase grafica 3.

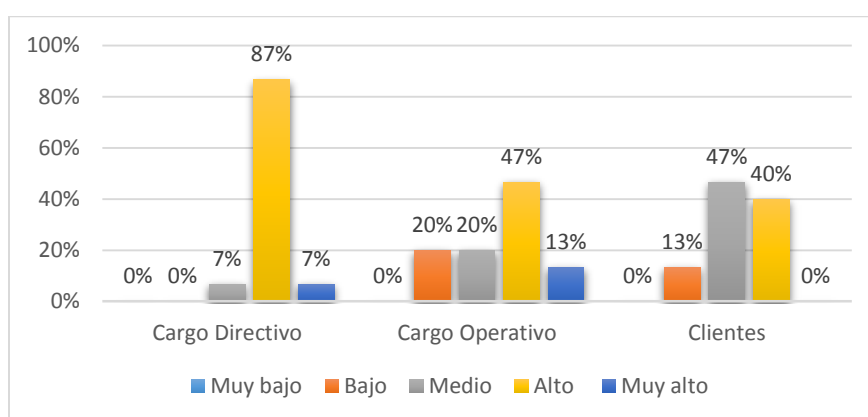
## - Cargos medios



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Con respecto a los cargos medios se evidencia que los Directivos tiene un nivel de confianza alto en estos cargos representado por el 83% de los directivos encuestados. Con respecto a los cargos operativos el porcentaje más alto se presenta en un nivel alto de confianza hacia los cargos medios reflejado por el 53%. Por su parte, los clientes manifiestan tener un nivel de confianza entre un nivel medio y uno alto (53% y 40% respectivamente) dando un total de 93% de los clientes encuestados.

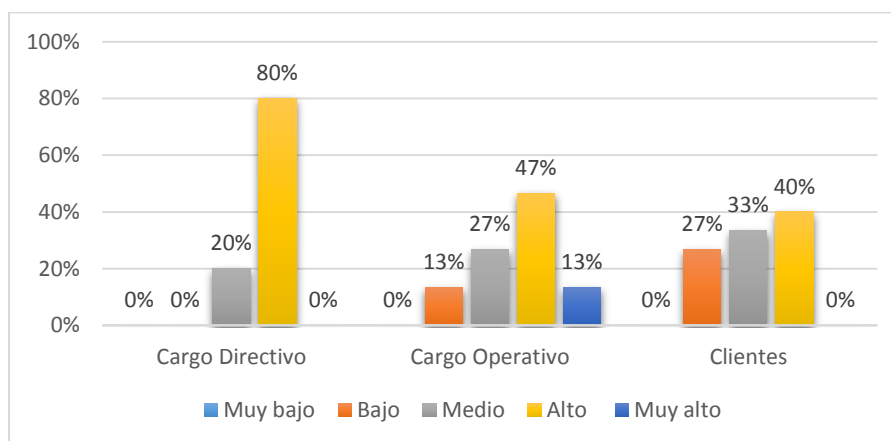
- Cargos operativos



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Referente a los cargos operativos se evidencia que el nivel de confianza por parte de los directivos es Alto representando por el 87%. Los Cargos operativos poseen un nivel de confianza que en un 47% está en nivel alto, y un 40% que se reparte en 20% en nivel bajo y 20% para nivel medio de confianza lo que supone una falencia en cuanto a la confianza que los cargos operativos tienen en ellos mismos. Por último, los clientes manifiestan un comportamiento similar al presentar un 47% para un nivel medio de confianza y un 40% para un nivel alto.

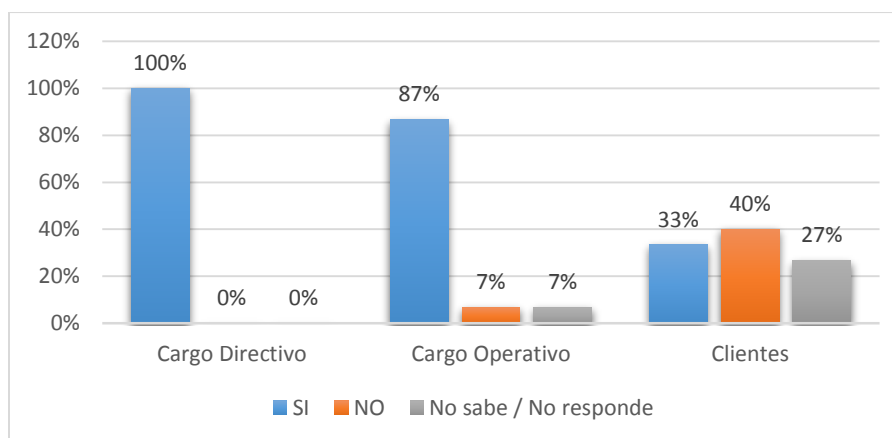
## - Cargos Auxiliares



**Fuente:** Construcción propia con base en trabajo empírico.

Frente a los cargos auxiliares, los directivos presentan un nivel de confianza alto con un 80%. Los cargos operativos presentan un nivel de confianza que varía entre bajo, medio y alto representados por un 13%, 27% y 47% respectivamente. Los clientes presentan un comportamiento similar con la diferencia que tiene un mayor peso los niveles bajo y medio (27% y 33% respectivamente) que representan el 60% de los clientes encuestados, frente al 40% de estos que manifiestan tener un nivel de confianza del 40%.

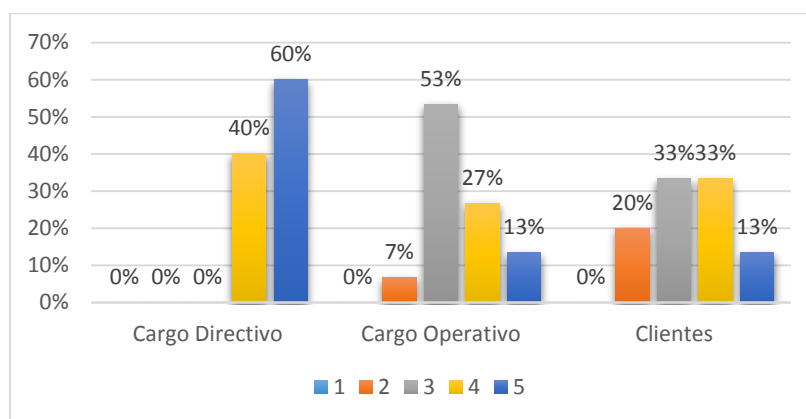
**Grafico 4:** Estrategias para la generación de confianza entre el banco y los clientes.



**Fuente:** Construcción propia con base en trabajo empírico.

Respecto al conocimiento de las estrategias para generar confianza entre el banco y el cliente, el 100% de los directivos manifiesta conocerlas, frente un 87% de los cargos operativos y un 33% de los clientes que aceptan conocer las estrategias para generar confianza, con la diferencia que estos en su mayoría afirman no conocer o no saber sobre estas estrategias representando un 67% (40% No conocen, 27% no saben – no responden). Véase grafica 4.

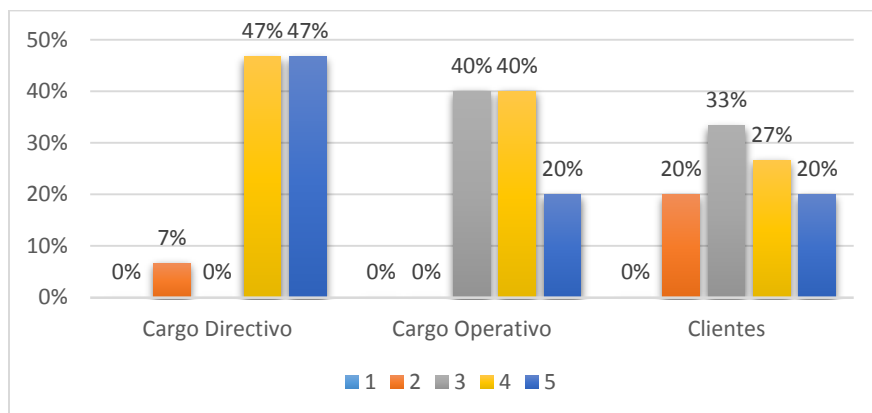
**Grafico 5:** Nivel de normatividad en el banco aplicadas transparentemente a todos los empleados y clientes.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Referente a la transparencia con el que se aplican la normatividad en los bancos se puede evidenciar que varía las opiniones respecto de los cargos directivos a los cargos medios y los clientes. Los cargos directivos manifiestan que se aplican con un nivel 4 – 5 representando estos niveles el 100% de los directivos encuestados (40% nivel 4 – 60% nivel 5). Por su parte los cargos operativos manifiestan un nivel 3 de transparencia en la aplicación de la normatividad representado por un 53% y tan solo un 23% y 13% manifiestan niveles 4 y 5. Finalmente los clientes presentan un nivel 3 y 4 con un porcentaje de 33% para cada uno, manifestando también un nivel 2 representado por un 20% del total de clientes encuestados. Véase grafica 5.

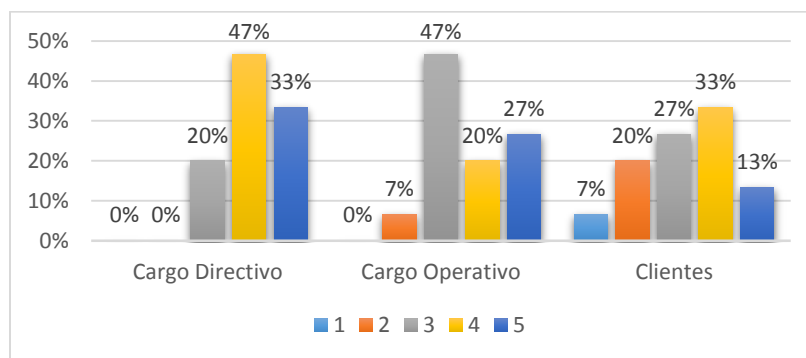
**Grafico 6:** Nivel del banco para proponer estrategias que potencializan la generación de confianza, normas y reciprocidad.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

El 94% de los directivos encuestados consideran que el nivel en el cual los bancos proponen estrategias para potencializar la confianza, las normas y la reciprocidad esta entre el nivel 4 y 5 con una participación del 47% de los encuestados. Los cargos operativos manifiestan un nivel entre 3 y 4 con una representación del 40% cada uno. Por último, el 53% de los clientes que el nivel en el que estas estrategias se aplican oscila entre los niveles 2 y 3, y un 47% entre los niveles 4 y 5. Véase grafica 6.

**Grafico 7:** Nivel que el banco valora y reconoce en las competencias de los empleados.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

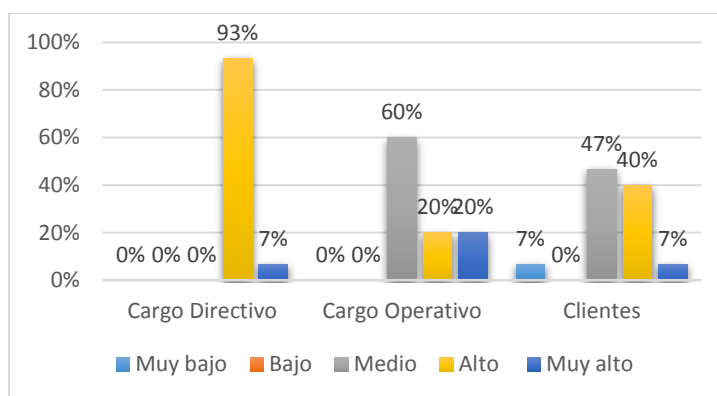
Por parte de los directivos, el 80% manifiesta una calificación de nivel 4 y 5 (47% y 33% respectivamente) respecto al valor que se les dan a los empleados. Por su parte, los cargos



operativos, tan solo un 47% manifiesta una calificación entre los niveles 4 y 5, y otro 47% manifiestan un nivel 3. Caso contrario es el de los clientes que su opinión varía principalmente entre los niveles 2, 3 y 4 donde la mayor participación es para el nivel 4 con una representación del 33%. Véase grafica 7.

**Grafico 8:** Evidencia de los valores como: Respeto, solidaridad, honestidad, lealtad, tolerancia.

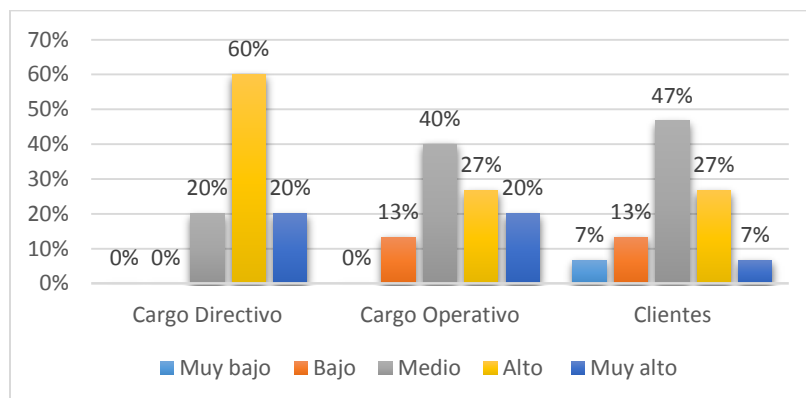
- Respeto



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Se puede evidenciar, según las respuestas de las encuestas, que el 93% de los directivos afirman que el respeto se evidencia considerablemente (nivel 4). Diferente a ello se puede ver que las personas de los cargos operacionales tan solo un 20% manifiestan un nivel 4 de respeto y un 60% manifiestan un nivel 3, lo que representa un desacuerdo entre la opinión de los directivos y de los empleados. Por último, los clientes manifiestan un comportamiento similar a los empleados que ocupan cargos operativos al mostrar una participación de 47% para un nivel 3 y 40% para un nivel 4. Véase grafica 8.

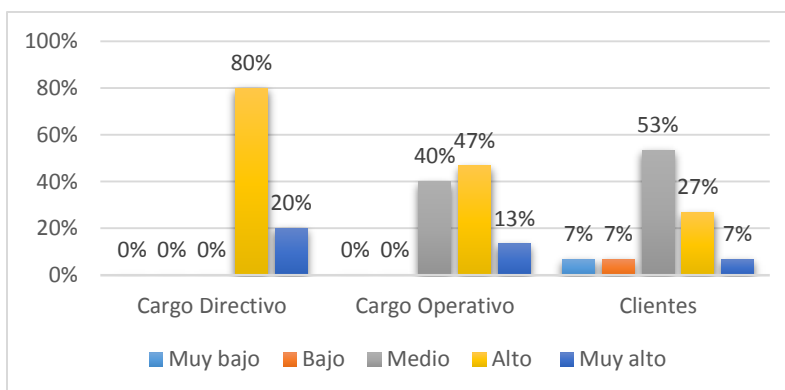
- Solidaridad



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

El 80 % de los directivos manifiesta que la solidaridad se evidencia en la organización en un nivel 4 y 5 (60% nivel 4, 20% nivel 5). Por parte de los empleados de los cargos operativos y de los clientes manifiestan en su mayoría un nivel 3 y 4 en cuanto a la solidaridad que se evidencia en las organizaciones. Esto está representado por un 40% nivel 3 y 27% nivel 4 para los cargos operativos, y un 47% de nivel 3 y 27% de nivel 4.

- Honestidad

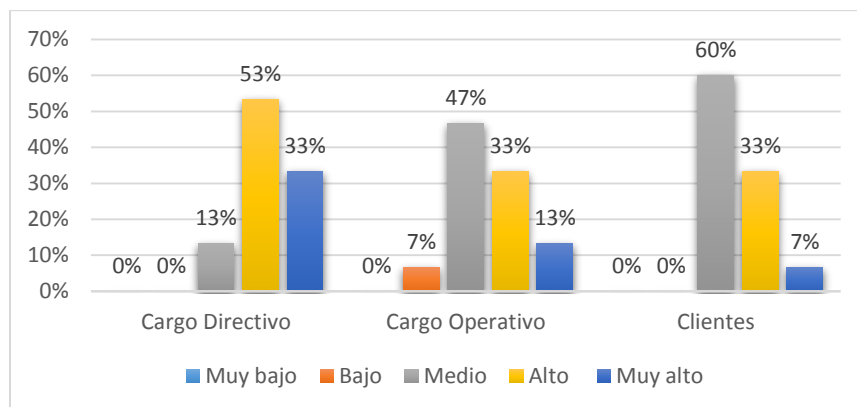


*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Respecto a la honestidad, el 80% de los directivos manifiesta evidenciar la honestidad en las entidades bancarias en un nivel 4. Caso contrario se presenta en los cargos operacionales y

los clientes en donde el 87% para los primeros está repartido en 40% nivel 3 y 47% nivel 4. Y por parte de los clientes el 80% está repartido en 53% nivel 3 y tan solo un 27% en nivel 4.

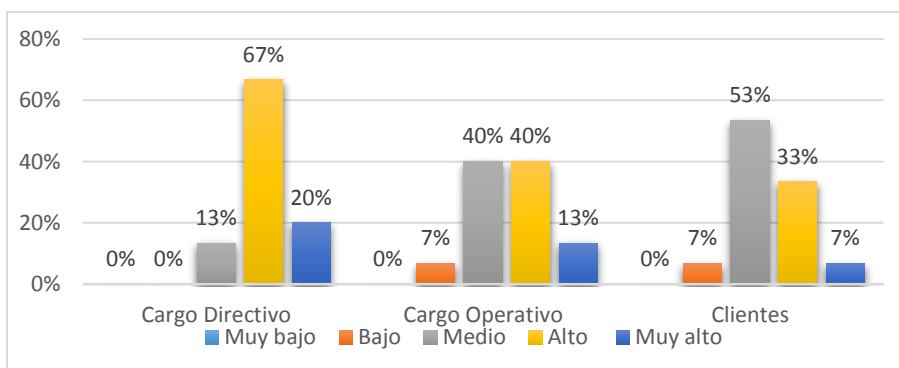
#### - Lealtad



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Según los datos obtenidos en la encuesta se puede encontrar que el 53% de los directivos consideran que la lealtad se evidencia en un nivel 4, y un 33% consideran un nivel 5. Los cargos operativos, por el contrario, manifiestan un nivel 3 en cuanto a lealtad con una representación del 47% de total de los encuestados, y un nivel 4 representado por el 33%. Por último, el 60% de los clientes afirman evidenciar la lealtad en un nivel 3 y tan solo un 33% la evidencian con un nivel 4.

#### - Tolerancia

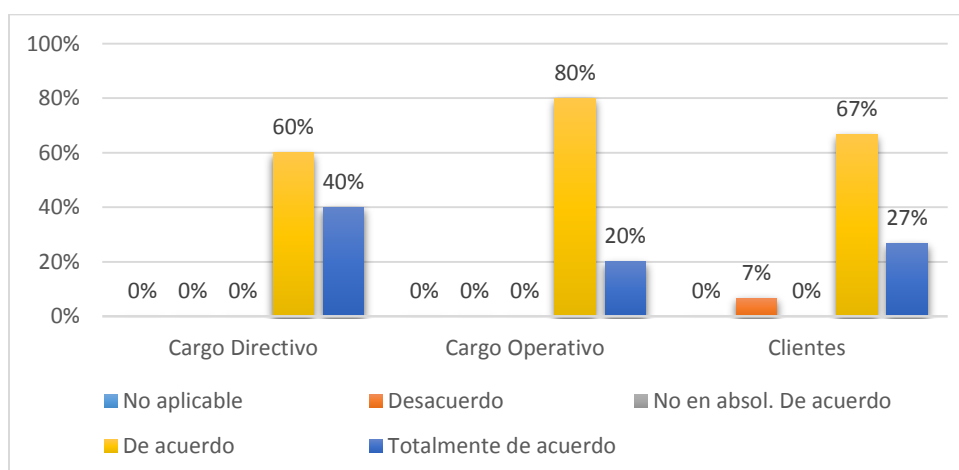


*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Un 67 % de los directivos manifiestan un nivel 4 respecto a la tolerancia evidenciada en las entidades bancarias y un 20% para un nivel 5. Por parte de los cargos operativos, el 80% de los empleados encuestados manifiestan un nivel 3 y 4 representados por un 40% cada uno. Por su parte, el 53% de los clientes manifiesta un nivel 3 respecto a la tolerancia y tan solo un 33% manifiestan un nivel 4.

**Grafico 9:** Nivel de aplicación de las siguientes afirmaciones relacionadas con el banco.

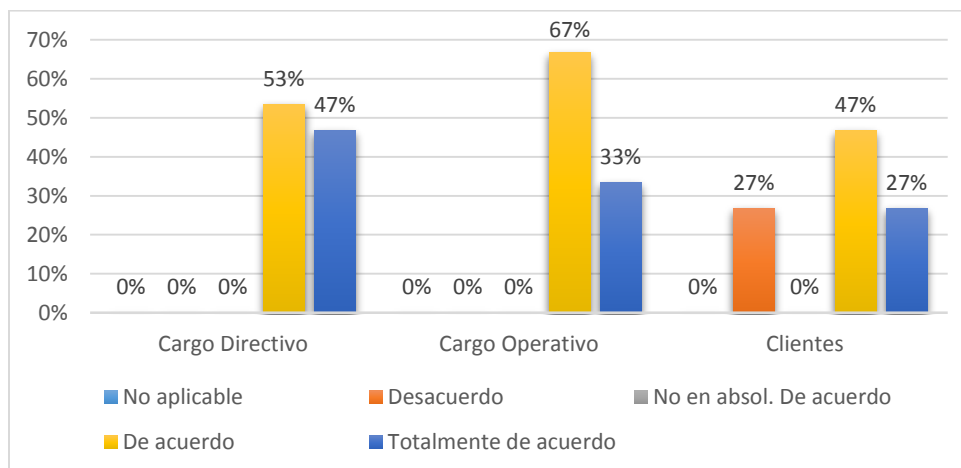
- Fue atendido en tono amable y tratado con respeto



**Fuente:** Construcción propia con base en trabajo empírico.

El 60 % de los directivos considera que han atendido de forma amable y respetuosa a los clientes y el 40% está totalmente de acuerdo en que lo han hecho. Por parte de los cargos operativos que son los que tienen contacto directo con el cliente, el 80% está de acuerdo con que han atendido al cliente cumpliendo estas características y solo el 20% está completamente de acuerdo. Por parte de los clientes, quienes reciben el servicio, el 67% está de acuerdo con que han sido atendidos con amabilidad y respeto, 27% están totalmente de acuerdo. Véase grafica 9.

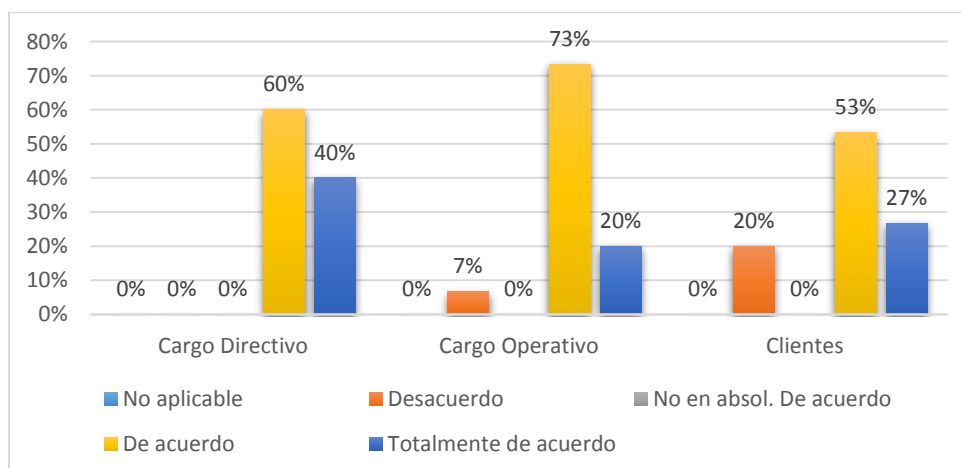
- Sus preguntas fueron contestadas puntualmente



**Fuente:** Construcción propia con base en trabajo empírico.

Respecto a contestar las preguntas del cliente de manera puntual el 53% de los directivos están de acuerdo con que así se ha hecho, y el 47% está totalmente de acuerdo. El 67% de los cargos operativos está de acuerdo y el 33% está totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 27% de los clientes no está de acuerdo con que se hayan contestado sus preguntas de forma puntual, 47% está de acuerdo con que sí se contestaron, y solo el 27% está totalmente de acuerdo.

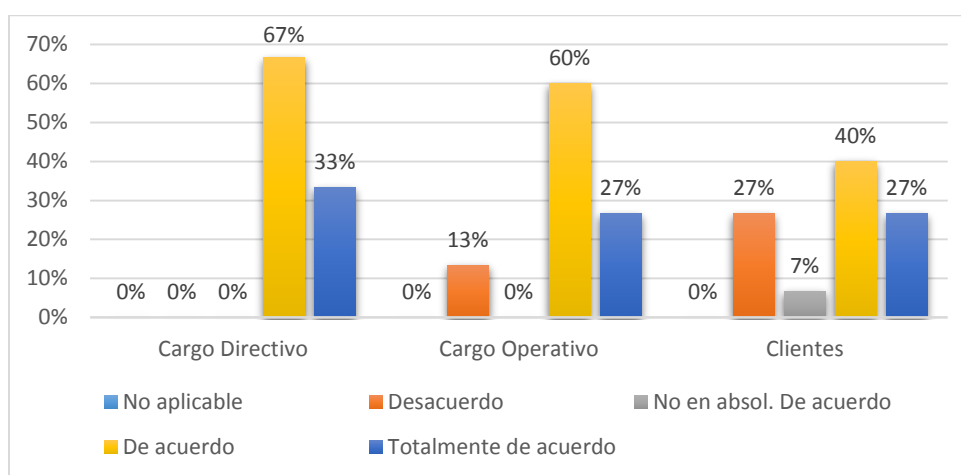
- Las respuestas fueron claras y concisas



**Fuente:** Construcción propia con base en trabajo empírico.

El 60% de los directivos manifiestan estar de acuerdo con que las respuestas fueron claras y concisas, y solo el 40% están totalmente de acuerdo. Los cargos operativos manifiestan estar de acuerdo en un 73%, 20% están totalmente de acuerdo, y solo un 7% no está de acuerdo. Por su parte los clientes manifiestan estar de acuerdo con que las respuestas fueron claras y concisas, en un 53%, 27% está totalmente de acuerdo y un 20% no está de acuerdo.

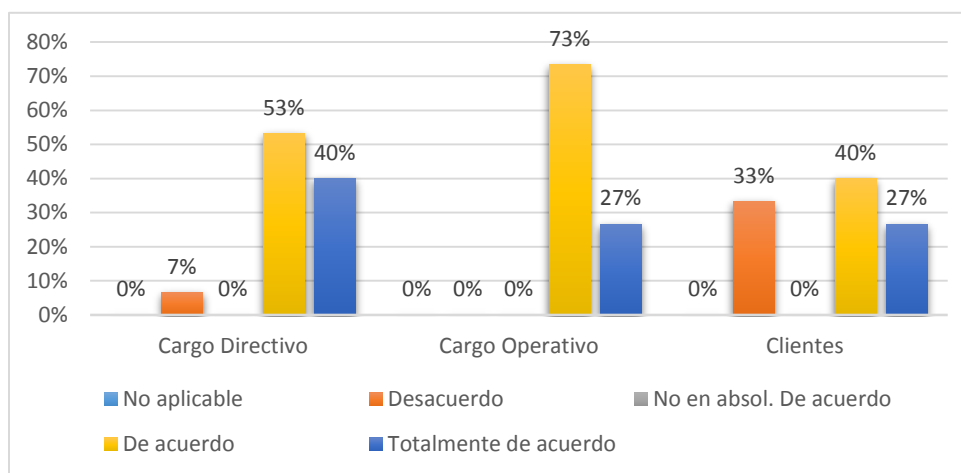
- El personal mostro en todo momento predisposición para ayudar



**Fuente:** Construcción propia con base en trabajo empírico.

Los directivos consideran en un 67% estar de acuerdo en que el personal mostro en todo momento predisposición para ayudar, y un 33% manifestó estar totalmente de acuerdo. El 60% de los cargos operativos están de acuerdo, 27% totalmente de acuerdo y solo un 13% no está de acuerdo. Por su parte los clientes manifiestan estar de acuerdo en que el personal mostro predisposición para ayudar en todo momento en un 40%, 27% está totalmente de acuerdo, 27% no está de acuerdo y un 7% no está en absoluto de acuerdo.

- Dispuso de todo el material necesario para llevar a cabo su operación

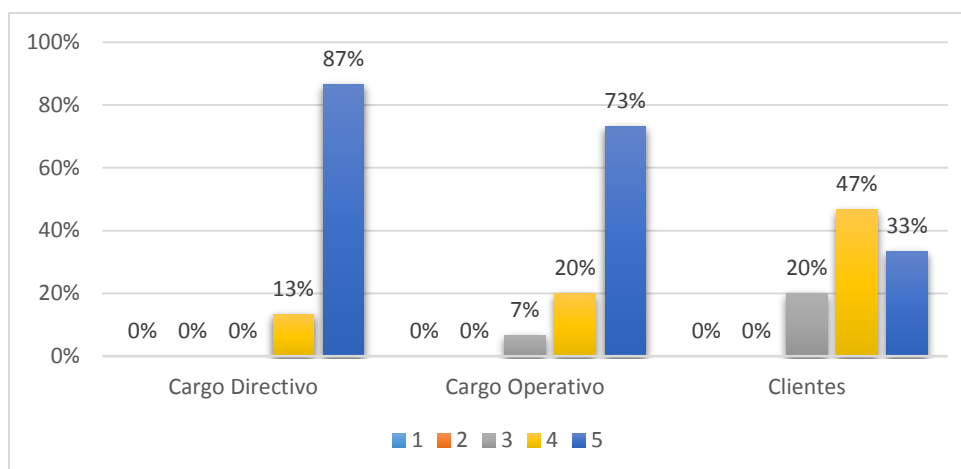


*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

El 53% de los directivos manifiestan estar de acuerdo en que el personal dispone del material necesario para llevar a cabo sus operaciones. Un 40% está totalmente de acuerdo y solo un 7% no está de acuerdo. Respecto a los cargos operativos, un 73% manifiesta estar de acuerdo en que sí tienen los materiales necesarios, y un 27% está totalmente de acuerdo. Por su parte, los clientes manifiestan estar en desacuerdo en un 33%, 40% están de acuerdo y un 27% están totalmente de acuerdo.

**Grafico 10:** Niveles de posibilidad en revelar alguna irregularidad de alguna situación a la organización.

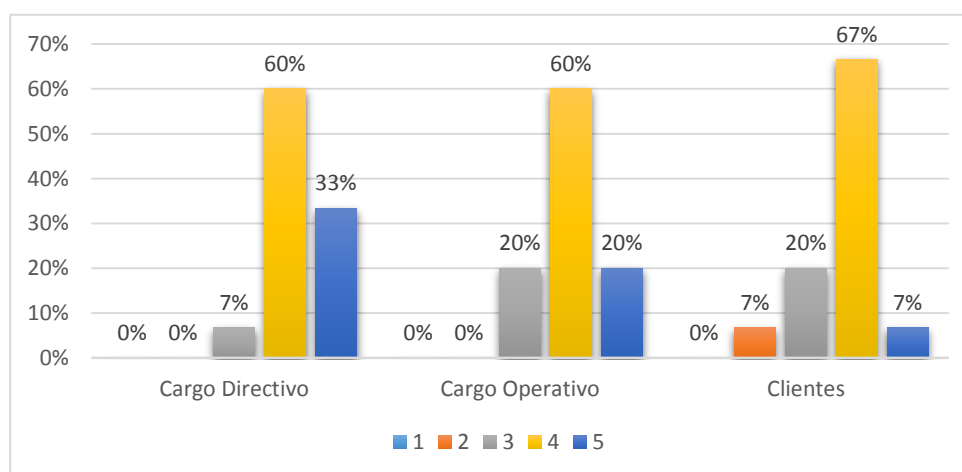
En el supuesto caso de que su mejor amigo de la empresa o cliente cometiera una irregularidad y usted se enterará. ¿Qué nivel real de posibilidad existe en que usted revele dicha situación a la organización no involucrando su nombre?



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Se puede evidenciar que el 87% de los directivos manifiestan que en un nivel 5 de probabilidad ellos comunicarían dicha situación a la organización. El 73% de los cargos operativos también manifiestan un nivel 5. Y solo los clientes manifiestan un nivel 3, 4 y 5 representados por el 20%, 47% y 33% respectivamente. Véase grafica 10.

**Grafico 11:** Niveles de apropiación y materialización de misiones y valores corporativos por parte de los empleados con los clientes.

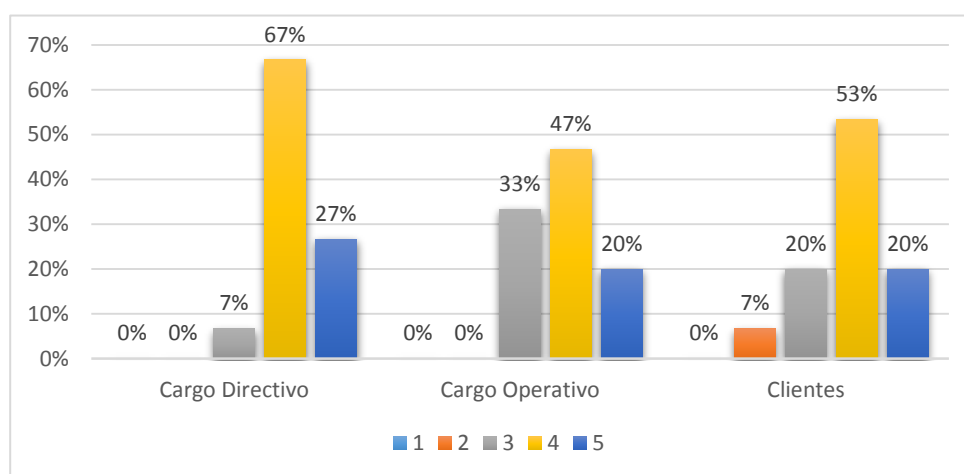


*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*



Respecto al nivel de apropiación de la misión y los valores corporativos por parte de los empleados con los clientes, Los directivos y los cargos operativos manifiestan que esto se presenta con un nivel 4 al estar representado por el 60% por parte de cada uno. Por su parte, el 67% de los clientes manifiestan un nivel 4 frente a la percepción que ellos tienen de la aplicación de la misión y los valores corporativos al momento de prestarles el servicio. Véase grafica 11.

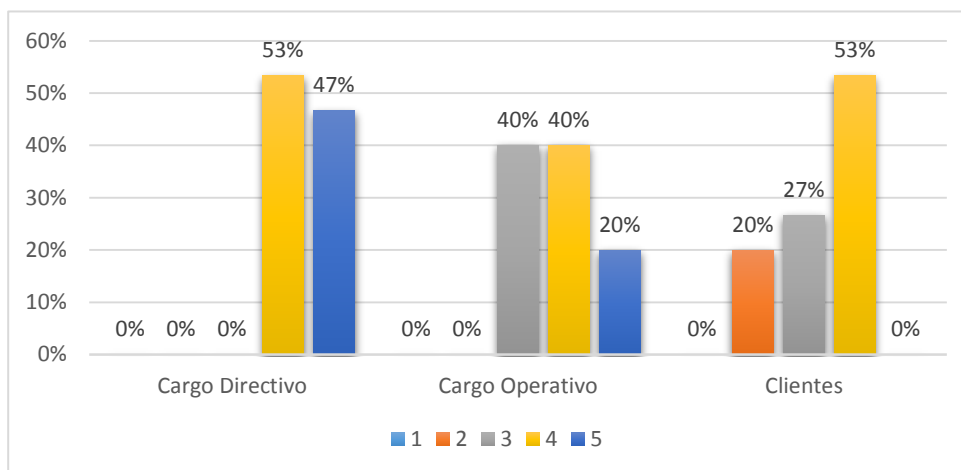
**Grafico 12:** Niveles de identificación en las acciones sociales que benefician a los empleados y a sus clientes.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Referente a las acciones sociales que el banco realiza para beneficio de los empleados y los clientes, según los resultados de las encuestas, el 67% de los directivos manifiestan un nivel 4, y un 27% manifiestan un nivel 5. Por parte de los cargos operativos se puede ver que perciben estas acciones con un nivel 3 (representado por el 33%), un nivel 4 (representado por el 47%) y un nivel 5 (representado por el 20%). Por último, el 53% de los clientes afirma percibir con un nivel 4, la realización de acciones sociales por parte de los bancos. Véase grafica 12.

**Grafico 13:** Niveles que consideran las personas que ocupan diferentes cargos en el banco, el perfil adecuado de formación y actitud para el desempeño del mismo.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

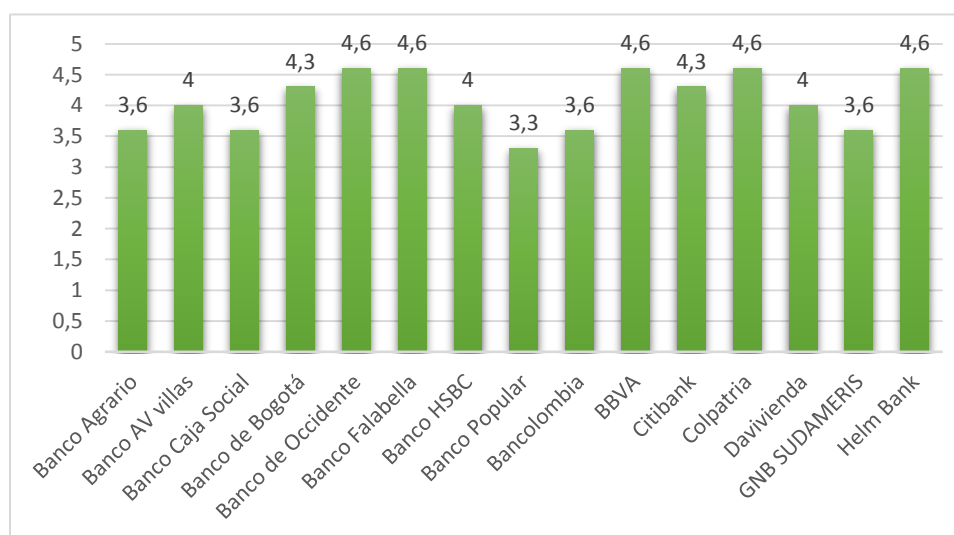
Se puede evidenciar que el 53% de los directivos encuestados manifiestan un nivel 4 de seguridad respecto a las competencias de sus empleados, y un 47% manifiestan un nivel 5. Por su parte los cargos operativos se ubican entre los niveles 3 y 4 al estar representados por el 40% cada uno de ellos y a tan solo un 20% para el nivel 5. Por último, el 57% de los clientes manifiestan un nivel 4 frente a la formación de actitud del personal de los diferentes cargos. Véase grafica 13.

**Grafico 14:** Nivel de prestigio del banco dentro de la comunidad.

Los resultados presentados son el promedio de la opinión dada por un directivo, un empleado de cargos operativos y un cliente de cada uno de los siguientes bancos. Como se muestra en la siguiente tabla.

Banco	Cargo Directivo	Cargo Operativo	Cliente	Promedio
Banco Agrario	4	4	3	<b>3,6</b>
Banco AV villas	4	4	4	<b>4</b>
Banco Caja social	5	3	3	<b>3,6</b>
Banco de Bogotá	5	4	4	<b>4,3</b>
Banco de Occidente	4	5	5	<b>4,6</b>
Banco Falabella	5	4	5	<b>4,6</b>
Banco HSBC	4	3	5	<b>4</b>
Banco Popular	4	3	3	<b>3,3</b>
Bancolombia	4	5	2	<b>3,6</b>
BBVA	5	4	5	<b>4,6</b>
Citibank	5	5	3	<b>4,3</b>
Colpatria	4	5	5	<b>4,6</b>
Davienda	4	4	4	<b>4</b>
GNB SUDAMERIS	4	4	3	<b>3,6</b>
Helm Bank	5	5	4	<b>4,6</b>

*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

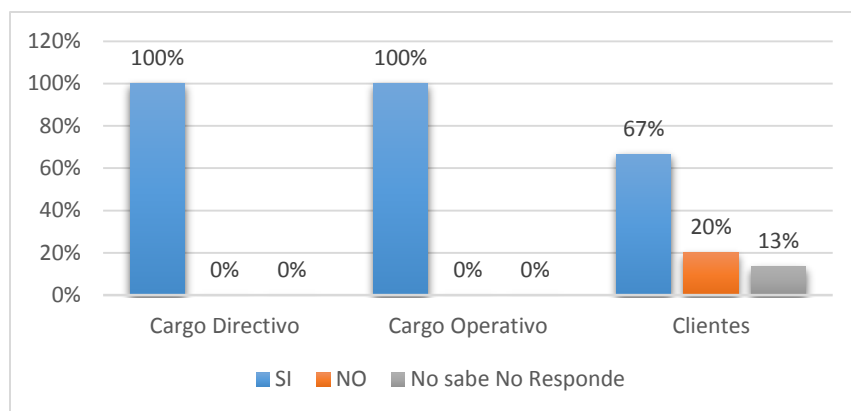


*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Como se puede evidenciar en el gráfico, los bancos que presentan un mayor prestigio en la comunidad según las respuestas otorgadas por los directivos, los empleados de cargos operativos y los clientes, son: Banco de Occidente, Banco Falabella, BBVA, Colpatria y Helm Bank con un promedio de 4,6 en una escala de 1 a 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 es el nivel más alto.

Seguidos por los bancos Citibank y Banco de Bogotá con un promedio de 4,3. Y en tercer lugar se encuentran con un promedio de 4 los bancos Davivienda, Banco HSBC y Banco AV villas.

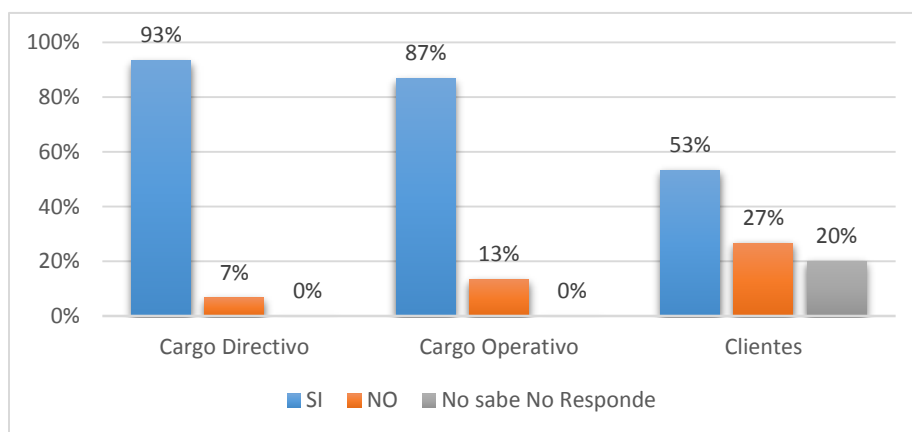
**Grafico 15:** La comunicación en el banco siendo esta clara y efectiva.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

El 100% de los directivos y de los cargos operativos consideran que la comunicación en el banco SÍ es clara y efectiva. Por su parte, el 67% de los clientes manifiestan que SÍ es claro y efectivo, un 20% manifiesta que NO lo es y solo un 13% no sabe, no responde. Véase grafica 15.

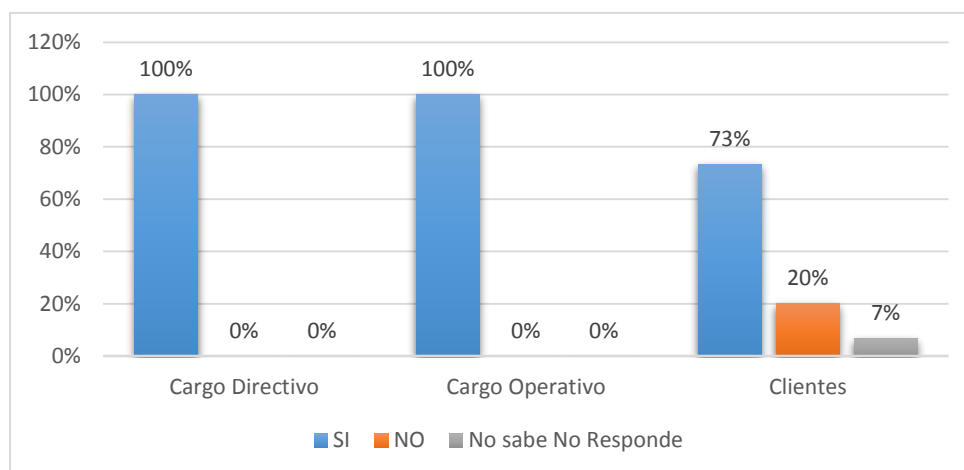
**Grafico 16:** Valor agregado que el banco genera a las personas que forman parte del ellos en el mercado laboral a futuro.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Los directivos consideran en un 93% que los bancos SÍ generan valor agregado en el mercado laboral a futuro y solo un 7% considera que NO lo hacen. Los cargos operativos consideran que SÍ lo hacen en un 87% y solo un 13% considera que los bancos NO generan valor agregado. Por último, el 53% de los clientes considera que SÍ, un 27% considera que NO, y solo un 20% no sabe no responde. Véase grafica 16.

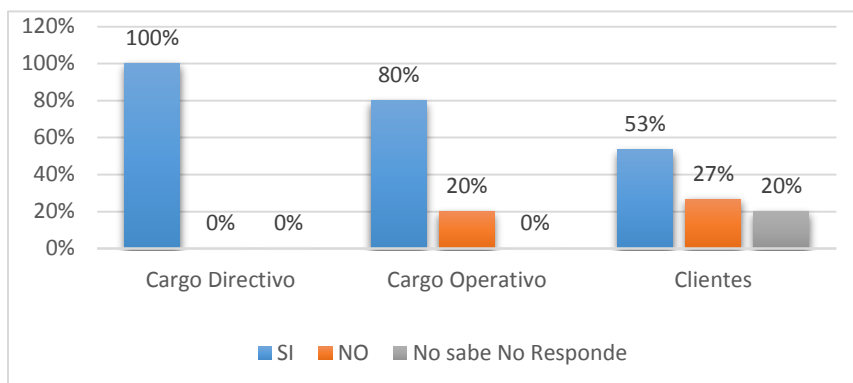
**Grafico 17:** Identificación de los empleados y clientes en las plataformas y redes externas que facilitan las operaciones del banco.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

EL 100% de los directivos y los cargos operativos identifican las plataformas y redes externas que facilitan las operaciones del banco. Por su parte el 73% de los clientes las identifica, el 20% no lo hace y solo un 7% no sabe. Véase grafica 17.

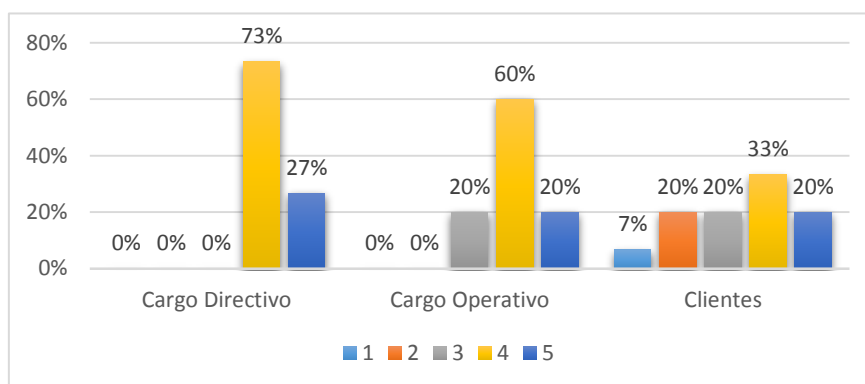
**Grafico 18:** Preferencias por los bancos, influenciada por la práctica de Responsabilidad Social (valor social, económico y ambiental) dentro de la misma.



*Fuente: Construcción propia con base en trabajo empírico.*

Respecto al carácter de responsabilidad social de los bancos y la preferencia que la población encuestada tiene hacia ellos de acuerdo a este factor podemos encontrar que: el 100% de los directivos manifiestan su preferencia por el banco en el que laboran por la práctica de la Responsabilidad Social de los mismos. El 80% de los cargos operativos manifiestan que SÍ tienen su preferencia gracias a este factor y un 20% manifiestan que NO. Por su parte, el 53% de los clientes expresan tener preferencia por los bancos por su Responsabilidad Social, el 27% expresa que NO y un 20% manifiesta no saber. Véase grafica 18.

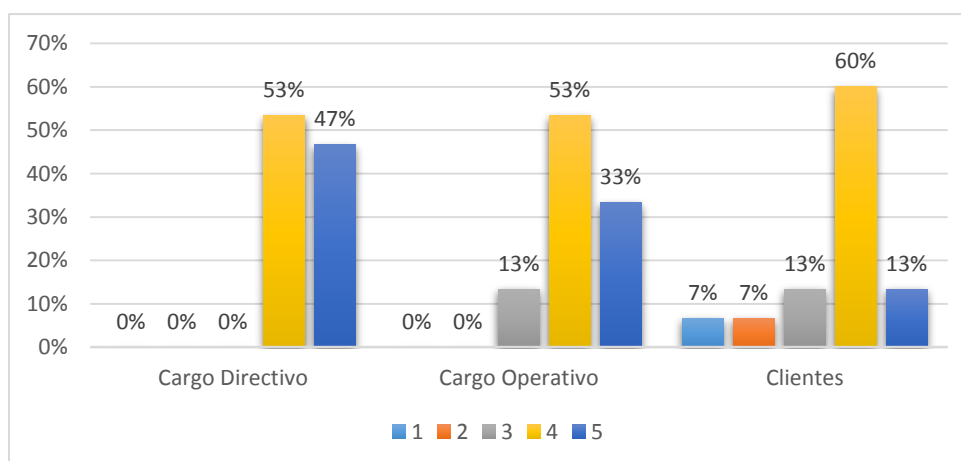
**Grafico 19:** Nivel de servicio al cliente que han mostrado interés en ayudar a los clientes.



*Fuente:* Construcción propia con base en trabajo empírico.

El 27% de los directivos considera, en un nivel 5, que el personal de servicio al cliente ha mostrado interés en ayudar a los clientes, el 73% restante lo considera en un nivel 4. Por su parte los cargos operativos en un 20% lo consideran en un nivel 3 y otro 20% en un nivel 5, y un 60% en un nivel 4. Por último, los clientes manifiestan que el personal de servicio al cliente se han mostrado interesadas en ayudarlos en un nivel 1 (7%), nivel 2, 3 y 5 60 % (20% por cada uno) y en un nivel 4 (33%). Véase grafica 19.

**Grafico 20:** Nivel de calidad en el servicio.



*Fuente:* Construcción propia con base en trabajo empírico.

Respecto a la calificación del servicio prestado por el banco los directivos la califican en un 53% con un nivel 4 y un 47% en un nivel 5. Los cargos operativos la califican con un 13% en un nivel 3, 53% en un nivel 4 y 33% en un nivel 5. Por su parte los clientes califican el servicio que reciben así: nivel 1 y 2 14 % (7% por cada uno), nivel 3 y 5 26% (13% por cada uno) y nivel 4 con un 60%. Véase grafica 20.



## 5 Conclusiones y discusiones

Podemos terminar esta investigación resumiendo breves argumentos expuestos del capital social refiriéndose este a los recursos que uno puede mover a través de relaciones sociales. Estos incluyen no solamente bienes materiales o financieros, si no también informaciones, contactos influyentes entre otros.

El capital social, se muestra muy arraigado en la historia ya que para la cultura de muchos pueblos, se llegó a la conclusión progresivamente de que los graves problemas sociales, económicos y políticos de las comunidades en las que se trabajaba, sólo podían resolverse reforzando las redes de solidaridad entre sus ciudadanos.

No obstante, algunos autores como Hanifan (1916), Bourdieu (1986), Coleman (1988), Putnam (1993), Fukuyama (1995), CEPAL, entre otros, enfatizan en que el dinamismo que implica la visión de este concepto es más abierta ya que la acción social vinculada a valores heredados, es más idónea para acoger las innovaciones a través de la interacción social y el desarrollo de nuevas formas de cooperación y competitividad entre organizaciones.

Por otra parte, la integración financiera es entonces una muestra de la interrelación tan necesaria que debe existir entre mercados financieros internacionales y nacionales con el fin de capturar las inversiones. Estas relaciones de inversión son, para nuestro contexto, benéficas en el sentido que fomentan el desarrollo de la nación. Es entonces cuando se comienzan a dibujar las representaciones sociales de la economía partiendo de una representación institucional del banco que es aceptada y construida por la sociedad.

Es así como en el sistema financiero colombiano y con ellos los consejeros financieros, llegaron al país con unas ideas fijas basadas en las prácticas recientemente adoptadas en los Estados Unidos y en Europa, moldeándonosla a la situación del país, pues una de ellas es la misión Kemmerer en 1954 dada durante el gobierno presidencial de Pedro Nel Ospina, pues la

apertura económica, internacionalización y posterior globalización se empezaron a involucrar en el sector financiero colombiano, abriendo paso a nuevas oportunidades financieras.

A través de las encuestas realizadas, se observó que los estudios recientes demuestran que al analizar los mejores bancos de Colombia, estos son reconocidos no por las utilidades que reportan si no por la rentabilidad que obtienen, en Bogotá se encuentran varios Bancos que a nivel nacional son los mejores como lo son: BCSC, Red multibanca Colpatria, Banco de Bogotá, Citibank, BBVA.

Como resultado de la investigación presentada, es posible concluir también que existe una relación entre el capital social y la reciprocidad de las relaciones sociales que ayudan a determinar las conductas y resolver problemas relacionados con los bienes conjuntos en una corporación.

Según la revista hispana (2016) para el análisis de redes sociales define el capital social como una serie de recursos en los cuales los individuos pueden obtener a partir de las estructuras de las redes sociales, una reciprocidad de confianza mutua.

Los tres elementos objeto de análisis, son el resultado de una combinación de capacidades tecnológicas, organizativas y condiciones favorables. Asimismo, revelan la importancia en la inversión del capital social para que este sea eficaz y conduzca a resultados tangibles en productividad.

Se evidencio, que el tema del capital social y el diagnostico en cada uno de los resultados analizados, resaltan de la red de compromiso, promoviendo la cooperación internamente en cada una de las entidades financieras ya que el nivel de confianza, reciprocidad, valores y normas son altos. De modo que esto hace que incrementen la competitividad y se fortalezca más la comunicación y los flujos de información sean eficaces tanto para los cargos gerenciales, administrativos - operarios y clientes de cada entidad financiera.

A partir de allí, se observó que las organizaciones son vistas como instrumentos para la formación de capital social ya que, en virtud de repetidas interacciones, facilitan las conexiones sociales y la cooperación, generando confianza entre sus miembros. No obstante, Robert Putnam hace énfasis en las asociaciones como mecanismos pedagógicos y con funciones de generalización de normas sociales y de conversión de la confianza interpersonal en confianza generalizada.

Por otro lado, las encuestas realizadas y los resultados analizados, dieron como resultado la importancia de la confianza, pues es uno de los factores más incidentes e importantes para la construcción de capital social en una organización.

Lo que más se evidencio fue la confianza en los cargos directivos, seguidos por los cargos operativos y finalmente los clientes. Se evidencia también, la dependencia y el compromiso con el banco, para los tres grupos a los que se les ha realizado la encuesta, es un factor muy relevante para los bancos ya que más del 50 % de cada uno de los grupos a determinado un nivel de importancia mayor a 4.93% de los cargos directivos y un 60% de los cargos operativos y de los clientes.

Se evidencio también que al aplicar el instrumento de la encuesta en las personas que hacen parte de la entidad financiera objeto de estudio, el clima de confianza al interior de una sociedad, la capacidad de asociatividad, la conciencia cívica y los valores éticos se fortalecen y es más al momento de crear un ambiente de respeto y de buena red de información entre las partes.

El estudio demuestra que en las entidades financieras, la cohesión, el conjunto de actividades operativas eficientes y puntuales, las actuaciones tanto internamente como externamente del banco y las actividades profesionales que realizan estas para atraer más al cliente. Están, orientadas a distintos objetivos, pero con un mismo fin que es el de fomentar el capital social en el sector financiero y la competitividad local.

El comportamiento que arrojó el estudio hecho por medio de las encuestas a los tres grupos ha sido que al tener una buena confianza es más eficiente el servicio, sin embargo el capital social no llega ser completo ya que en muchos de los encuestados comentaron ser en varios casos ignoradas sus quejas o inquietudes acerca del servicio este último se evidencio más que todo en la parte de clientes, donde son los más importantes a la hora de escoger y hacer parte de una entidad financiera.

Por otro lado, muchos de los trabajadores manifestaron estar conformes con el trabajo pero no es su totalidad ya que en algún momento se pierde el capital social en la red de comunicación, falta de oportunidad y reciprocidad en la confianza.

Se evidencia asimismo que los niveles de percepción de capital social de las entidades bancarias son medias, pues dan cuenta de problemas estructurales internos que aún existen y entre los que se destacan, la falta de estrategias comunicativas a nivel de relaciones, bajo nivel de reconocimiento normativo, factor que afecta las relaciones y posibilidades de asociatividad de la comunidad en redes, y una tendencia media a identificar fuentes de apoyo interno.

Por ello, es importante establecer redes informativas de confianza que generen a la entidad financiera un vínculo social fuerte y estable para brindar una mayor tranquilidad en las organizaciones y poder así ser competitiva localmente, pues una organización que genera confianza con base en reglas y normas, con una composición diversa, es propensa a desarrollar beneficios de cooperación tanto dentro como fuera de la organización.

En general, cabe destacar que se reafirma la importancia de generar capital social en estas entidades en el sentido que, para un mejor desempeño de los procesos de innovación dentro de un banco, se hace cada vez más necesario conocer cómo las relaciones con otras organizaciones, empresas y entre las mismas personas dentro del banco pueden inducir a un cambio en sus procesos, productos y efectivamente plantear metas y estrategias en este sentido. Es decir, la asociatividad, la confianza y el trabajo en redes, como pilares para la generación y acumulación de capital social dentro de un sector competitivo y aún entre los mismos sectores que conforman

las cadenas productivas, se constituye en factor fundamental para el desarrollo de la competitividad sostenible.

El sector abordado en la investigación tiene un buen potencial y proyección, sin embargo, sus procesos de capital social se podrían mejorar, lo que ratifica que este aspecto es esencial en el desarrollo de una empresa, para que esta tenga un correcto proceso que la lleve a elevar su nivel competitivo; este aspecto considera las relaciones de la empresa como un recurso, que puede generar ventajas competitivas sostenibles. Una de las características más importantes de las relaciones de una empresa se refiere a la calidad de las mismas; haciendo referencia en parte a la confianza que se establece entre las partes de la relación.

Finalmente se confirma que la generación de capital social es un factor decisivo en el desarrollo de la competitividad en los bancos, y que, este factor influye en la competitividad en la medida que el desarrollo del sector lo permite; es decir, las empresas verán afectada su competitividad en tanto se den cuenta de la importancia y los beneficios que este aspecto les puede aportar.

## Anexos

A continuación, se presenta el instrumento con el cual se hizo la recolección de información del trabajo empírico realizado en el contexto del presente proyecto:

Anexo 1: *Formulario encuesta*

# Encuesta capital social en el sector financiero (Bancos)

---

El capital social potencializa las capacidades de un grupo a partir del fortalecimiento de la confianza y la reciprocidad en el contexto de la red colaborativa que se dan en una sociedad. Toda organización cuenta con un acumulado de capital social, el cual le permite su cohesión interna y a la vez incrementar sus relaciones externas evidenciadas con mayor productividad.

En este sentido, este instrumento tiene como objetivo dar a conocer la importancia que tiene el capital social en el sector financiero (Bancos) y tener un panorama claro en el aspecto cognitivo y estructural de las estrategias que potencializan la generación de capital social y su incidencia en la competitividad del mercado local. Esta investigación es desarrollada por las estudiantes de comercio internacional de la Universidad ECCI Yudy Alexandra Bermudez y Cindy Tatiana Gutierrez con el apoyo del docente Manuel Fernando Cabrera Jiménez quien es investigador de vicerrectoría de investigación en la Universidad ECCI.

Su diligenciamiento no demanda más de 10 minutos y sus aportes son fundamentales para nosotros.

**Nombre del banco al que pertenece:**

\*

Texto de respuesta breve

---

**Nombre del contacto:**

Texto de respuesta breve

---

**Teléfono de contacto:**

Texto de respuesta breve

---

**Mail de contacto:**

Texto de respuesta breve

---

## Capital social cognitivo

Hace alusión a valores personales y comportamientos sociales del individuo, como la confianza, (respeto normas, reciprocidad).

1. ¿En el banco que usted forma parte, se fomenta la confianza en las relaciones interpersonales y laborales? Marca solo un óvalo. \*

- Sí
- No
- No sabe / No responde

2. ¿En qué nivel para usted prima la dependencia y el compromiso con el banco? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

3. ¿Nivel de confianza que evidencia en los siguientes cargos: Directivos, cargos medios operativos y cargos auxiliares? Marca solo un óvalo por fila. \*

	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Directivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
cargos Medios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cargos Auxiliares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Conoce usted las estrategias para la generación de confianza entre el banco y los clientes?. Marca solo un óvalo \*

- Sí
- No
- No sabe / No responde

5. ¿En qué nivel la normatividad en el banco se aplica transparentemente a todos los empleados y clientes? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

6. ¿En que nivel considera que el banco propone estrategias que potencializan la generación de confianza, normas y reciprocidad? Marca solo un óvalo \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

7. ¿En qué nivel considera que el banco valora y reconoce las competencias de los empleados? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto



8. ¿En qué nivel se evidencian los valores como: Respeto, solidaridad, honestidad, lealtad, tolerancia? Marca solo un óvalo por fila \*

	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solidaridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Honestidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lealtad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tolerancia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Indique según su criterio, el nivel de aplicación de las siguientes afirmaciones relacionadas con el banco. Marca solo un ovalo por fila. \*

	Estoy totalmente de acuerdo	Estoy de acuerdo	No estoy de acuerdo	No estoy en absoluto de acuerdo	No Aplicable
Fue atendido en tono amable y tratado con respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sus preguntas fueron contestadas puntualmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las respuestas fueron claras y concisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal mostró en todo momento predisposición a ayudar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispuso de todo el material necesario para llevar a cabo su operación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. En el supuesto caso de que su mejor amigo de la empresa o cliente cometiera una irregularidad y usted se enterará. ¿Qué nivel real de posibilidad existe en que usted revele dicha situación a la organización no involucrando su nombre? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

11. ¿En qué nivel se apropia y materializa la misión y valores corporativos por parte de los empleados con los clientes? \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

### Capital social estructural

Hace alusión a valores construcción de relaciones horizontales y verticales, construcción de círculos virtuosos y capacidad de asociatividad.

12. ¿En qué nivel identifica que el banco genera acciones sociales que benefician a los empleados y a sus clientes? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

13. ¿En que nivel considera que las personas que ocupan diferentes cargos en el banco tienen el perfil adecuado de formación y actitud para el desempeño del mismo? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

14. ¿En qué nivel considera que el banco cuenta con prestigio dentro de la comunidad? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

⋮

15. ¿La comunicación en el banco es clara y efectiva? Marca solo un óvalo. \*

- Si
- No
- No sabe / No responde

16. ¿Considera usted que el banco le genera valor agregado en el mercado laboral a futuro? Marca solo un óvalo. \*

- Si
- No
- No sabe / No responde

17. ¿Identifica como empleado y cliente las plataformas y redes externas que facilitan las operaciones del banco? Marca solo un óvalo. \*

- Si
- No
- No sabe / No responde

18. ¿Su preferencia por el banco se ve influenciada por la práctica de Responsabilidad Social (valor social, económico y ambiental) dentro de la misma? Marca solo un óvalo. \*

- Sí
- No
- No sabe / No responde

19. ¿En que nivel considera que las personas de servicio al cliente se han mostrado interesados en ayudar a los clientes? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

20. ¿En que nivel califica la calidad del servicio? Marca solo un óvalo. \*

	1	2	3	4	5	
Muy Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy Alto

Fin del instrumento

Gracias por su amable participación y por la colaboración prestada.

## Bibliografía

- ACCOUNTER. (24 de JUNIO de 2014). *La verdadera historia del 4x1000*. Obtenido de ACCOUNTER: <http://www.accounter.co/noticias/la-verdadera-historia-del-4x1000.html>
- Adam, J. A. (2013). *La evolucion del sistema financiero global en los ultimos 30 años:la crisis financiera y su aspecto en el sistema financiero internacional*. Recuperado el Agosto de 2017, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3581/10.pdf>
- Arciniegas, P. (15 de Julio de 2017). Dentro de tres años, la ciudad contará con 8'380.000 habitantes, la mayoría mayores de 30 años. *En el 2020, Bogotá tendrá 300.000 habitantes más*, pág. 1.
- Arévalo, C. J. (Noviembre de 2010). *Analisis de los bancos de la epoca de la banca libre*. Recuperado el Marzo de 2017, de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/462-1687-1-SM.pdf>
- Arriagada, I. (2012). *Capital social: potencialidades y limitaciones analíticas de un concepto*. Recuperado el 20 de septiembre de 2016, de [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/13428/panel1\\_sps31.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/13428/panel1_sps31.pdf)
- Asobancaria. (2011). *Informe de Inclusión Financiera Colombia 2006 - 2010*. Bogota D.C.
- Ballesta, L., & Nieto, A. E. (2015). *Evolucion del sistema financiero Colombiano*. Recuperado el 5 de noviembre de 2016, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2710/1/EVOLUCION%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO%20COLOMBIANO.pdf>
- Ballesteros, L., & Nieto, A. E. (2015). *Evolucion del sistema financiero Colombiano*. Cartageja de Indias D. T. Y C.: Universidad de Cartagena.
- Banco BBVA. (27 de 10 de 2013). *BBVA con tu empresa*. Obtenido de ¿Qué niveles directivos existen en la empresa?: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/que-niveles-directivos-existen-la-empresa>
- Banco de la República. (2015). *El sistema financiero*. Recuperado el 23 de Julio de 2016, de [http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema\\_financiero](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema_financiero)
- Banco Mundial. (2007). *una guia del Banco Mundial*. Recuperado el Agosto de 2017, de <http://siteresources.worldbank.org/INTMEXICOINSPANISH/Resources/guidelbancomundialespanol.pdf>
- BANCOLDEX. (26 de MAYO de 2015). *¿Qué es Bancóldex?* Obtenido de BANCOLDEX: <https://www.bancoldex.com/acerca-de-nosotros92/Que-es-Bancoldex.aspx>

- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores Sa.
- Bernal, Mónica María. (2015). *La cultura de las entidades culturales financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor*. Bogotá: Universidad Nueva Granada de Colombia.
- Bolívar, G. (06 de Abril de 2012). *POLIS*. Recuperado el 12 de Julio de 2016, de Capital social desde un enfoque transdisciplinario: <https://polis.revues.org/1911>
- Bourdieu, P. (1986). Obtenido de Polis Revista Latinoamericana: <https://polis.revues.org/1911#authors>
- Bustamante, P. A., Toro, D. F., & Castro, B. (Julio de 2012). *Sistema Financiero Colombiano :Evolucion y Perspectiva*. Recuperado el 23 de Julio de 2016, de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2649/BustamantePaula2012.pdf?sequence=2>
- Caballero, C., & Urrutia, M. (2006). *Historia del sector financiero colombiano en el siglo XX*. Obtenido de Bogotá, Norma. citibank: <https://www.citibank.com.co/colombia/laco/institucional/main.htm>
- Cabrera, Manuel Fernando; Infante, Claudia Liliana. (27 de 01 de 2016). *Capital social estructural y educación, un estudio desde la perspectiva de Pierre Bourdieu: estudio caso universidad ECCI*. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ravi/article/view/1704/1440>
- Ceron, Y., & Hoyos, M. (Diciembre de 2010). *Análisis de la competitividad del sector bancario*. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/item/5397/1/analisis\\_competitividad\\_sector\\_bancario.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/5397/1/analisis_competitividad_sector_bancario.pdf)
- Clavijo, S. (Enero de 2003). *Política Monetaria y cambiaria en Colombia*. Recuperado el 11 de Agosto de 2016, de <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra201.pdf>
- Colombia, S. f. (Marzo de 2017). *SFC*. Recuperado el 3 de Abril de 2017, de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60607>
- Consejo Privado de Competitividad. (2015). *Sistema Financiero*. Bogotá: informe nacional de competitividad.
- Copera, L., & Gonzales, A. (Septiembre de 2011). *Un índice de Bancarización para Colombia*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de Banco de la Republica: [http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref\\_tema\\_7\\_sep\\_2011.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ref_tema_7_sep_2011.pdf)
- Cubillos, G. (2012). *Marco de Referencia*. Obtenido de Universidad America: <https://trabajodegraduouamerica.wikispaces.com/file/view/MarcoReferencia.pdf>
- Cuellar, M. M. (2000). *Colombia un proyecto inconcluso*.
- Dubois, A. (1 de Enero de 2014). *Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado el 5 de Agosto de 2016, de Las diferencias en los contenidos y formas de introducir el capital social en los

- proyectos de desarrollo:  
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec8/Datos/documentos/comunicaciones/Cooperacion/Dubois%20Alfonso.PDF>
- Dueñas, R. (Junio de 2008). *Introducción al sistema financiero y bancario*. Recuperado el 23 de Julio de 2016, de <http://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>
- Durston, J. (Julio de 2000). *Qué es el capital social comunitario*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2016, de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5969/S0007574\\_es.pdf;jsessionid=B86486A161E9ABF8EF1618227821D623?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5969/S0007574_es.pdf;jsessionid=B86486A161E9ABF8EF1618227821D623?sequence=1)
- Eichengreen, B. (2000). *La globalización del capital: historia del sistema monetario internacional*. Barcelona: Antoni Bosch editor.
- Etkin, J. (1 de Mayo de 2010). *CAPITAL SOCIAL Y VALORES EN LA ORGANIZACIÓN SUSTENTABLE*. Recuperado el 9 de Julio de 2016, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512010000200016](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512010000200016)
- Financierum. (2013). *¿Qué clase de cliente bancario eres?* Obtenido de Financierum: <http://www.financierum.com/blog-financierum/%C2%BFque-clase-de-cliente-bancario-eres>
- FMI, G. d. (2004). *Fondo Monetario Internacional*. Recuperado el Agosto de 2017, de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/exrp/what/spa/whats.pdf>
- Franco, S. (2003). Historia del Sistema Financiero Colombiano. *Gestiopolis*, 9.
- García, C. (2015). Bancarización en Colombia, no tan alta como se cree. *El tiempo*, 1.
- García, C. A. (2015). Bancarización en Colombia, no tan alta como se cree. *El tiempo*, 1.
- García, Carlos Arturo. (30 de Enero de 2012). Banca colombiana, una de las competitivas de Latinoamérica. *Portafolio*, pág. 1.
- García, J. S. (24 de Septiembre de 1998). *LAS CLASES SOCIALES Y EL CAPITAL EN PIERRE BOURDIEU*. Recuperado el 8 de Julio de 2016, de <https://josamaga.webs.ull.es/Papers/clase-bd-usal.pdf>
- Gavilanes, J. (30 de 06 de 2012). *Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización*. Obtenido de Niveles de la Empresa: <http://nivelesdelaempresa1.blogspot.com.co/>
- Giraldo, C. (20 de Abril de 2001). *Acuerdo de Colombia con el fondo monetario internacional de 1999*. Recuperado el 10 de 08 de 2016, de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/acuerdo-colombia-fondo-monetario-internacional-1999/>
- Hanifan, L. J. (2002). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v13n1/v13n1a06.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). *McGraw-Hill interamericana*. Obtenido de Metodología de la investigación.
- Jiménez, S. R. (1 de Septiembre de 2008). *Capital Social: una revisión del concepto*. Recuperado el 8 de Julio de 2016, de [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/r\\_cife/cife13/RC13\\_13.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/r_cife/cife13/RC13_13.pdf)

- Krugman, P. R. (2006). *Economía internacional teoría y política*. En P. R. Krugman, *Economía internacional teoría y política* (pág. 37). Madrid: Pearson Addison Wesley.
- Londoño, O. L., Maldonado, L. F., & Calderón, L. C. (2014). *Guía para construir estados del arte*. Obtenido de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articulos-322806\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articulos-322806_recurso_1.pdf)
- Lopez, M., Martin, F., & Romero, P. M. (2000). *Una revision del concepto y evolucion del capital social*. Recuperado el Julio de 2017, de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-UnaRevisionDelConceptoYEvolucionDelCapitalSocial-2233299.pdf>
- López, M., Martín, F., & Romero, P. M. (Marzo de 2002). *Una revision del concepto y evolucion del capital social*. Recuperado el 7 de Junio de 2016, de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-UnaRevisionDelConceptoYEvolucionDelCapitalSocial-2233299.pdf>
- Mayorga, J. Z., & Martínez, C. (2008). Paul Krugman y el nuevo comercio internacional. En P. KRUGMAN, *Paul Krugman y el nuevo comercio internacional* (pág. 86). Bogota: Criterio Libre N° 8.
- Meisel, G. A. (Marzo de 2001). *Orígenes de la banca comercial en Colombia*. Obtenido de Revista Credencial Historia: <http://www.businesscol.com/empresarial/sistemfin/bancos.htm>
- Meisel, G. A. (2001). Orígenes de la banca comercial en Colombia. *Credencial Historia*, 1.
- Meisel, Gustavo Adolfo. (1954). *Los aportes de la Misión Kemmerer*. Bogotá: Banco de la Republica, actividad cultural.
- Meseguer, A. (01 de Enero de 2012). *AECR*. Recuperado el 12 de Julio de 2016, de El efecto del capital social en los resultados de la innovación a través de la capacidad de absorción: El caso de estudio de un parque científico: <http://www.aecr.org/web/congresos/2012/Bilbao2012/htdocs/pdf/p371.pdf>
- Montero, M. D., & Montilla, M. (2007). *Introducción a los sistemas financieros*. Recuperado el 23 de Julio de 2016, de <http://www.fudepa.org/FudepaWEB/Actividades/FBasica/SistFinanciero.pdf>
- Morales, M. A. (Septiembre de 2011). *Reporte de estabilidad financiera*. Recuperado el 30 de Octubre de 2016, de [http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura\\_finanzas/pdf/ref\\_tema\\_1\\_sep\\_2011.pdf](http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/ref_tema_1_sep_2011.pdf)
- Ostrom, E. (01 de Marzo de 2003). *Revista Mexicana de Sociología*. Recuperado el 10 de 07 de 2016, de Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva: <http://www.ejournal.unam.mx/rms/2003-1/RMS03105.pdf>
- Puig, J. (2006). *El actor sindical en la transformación del sistema financiero*. Bogotá: Escuela Nacional Sindical (ENS).
- Rave, J. F., Correa, J., & Ruiz, J. D. (06 de Agosto de 2011). *Bancos de primer y segundo piso*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de SENA: [http://www.academia.edu/5364298/el\\_sena\\_BANCOS\\_DE\\_PRIMER\\_Y\\_SEGUNDO\\_PISO](http://www.academia.edu/5364298/el_sena_BANCOS_DE_PRIMER_Y_SEGUNDO_PISO)



- Rubiano, C. M. (05 de Marzo de 2014). *Cambio de actitud alternativa clara para el mejoramiento del servicio al cliente*. Recuperado el Febrero de 2017, de [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11456/1/ensayo%20final%20especializaci%C3%B3n%202014%20\(1\).pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11456/1/ensayo%20final%20especializaci%C3%B3n%202014%20(1).pdf)
- Sáchica, L. C. (2002). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v13n1/v13n1a06.pdf>
- Saiz, J. E. (1 de Septiembre de 2008). *Capital social: una revisión del concepto*. Recuperado el 8 de Julio de 2016, de [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/r\\_cife/cife13/RC13\\_13.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/r_cife/cife13/RC13_13.pdf)
- Sandoval, A. (01 de Mayo de 2013). *El sector financiero y la economía*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/analisis-sector-financiero-economia-90832>
- Sandoval, C. A. (1 de Mayo de 2013). Analisis del sector financiero y la economía. *Portafolio*, pág. 1.
- Santis, M. d. (29 de Abril de 2012). La importancia del capital social para las naciones. *Fundacion Universitaria CAFAM*, pág. 1.
- Sanz, A. (Agosto y Septiembre de 2002). *Quien regula el sistema financiero internacional? foros y normas*. Recuperado el Octubre de 29 de 2016, de [http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE\\_801\\_145-164\\_\\_8917E65CB20CE27570171F665B7B0560.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_801_145-164__8917E65CB20CE27570171F665B7B0560.pdf)
- Secretaria de Planeacion. (20 de Julio de 2013). *Alcaldia Mayor de Bogota*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2016, de <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estadisticas/RejojDePoblacion>
- Steiner, R., Barajas, A., & Salazar, N. (1996). *Liberalización y entrada de capital extranjero en el sector bancario colombiano*. Obtenido de Documentos CEDE, Universidad de los Andes, 1999-16.: <http://www.super-financiera.gov.co/>
- Stiglitz, J. E. (enero de 2007). El malestar en la globalización. En J. E. Stiglitz, *El malestar en la globalización* (pág. 65). España: Santillana Ediciones Generales, S.L. Obtenido de [http://www.javeriana.edu.co/personales/jramirez/PDF/Stiglitz\\_malestar\\_en\\_prologo\\_cap1.pdf](http://www.javeriana.edu.co/personales/jramirez/PDF/Stiglitz_malestar_en_prologo_cap1.pdf)
- Superintendencia Financiera de Colombia. (17 de Junio de 2017). *SFC*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60607>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Número de oficinas y empleados por departamento y municipio - Bancos: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10082445>
- Villamizar, E. (2015). *Reconocimiento de los principales impactos ambientales del sector bancario en Colombia como resultado de su operatividad*. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7355/1/RECONOCIMIENTO%20DE%20LOS>

%20PRINCIPALES%20IMPACTOS%20AMBIENTALES%20DEL%20SECTOR%20BANCARIO%20EN%20COLOMBIA%20COMO%20RESULTADO%20DE%20SU%20OPERATIVIDAD.pdf

Yanguas, J. A. (1 de Julio de 2008). Recuperado el 10 de Julio de 2016, de La generación y acumulación del capital social:

[http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/191/Cuadernos\\_de\\_trabajo\\_46.pdf?1314810963](http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/191/Cuadernos_de_trabajo_46.pdf?1314810963)

Yanguas, J. A. (1 de Julio de 2008). *¿Es el capital social suficiente para generar desarrollo?* Recuperado el 10 de Julio de 2016, de

[http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/191/Cuadernos\\_de\\_trabajo\\_46.pdf?1314810963](http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/191/Cuadernos_de_trabajo_46.pdf?1314810963)

Yanguas, J. A. (1 de Julio de 2008). *Capital social y dimensión política del desarrollo*. Recuperado el 10 de Julio de 2016, de

[http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/191/Cuadernos\\_de\\_trabajo\\_46.pdf?1314810963](http://publ.hegoa.efaber.net/assets/pdfs/191/Cuadernos_de_trabajo_46.pdf?1314810963)