

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) **Gladys Lorena Hernández Martínez** ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Análisis de los aportes de la Responsabilidad Social Empresarial RSE de los principales
bancos del sector financiero en Colombia 2014-2017.**

Gladys Lorena Hernández Martínez

Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de Economista

Director:

Álvaro Javier Vargas Villamizar

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Economía

2018

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, por haberme dado salud para lograr mis objetivos, por no dejarme caer a pesar de los obstáculos que se presentaban en el camino y por su infinita bondad, generosidad y amor.

A mi hija Salomé, por su Amor incondicional, su sacrificio, tiempo y espacio en toda la carrera y la culminación de este proyecto, por ser mi bastón para seguir adelante, por la ternura para levantarme en los momentos difíciles. Gracias a ti hoy puedo con alegría presentar y disfrutar esta tesis. Esto es para Ti.

A mi madre Gladys, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Jorge, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi Klisman, por ser ese ser especial, porque tú ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Porque estuvo apoyándome en cada decisión que tomara. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome, ayudándome y apoyándome con paciencia y entrega para conmigo. Te lo agradezco muchísimo, amor.

A mis familiares, a mi hermana Claudia por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles; a mi tía Nina, a mi prima Diana, a mi nona Elena, a Doña Erminia, Nidia Landinez, por todo el apoyo moral y permanecer fuerte en cada paso que damos por este mundo y a todos mis familiares, aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

A mis maestros, Álvaro Javier Vargas por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; a Catalina Chacón por su apoyo ofrecido en este trabajo; a Henry Ortiz, Diana Páez, Fernando Velásquez (Q.E.P.D.) por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional y por apoyarnos en su momento. ¡Gracias a Ustedes!

A mis amigas, a Sonia Ávila, Carolina Ramírez por estar pendientes de mis proyectos, por motivarme, por seguir cada paso para ser mejor cada día mejor. Y a mí Líder Espiritual Jennifer Johnson por darme la mejor palabra y guía con Dios para perseverar y permanecer con su presencia.

A mis Colegas, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y ahora seguimos creciendo académica y personalmente: Angie Ortiz, Daniela Monsalve, Piedad Angarita y Sergio Rodríguez por haberme ayudado y apoyado a realizar este trabajo.

A mis compañeros de Trabajo, a María Fernanda, Rosa Cala, mi Jefe Damaris Ariza y todo el equipo Bancolombia por tener paciencia y creer en mis capacidades para cumplir con este logro tan gratificante.

Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	10
Introducción	12
1. Análisis de los aportes de la Responsabilidad Social Empresarial RSE de los principales bancos del sector financiero en Colombia 2014-2017.	15
1.1 Planteamiento Del Problema.	15
1.2 Justificación.	17
1.3 Objetivos.	18
2. Marco de referencia	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Teoría de la RSE.	24
2.3 Fundamentos Legales de la RSE en Colombia.....	28
3. Marco Metodológico.	31
3.1 Tipo de Estudio.	31
3.2 Método de Investigación.....	31
3.3 Supuestos de la investigación.	32
4. Resultados.....	33
4.1. RSE de los principales Bancos en Colombia.	33
4.1.1. Bancolombia.....	33
4.1.2 Banco de Bogotá.	40
4.1.3 BBVA Colombia.....	46
4.1.4 Banco Davivienda.....	55

5. Análisis de resultados 63

Conclusiones 65

Referencias Bibliográficas..... 67

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Cumplimiento de los Objetivos</i>	18
Tabla 2. <i>Estándares de la RSE</i>	26
Tabla 3. <i>Objetivos del milenio</i>	28
Tabla 4. <i>Donaciones Banco de Bogotá 2015</i>	43
Tabla 5. <i>Donaciones Banco de Bogotá 2017</i>	45
Tabla 6. <i>Utilidades de las empresas BBVA 2014.</i>	48
Tabla 7. <i>Iniciativas Sociales BBVA 2015.</i>	49
Tabla 8. <i>Iniciativas Sociales BBVA 2016.</i>	51
Tabla 9. <i>Inversión BBVA 2017</i>	53

Resumen

De acuerdo a la normativa internacional y por ende nacional, el sector financiero bancario en Colombia está llamado a desarrollar programas de inversión concreta en asuntos sociales y económicos sostenibles obedeciendo la orden de cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial que contempla los lineamientos a seguir con la observación que permitan crear valor social, reputacional y económico, es decir que reviertan en beneficios tanto empresariales como sociales.

Las principales entidades del sector bancario en Colombia: el Grupo Bancolombia, Banco de Bogotá, BBVA Colombia y Banco Davivienda, seleccionadas para el estudio, son entidades que en el tiempo, desde el 2004 han venido mostrando preocupación por ejecutar con esta herramienta actividades que otorgan satisfacciones financieras y sociales y ya en los años 2014, 2015, 2016 y 2017 han alcanzado logros satisfactorios en educación, salud, recreación, ambiente y otros aspectos que mitigan las expectativas de la Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, es necesario preguntarse en forma precisa ¿Cuáles son los beneficios económicos y sociales de la inversión en Responsabilidad Social Empresarial llevada a cabo por los principales bancos en Colombia?

Se desarrolla un estudio que fundamenta el análisis de los aportes de la gestión RSE de los principales bancos a la sostenibilidad en Colombia en el período comprendido entre 2014 y 2017, efectuando una aproximación teórica, conceptual y legal a la RSE bancaria que permitió detectar las inversiones en las diferentes dimensiones realizadas por los bancos, determinando los beneficios económicos y sociales de las inversiones en el período señalado.

La responsabilidad social demanda que una empresa sea viable y se sostenga en el tiempo en cuanto al aspecto económico y al social lo que obliga a buscar un equilibrio entre lo económico, lo legal y lo ético que involucre factores sociales y ambientales y para lograrlo la Responsabilidad Social encontrará concordancia entre las estrategias, las políticas y las prácticas empresariales, de esta forma las entidades bancarias estudiadas se verán con buenos ojos por el cumplimiento cabal de las normas que soportan la Responsabilidad Social Empresarial.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, sostenibilidad, valor económico, inversión.

Abstract

According to international regulations and therefore national, the banking financial sector in Colombia is called to develop concrete investment programs in sustainable social and economic matters obeying the order to comply with the Corporate Social Responsibility that includes the guidelines to follow with observation that allow to create social, reputational and economic value that is to say that they revert in benefits both business and social.

The main entities of the banking sector in Colombia: the Bancolombia Group, Banco de Bogotá, BBVA Colombia and Banco Davivienda, selected for the study, are entities that, since 2004, have been showing concern to execute with this tool activities that provide financial and social satisfactions and already in the years 2014, 2015, 2016 and 2017 have achieved satisfactory achievements in education, health, recreation, environment and other aspects that mitigate the expectations of Corporate Social Responsibility. However, it is necessary to ask precisely what are the economic and social benefits of the investment in Corporate Social Responsibility carried out by the main banks in Colombia?

A study is developed that bases the analysis of the contributions of the CSR management of the main banks to the sustainability in Colombia in the period between 2014 and 2017, making a theoretical, conceptual and legal approach to the banking CSR that allowed to detect the investments in the different dimensions carried out by the banks, determining the economic and social benefits of the investments in the aforementioned period.

Social responsibility demands that a company is viable and sustained over time in terms of economic and social aspects, which forces us to seek a balance between economic, legal and ethical issues that involve social and environmental factors and to achieve this. Social will find

agreement between the strategies; policies and business practices, in this way the banks studied will be welcome for full compliance with the rules that support Corporate Social Responsibility.

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un modelo de gestión que ha tenido una constante evolución desde que se consideró como una materia importante en el devenir de las organizaciones, entre ellas la banca, y se ha convertido en un asunto significativo en el manejo de las empresas, para re-orientar su actividad de manera que tenga en cuenta a todos los actores involucrados y afectados por sus acciones. El mejoramiento en el desarrollo social, económico y ambiental, impulsado por el sector empresarial y financiero, tiene como finalidad conciliar el impacto de las decisiones que a interior de sus procesos administrativos se tomen y que eventualmente puedan incidir en la vida y condiciones sociales de sus trabajadores o en el medio ambiente.

El presente trabajo monográfico se focaliza en los estudios sobre la RSE de los principales bancos del sector financiero en Colombia, interés que se ha centrado en la búsqueda y encuentro de todos los beneficios económicos y sociales para las comunidades que cada vez con mayor entereza creen en el sector bancario por lo cual esperan y confían la sostenibilidad de las inversiones de los bancos en aspectos sociales y económicos que los beneficien de alguna manera representativa. Pensando en ello, se ha realizado una gestión de análisis de los posibles beneficios de la inversión en Responsabilidad Social Empresarial en Colombia que se ha llevado a cabo por las principales entidades financieras, teniendo en cuenta prioridades estratégicas en cifras, tomando como lapso, el comprendido entre los años 2014 y 2017.

Se valoran la escala y carácter de los beneficios otorgados mediante la aplicación de las políticas de RSE, de acuerdo al enfoque que cada entidad financiera realice; bien sea en emprendimientos, fortalecimiento del sector Pymes, educación, cuidado de la primera infancia,

entre otras. De igual forma se esbozan las prácticas de sostenibilidad, responsabilidad social, las cifras de inversión año a año, con cada uno de los bancos objeto de estudio.

El informe del estudio se presenta en cuatro capítulos organizados según la metodología aplicada en la investigación y distribuidos de la siguiente forma:

En el primer capítulo, están contempladas aproximación teórica y legal que orientan el estudio en cuanto situación que amerita ser investigada, planteamiento del problema, la escogencia y formulación de la pregunta orientadora de la investigación, el objetivo general y los que de él se desprenden: objetivos específicos que dan cuenta del alcance de la investigación y sirven de derrotero a través de todo el estudio y el ¿por qué? de este estudio es decir la justificación del mismo.

En el capítulo dos se encuentra referido el estado del arte, sin el cual una investigación y estudio monográfico carecería de valor puesto que los estudios y estadísticas antecedentes al presente estudio revisten notoria importancia y le otorgan un verdadero sentido al informe que se está presentando, al igual que el marco teórico haciendo un recorrido por la Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, los estándares de la misma y los fundamentos legales en que se ampara en Colombia la RSE

El capítulo tres está dedicado al desarrollo de la investigación, aquí se enlistan los comportamientos de los principales bancos en Colombia: Davivienda, Grupo Bancolombia, Banco de Bogotá y BBVA Colombia, en el asunto que interesa a la investigación es decir la RSE y los avances que en ese empeño han demostrado, las prácticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social en cada uno de ellos y termina el capítulo con un resumen que muestra todas las acciones de los bancos objeto de la investigación.

Seguidamente se presentan las Conclusiones a las que llegó el estudio monográfico donde se resalta que es urgente cambiar el concepto de operar exclusivamente con orientación al lucro y obrar de forma coherente con ética hacia la sociedad, con un compromiso que propenda por el equilibrio de la sociedad que al fin de cuentas es la que permite llenar los balances financieros cada año. Como parte final del informe, se ha insertado una nutrida bibliografía que sirve de brújula para ampliar los conocimientos alrededor de los cuales gira el estudio monográfico y donde a su vez se fundamentó todo el desarrollo de la investigación de principio a fin. Definitivamente, de este análisis se concluirá cuáles han sido los beneficios y los alcances de los programas de los principales bancos, haciendo una crítica oportuna a ellos, con miras a sugerir mejoras a futuro.

1. Análisis de los aportes de la Responsabilidad Social Empresarial RSE de los principales bancos del sector financiero en Colombia 2014-2017.

1.1 Planteamiento Del Problema.

La Responsabilidad Social Empresarial -RSE- tiene importancia en el sector productivo y financiero desde el año 2004, y nace como un modelo de gestión empresarial con la Creación de la Red Local del Pacto Global en Colombia, cuyas prácticas se hacen cada vez más comunes en el quehacer de las organizaciones. Dichas prácticas o estrategias presentan diversas características, en relación con los intereses que las motivan, los problemas que buscan resolver, o grupos de interés a los que se dirigen (stakeholders¹).

A pesar de la dinámica acelerada que ha tenido el tema en Colombia, Romero Amaya, 2017, afirma que, no son suficientes los estudios rigurosos que lleven a comprender, analíticamente, los aspectos ya mencionados, además las empresas no cuentan con sistematización de sus procesos, lo que obstaculiza entender sus impactos, comunicarlas de manera adecuada y en general, contar con una memoria institucional sobre sus prácticas de responsabilidad social.

Frente a lo anterior, toda entidad que ha considerado la generación de valor económico y social debe dar un primer paso en la identificación de formas de aumentar el bienestar social asociado. Para ello, debe responderse ¿cómo integrar la generación de valor social en la operación del negocio? El segundo paso será responder la pregunta ¿cómo integrar la generación de valor social en la estrategia del negocio? (Fundación Corona; Uniandes, 2007).

¹ Stakeholders: Se definen como las organizaciones o personas que toman parte de las decisiones de una compañía y que están afectadas por sus actividades.

Así entonces, las entidades financieras en Colombia, objeto de estudio, y en el globo en general, actúan e intervienen activamente en el desarrollo económico y social mediante la RSE que implementan con las personas en todos aquellos contextos en donde tienen cabida sus actividades al momento de llevar a cabo sus operaciones, que de acuerdo a la Superintendencia Financiera de Colombia al finalizar el año 2017 existían 62 entidades de tipo bancario; por lo que la muestra del universo total de la presente investigación se compone del análisis a las principales y más grandes entidades bancarias del país como el Grupo Bancolombia, Banco de Bogotá, BBVA Colombia y Banco Davivienda lo que conlleva a plantearse, ¿Cuáles son los aportes socioeconómico mediante la RSE de las principales entidades bancarias del sistema financiero en Colombia?

Para ello, dentro de la propuesta, se estudian aquellos casos anteriormente indicados, que, como bancos, sus principales enfoques de RSE debería dar lugar, entre otras cosas, a las inversiones socialmente responsables, al control social, a la adecuada información de los clientes y a los procesos de “bancarización” de poblaciones con escasos recursos monetarios.

Por lo antes expuesto, en este contexto, es que es necesario analizar en qué medida las estrategias e implementaciones de la RSE del sistema financiero en Colombia realmente inciden positivamente en la mejora socioeconómica del país. De esta forma se pretende integrar información cualitativa y cifras documentadas, en el desarrollo de la pregunta anteriormente señalada, el cual tiene el reto de aportar académicamente información veraz y actualizada de las actuaciones bancarias en la sociedad colombiana.

Dada la anterior situación problemática se propone un estudio orientado a dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los beneficios económicos y sociales de la inversión en Responsabilidad Social Empresarial llevada a cabo por los principales bancos en Colombia?

1.2 Justificación.

Las acciones de RSE, desde el punto de vista de la percepción representan un valor agregado intangible. Sin embargo, las organizaciones carecen intencionalmente de la objetividad necesaria para implementar la RSE como un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa y que afecte positivamente su entorno directo.

Reyno Momberg, 2008 afirma que la responsabilidad social sé está transformando, de manera creciente, en una variable competitiva de reconocimiento mundial. Un factor de éxito en los negocios, que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad. La administración socialmente responsable de una empresa genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y de marca, y contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad corporativa de largo plazo.

Cada vez más, los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas jueguen un rol importante en el desarrollo y aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país. Las empresas deben reconocer que las políticas y prácticas corporativas socialmente responsables, constituyen un imperativo comercial, y que las empresas líderes transforman esto en una ventaja competitiva.

Por tanto la presente investigación contribuye acerca de la evolución del concepto de intervención social, con el fin de que sus empresas no solo cumplan con los mínimos legales exigidos por la ley, sino que también implementen una adecuada RSE y de esta forma obtengan herramientas de mejoramiento continuo, obtengan éxito en sus utilidades, construyan un eficiente capital social, tengan mejores relaciones con sus respectivos grupos de interés, construyan prácticas ambientales y brinden aportes al desarrollo de un país mejor.

También es necesario el proyecto para que la sociedad civil tenga una fuente de investigación que enfatice en la importancia de la RSE de los principales bancos de Colombia en la actualidad y puedan visualizar un modelo empresarial de intervención social nacional, y así logren ser partícipes activos frente a éstas y puedan contribuir a la implementación de prácticas comprometidas con la comunidad.

1.3 Objetivos.

Tabla 1. *Cumplimiento de los Objetivos*

	Objetivos	Referencia	Página
Objetivo general	Realizar un análisis de los aportes de la gestión RSE de los principales bancos a la sostenibilidad en Colombia en el periodo comprendido entre el 2014 - 2017.	5. Análisis de Resultados – 6.Conclusiones	62-65
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una aproximación teórica, conceptual y legal a la RSE Bancaria en Colombia • Identificar las inversiones en las diferentes dimensiones de la RSE realizadas por los principales bancos de Colombia entre el 2014 y 2017 • Determinar los beneficios económicos y sociales de las inversiones en RSE realizadas por los principales bancos de Colombia entre el periodo 2014 y 2017. 	Antecedentes- Cifras representativas	18-61

2. Marco de referencia

2.4 Antecedentes.

El entorno actual en el que operan las empresas se caracteriza por el aumento de los requerimientos sociales respecto al papel que deben jugar en un mundo globalizado. La empresa, como organización responsable y sostenible, tiene una gran capacidad de transformación de la situación económica y social y medioambiental de nuestro planeta; y a mayor poder, recursos y expansión, mayor responsabilidad.

Una empresa como cualquier organización, se crea para permanecer en el tiempo y su sostenibilidad contribuye a la de su entorno económico, social y ambiental. Pero la sostenibilidad hacia el entorno y la comunidad, la capacidad de transformación e innovación y creación de valor a largo plazo, son condiciones necesarias, pero no suficientes. Hoy se demanda a las empresas que interioricen tales valores y los integre en su gobierno, estrategia y procesos. (De la Cuesta Gonzalez & Cueto Cedillo, 2017)

Para el caso, el sector financiero bancario, puede actuar de manera socialmente responsable en cada uno de los eslabones de su cadena de valor, que son en orden: la captación de recursos, la intermediación financiera, la colocación de recursos y la utilización de recursos. A pesar de esto, no hay un uso extendido de estos instrumentos para medir el impacto económico y social, sin embargo, dentro de los conjuntos de principios normativos (*Global Sullivan, The Natural Step*, los Principios de Ecuador y los Principios de Londres), el más comúnmente adherido son los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. En cuanto al reporte de resultados, las guías de la OECD para empresas multinacionales y del *Global Reporting Initiative* (GRI) son las utilizadas con mayor frecuencia por los bancos, así como lo son el Dow

Jones *Sustainability Index* y el FTSE4Good dentro de los indicadores posibles. (Fundación Corona; Uniandes, 2007).

En cuanto a la concepción de la RSE para la ANIF (Asociación Nacional de Instituciones Financieras) y la Asobancaria, la responsabilidad de los bancos está dirigida directamente en función de su actividad financiera, relacionada con el modelo de gestión y la función que desempeñan las entidades financieras en la economía nacional, lo que quiere decir que saber hacer el negocio financiero de una manera adecuada es el principal compromiso de la banca; una concepción que ha generado variadas críticas en la sociedad, por considerarla bastante limitada, dada la importancia de los bancos y las significativas utilidades que han obtenido durante los últimos años de la presente década. En parte, por este tipo de concepciones en Colombia, la RSE se orientó durante varios años únicamente al factor económico, sin embargo, al igual que en el resto del mundo, esta visión se ha venido transformando y hoy en día la RSE tiene un marcado componente social. (ANIF, 2005)

Este hecho se evidencia en la actual postura de Asobancaria para quien la RSE implica que las entidades estén en capacidad de dar respuesta a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders). Por ende, una empresa es socialmente responsable cuando sus actividades se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, de sus miembros y de quienes se benefician de su actividad comercial, en otras palabras, la responsabilidad social se vuelve un compromiso integral con los clientes, empleados, proveedores y accionistas y hacia el conjunto de la sociedad en la que opera, buscando suministrar la mejor respuesta a sus expectativas. (Universidad de la Salle, 2014)

Echeverry & Fonseca, 2004 Determinan que en términos generales los emprendimientos sociales destacados tienen relación con la superación de los obstáculos existentes para hacer uso de un sistema financiero eficiente. Los principales obstáculos para la generación de impacto social a través de un sistema financiero tienen relación con la ausencia de educación financiera de las personas comunes, el fácil acceso a servicios financieros alternativos, o el difícil acceso a los bancos ya sea por el número insuficiente de oficinas en barrios de estratos bajos o los mismos documentos requeridos para abrir cuentas. Otros obstáculos identificados tienen relación con la falta de productos ajustados a las necesidades de los hogares que poseen pocos ingresos, la insuficiencia de los ingresos, la ausencia de historia crediticia y la desconfianza existente frente a las empresas del sector formal.

La exclusión del sistema financiero es enfrentada de distintas maneras en cada país. Estados Unidos y el Reino Unido representan dos extremos: en el primero, los parámetros para la inclusión financiera están definidos por la ley y toman cuerpo en políticas sociales como el *Community Re-investment Act* (CRA); mientras, en el Reino Unido, los bancos no tienen obligación legal y existen incentivos tributarios como el *Community Investment Tax Relief* (CITR) para participar en estos temas; además existen organizaciones, como la *Community Development Finance Association* (CDFA), que mejoran los flujos de crédito hacia las áreas económicamente deprimidas.

En resumen, una aproximación voluntaria les ha dado flexibilidad a los bancos británicos para explorar oportunidades en los mercados financieros de estas comunidades sin el trauma y los sobrecostos de cumplir con la legislación. Desde la aprobación del CRA en 1977, la *Federal Deposit Insurance Corporation* evalúa a los bancos estadounidenses de acuerdo con su cartera, inversiones y servicios que ofrecen a las comunidades menos privilegiadas donde están

localizados. Esta evaluación es uno de los requisitos considerados por las agencias gubernamentales que deciden sobre las expansiones, compras y fusiones de los bancos. Aunque inicialmente y para cumplir con lo estipulado por el CRA los bancos aumentaron de manera significativa sus productos y servicios para las comunidades menos privilegiadas; los más recientes desarrollos indican que ya muchos bancos consideran el trabajo en estas comunidades como una oportunidad para sus negocios.

Más allá de la legislación, en Estados Unidos la tendencia es incentivar el ahorro y la responsabilidad por el futuro financiero. En este país la generación de riqueza de los hogares tiene relación directa con la cobertura o “bancarización” de las personas: según varios estudios, éstas últimas tienen mayor probabilidad de doblar sus ahorros que las personas que no poseen cuentas bancarias. Por esto han surgido iniciativas para generar impacto social mediante el sistema financiero y aumentar el nivel de bancarización, que supera el 80% de la población estadounidense. Por ejemplo, 36 estados tienen programas como los “*Individual Development Accounts*” que son cuentas bancarias en las que determinadas entidades privadas y públicas depositan dos o más dólares por cada dólar ahorrado. Otra iniciativa importante tiene que ver con los inmigrantes, cuyo acceso al sistema tiene varias barreras. Para ellos existen estrategias que permiten abrir una cuenta de ahorro con un dólar, tarjetas de efectivo o débito prepagadas, cuentas de ahorro especiales para niños y jóvenes, cursos de educación financiera, pocos requisitos en los documentos y pequeñas oficinas para tener acceso a los servicios básicos y transitorios del banco.

Otras estrategias están encaminadas a crear una “segunda oportunidad” para las personas con problemas en su historial crediticio. A pesar de estos mecanismos, diez millones de familias en Estados Unidos no tienen una cuenta bancaria y buscan opciones en el denominado “sector de

servicios financieros alternativos”. Estas organizaciones están predominantemente localizadas en barrios pobres, sus empleados son con frecuencia bilingües y muchos clientes con bajos ingresos los encuentran menos intimidantes que los bancos.

En México, las estrategias encaminadas a “bancarizar” a las personas tienen en cuenta que la mayoría de los mexicanos (86%) recibe su salario en forma de cheque. Entonces, si las personas no poseen una cuenta bancaria, los costos en tiempo y traslados para cobrar los cheques, los costos de tomar créditos informales y las pérdidas por la falta de financiamiento para determinados proyectos son altos. La información básica de los clientes les permite a los bancos ser ágiles en su negocio y atender a poblaciones de escasos recursos. Los proveedores del servicio de información crediticia ayudan a los bancos a incursionar en nuevos mercados y a tomar decisiones relacionadas con su operación. Las bases de datos con información crediticia centralizada son un buen negocio no solo para los bancos y los proveedores de este servicio, sino para las industrias que elaboran productos de consumo masivo y las grandes cadenas de almacenes.

En Europa existen diversas estrategias para suministrar los servicios financieros a todo tipo de población. Las cajas de ahorro municipales creadas en Alemania hacia el siglo XVIII, se desarrollaron con el propósito de prestar estos servicios a los sectores más pobres de la población y a las pymes. En la actualidad, Alemania y España tienen un alto nivel de desarrollo regional gracias a las redes de cajas de ahorro que cubren a cerca del 100% de su población. El éxito de las cajas de ahorro radica en la cercanía y conocimiento de sus clientes; al conocer a sus clientes, su entorno y sus mercados locales, las cajas ajustan sus productos y estrategias a las necesidades identificadas en cada región.

Por último, son ejemplares los acuerdos y compromisos adquiridos por el sector bancario, el gobierno y el sector de servicios para avanzar en la inclusión financiera en Sudáfrica. Hoy desarrollan en conjunto nuevos modelos de negocio para satisfacer las necesidades financieras de la población con menos recursos. Por ejemplo, cien mil clientes abrieron nuevas cuentas de ahorro durante las tres primeras semanas de esta oferta en todo el país a fines de octubre de 2004; además, un modelo de banca electrónica ofrece cuentas de ahorro, tarjetas débito y servicio de transacciones en asocio con cadenas de grandes almacenes y compañías de telefonía celular para tres millones de consumidores. (World Resources Institute, 2005)

2.2 Teoría de la RSE.

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad.

Según Castillo Clavero (citada por Reyno Momberg, 2008). En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor.

Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad.

La determinación del contenido de la responsabilidad social, dado su carácter contingente, debe pues apoyarse en una metodología que permita establecer una relación entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los interlocutores sociales, de forma que no se alcanza a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales, distinción bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos: el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa está en la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial.

De esta forma, al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatarse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social (no económica). Por eso entendemos la responsabilidad social como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica. (Reyno Momberg, 2008b)

Tabla 2. *Estándares de la RSE*

Normativa	Objetivo y función
ISO 26000 (Norma Guía)	Objetivo: Proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública. Función: "Ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.
Norma de aseguramiento AA 1000	Objetivo: "evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento" (AA 1000:2003, p.5) Función: Estándar para asegurar la calidad de los informes de sostenibilidad para el cumplimiento de la ley, los compromisos con la política establecida, la reputación y el manejo de riesgos, y la percepción que tenga la compañía sobre su deber ético y moral.
Cuadro central, indicadores sociales AECA (la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas)	Los objetivos generales de la comisión RSC de AECA, acordes con su misión y visión, son: a) Desarrollo científico de la responsabilidad social corporativa. b) Implantación generalizada de la RSC en las organizaciones. c) Difusión de las técnicas de la dirección y gestión centradas en RSC. d) Promoción de la colaboración entre personas, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales dedicadas a la RSC.
Global Reporting Initiative (GRI)	Las directrices establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales que ponen énfasis en la materialidad lo que implica reflejar los impactos significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en la toma de decisiones de los grupos de interés.

Tabla 2. (Continuación).

SGE 21: 2008, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	Se centra principalmente en el cumplimiento de la legislación y normativa, Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Código de Conducta, Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Diálogo con los grupos de evaluación, Revisión por la Dirección y mejora continua, Informe de Responsabilidad Social y comunicación
Indicadores de Responsabilidad Empresarial	Ethos de Social Los indicadores ETHOS permiten a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los ámbitos que involucran la responsabilidad social de una organización. Estos indicadores abarcan la RDE desde una perspectiva integral, que incluye las políticas y acciones e la empresa en siete dimensiones
Norma SA 8000	Involucra activamente a la alta dirección e incluye los aspectos de la RS dentro de la política de empresa. Es imprescindible contar previamente con un sistema de gestión, normalmente la ISO 9001, no contempla de forma sistemática la implicación y el trabajo conjunto con stakeholders externos
Guía del Pacto Mundial	Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial, alrededor de 4 ejes temáticos: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Adaptado de “Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones” (Duque O; Cardona A; Rendón A. 2013)

2.3 Fundamentos Legales de la RSE en Colombia.

La Responsabilidad Social Empresarial encuentra su fundamento primario en el derecho Internacional, específicamente en el Libro Verde de Responsabilidad Social de la Comisión Europea, publicado en el 2001.

La RSE en nuestro país, nace de la preocupación por la violación de los derechos humanos, los impactos negativos en el medio ambiente, el desmejoramiento de la calidad de vida de la población, los escándalos corporativos por la ausencia de ética empresarial y el trabajo infantil, entre otros. De lo anterior, Colombia hace parte de los Objetivos del Milenio, en total 17 y son:

Tabla 3. *Objetivos del Milenio*

- Fin de la Pobreza	- Industria, Innovación e infraestructura
- Hambre Cero	- Reducción de las desigualdades
- Salud y Bienestar	- Ciudades y comunidades sostenibles
- Educación de Calidad	- Producción y consumo responsables
- Igualdad de Género	- Acción por el clima
- Agua limpia y saneamiento	- Vida Submarina
- Energía asequible y no contaminante	- Vida de Ecosistemas terrestres
- Trabajo decente y crecimiento económico	- Paz, justicia e instituciones sólidas
- Alianzas para lograr los objetivos	

Así las cosas, Colombia integra a su ordenamiento jurídico una gran variedad de normas de carácter internacional que permiten a los empresarios contar con un marco de referencia para cubrir las necesidades que en esta materia se han encontrado en nuestro país.

En este orden de ideas, y considerando que la RSE se ha constituido como un “Plus” para las empresas que la implementan, el ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- inició el proceso de creación del documento Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC 180, cuya definición de este término indica:

“Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico”. (Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC180 ICONTEC, 2008, pp.7)

De manera posterior se aprobó la norma ISO 26000, cuya aplicación es de carácter voluntario y no exige a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

Para el año 2000, Colombia firmó el Pacto Mundial, en el cual el Secretario General invitó a los dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal.

El Pacto Mundial sigue siendo un instrumento voluntario tanto para las naciones como para las empresas, no ejerce funciones de vigilancia, no impone criterios y no evalúa la conducta ni las acciones de las empresas. Al contrario, este Pacto busca motivar a organizaciones en todo el mundo para que adopten políticas socialmente responsables y sostenibles.

Este programa está apoyado por seis agencias de las Naciones Unidas entre las cuales se encuentran el Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el programa Medioambiental, la Organización Internacional del Trabajo, el Programa de Desarrollo y la Organización para el desarrollo Industrial y cada una de estas se encarga de varios puntos del pacto mundial así:

Derechos Humanos: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Normas Laborales: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; abolir de forma efectiva el trabajo infantil; y eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales, deberán adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. (Activo Legal, 2013)

3. Marco Metodológico.

Para el desarrollo de la presente investigación que será de tipo descriptivo, la cual mediante barridos bibliográficos (libros y documentos electrónicos) e indagación, se registra e interpreta la información requerida y necesaria para dar cumplimiento a los objetivos marcados inicialmente, los cuales buscan dar un diagnóstico de la actual RSE de los 4 principales Bancos del país en cuanto a inversión social y mejora del entorno, a través de los informes anuales desde el año 2014 al 2017 de los mismos protagonistas ya mencionados.

3.1 Tipo de Estudio.

El presente estudio investigativo está orientada por el tipo de investigación descriptivo por cuanto pretende analizar describiendo las estrategias utilizadas por el sistema financiero en Colombia para cumplir con lo ordenado por la ley en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, valiéndose de la información recolectada, construyendo categorías de análisis de esa información y la comparación entre algunos de los principales bancos establecidos en Colombia y en un período de tiempo determinado (2014-2017) para llegar a obtener un diagnóstico sobre los beneficios económicos y sociales de la inversión que la banca está ejecutando. (Merino, 2005)

3.2 Método de Investigación.

La metodología a seguir inicia con la observación que será permanente durante el proceso investigativo, se avanza con la fundamentación teórica sobre las normas existentes respecto de la RSE y utilizando herramientas de recolección de datos como encuestas, entrevistas y revisión de documentos, se irá obteniendo lo requerido para organizar luego la información recolectada que

irá a alimentar las categorías para analizarlas y así confirmar si realmente se alcanza una mejora económica y social en la población colombiana con las estrategias utilizadas por el sector bancario.

La deducción se constituye en un aspecto importante en la investigación, como resultante de los análisis de las categorías, la triangulación en la aproximación teórica y la comparación entre los datos acopiados de las diferentes empresas bancarias consultadas.

Una vez identificadas las inversiones en Responsabilidad Social de las empresas con las cuales se viene trabajando, por deducción, se obtienen los resultados esperados como confirmación de los objetivos trazados.

3.3 Supuestos de la investigación.

Los resultados de la investigación han de ser el producto de la misma contemplando el diagnóstico de los beneficios reales en los aspectos económico y social que deben mostrar si se ajustan o no a las expectativas de la normatividad existente al respecto. Lo que se constituye en asunto central de la investigación es la comprobación de los beneficios que ofrece a la población, la inversión que ejerce la banca en Responsabilidad Social Empresarial, si realmente reporta mejoría en cuanto los aspectos económicos y sociales. El análisis está alrededor del establecimiento de categorías que abarquen la información tanto cuantitativa como cualitativa teniendo en cuenta que en la investigación social es importante incluir también los elementos cuantitativos. De esta forma se busca llegar a unos resultados que permitan sopesar si la banca responde a lo que la sociedad colombiana espera.

4. Resultados

4.1 RSE de los principales Bancos en Colombia.

La visión del Grupo BBVA se resume en la idea de “Trabajar por un futuro mejor para las personas”, que busca establecer un vínculo emocional que genere confianza y apoyo en la relación con sus principales públicos, con el objetivo último de crear un futuro mejor para todos los actores implicados. (Arroyo & Suarez, 2000).

Así entonces, se entiende la RSE como un compromiso real basado en la acción de aportar el máximo valor posible y equilibrado a los diferentes grupos de interés y al conjunto de las sociedades en las que opera, puesto que como bancos (objeto de estudio) son evaluados no solo por los productos y servicios que ofrecen sino también por el tipo de relación y aportes que realizan hacia las comunidades y sociedad civil. Según lo planteado, a continuación detallaremos la inversión que realizan los bancos Davivienda, Grupo Bancolombia, Banco de Bogotá y BBVA Colombia y posteriormente analizar los aportes al mejoramiento socioeconómico a la comunidad.

4.1.1 Bancolombia.

Es una organización financiera colombiana, perteneciente al Grupo Sura, a su vez parte del Grupo Empresarial Antioqueño, es el banco privado más grande del país (por el tamaño de su patrimonio y activos) y uno de los más grandes de América. Su centro de operaciones se encuentra en la ciudad de Medellín. Se Fundó el 29 de Enero de 1875, hace 142 años y cuenta con un aproximado de 27.459 colaboradores.

4.1.1.1 Prácticas de sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Responsabilidad, coherencia, determinación y evolución han sido los conceptos que han caracterizado la historia de Bancolombia, y que le han permitido crecer y consolidarse como organización financiera líder a nivel regional. Criterios esenciales para una organización que quiere generar valor para la comunidad, o para el individuo que quiere ser un miembro importante de su sociedad.

Para Bancolombia la Responsabilidad Social “es hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad, promoviendo la inclusión a los servicios financieros y el desarrollo de programas sociales de alto impacto que contribuyan eficazmente a la construcción de capital humano y a superar la pobreza y la desigualdad. (Grupo Bancolombia, 2017a)

4.1.1.2 Cifras representativas.

a. Informe año 2014

En el 2014, invirtieron un total de \$14.974.034.860 a través de:

- 5 programas en Educación
- 4 programas de emprendimiento
- 7 programas de primera infancia
- 4 programas de Voluntariado

En la línea estratégica de Educación se apoyó a instituciones educativas públicas rurales y urbanas, para garantizar calidad, cobertura y pertinencia en la educación de niños en edad escolar, como también el apoyo a cientos de jóvenes para permitirles continuar con sus estudios técnicos, tecnológicos y profesionales.

Con el programa “Las Letras van por Colombia” fortalecemos las competencias de lectura y escritura de niños y jóvenes de las zonas rurales de Colombia, beneficiando a 200 instituciones educativas de 16 departamentos del país. El 97% de la población objetivo apropió la lectura afectiva y cognitiva básica para fortalecer la comprensión lectora en el aula. Por otro lado el programa de becas "Sueños de Paz" dejó resultados satisfactorios a nivel nacional, al apoyar de manera directa e indirecta a 580 jóvenes de 29 departamentos del país que han podido hacer realidad su sueño de estudiar y permanecer en la universidad. 58.160 fue el número total de beneficiarios de los programas de Educación en Colombia y \$ 5.092.338.657 fue la inversión total.

Los programas de Educación en ese año fiscal tuvieron presencia en 30 departamentos: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca.

En la línea de Primera Infancia se trabajó en alianza con el sector público y privado, para el diseño y la implementación de programas y estrategias que posibiliten el desarrollo integral de los niños y las niñas, entre los 0 y 6 años. Desde esta línea nos hemos vinculado a diferentes iniciativas públicas y privadas relacionadas con la formación de agentes educativos en temas pedagógicos y psicoafectivos, la dotación adecuada de centros de desarrollo infantil y en general el fortalecimiento de la educación inicial y su continuidad y articulación con la educación formal.

Como programa destacado estuvo el programa “Transiciones Exitosas”, el cual tuvo avances significativos, y gracias a sus buenos resultados se pudo ampliar su cobertura llegando a

16 municipios del país, ubicados en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca y Sucre, permitiendo mejorar las condiciones de 3.389 niños en 66 instituciones educativas del país que están en el proceso de transición de la educación inicial a la educación formal. Igualmente se han cualificado a 622 agentes educativos y maestros para que las instituciones se preparen de la mejor manera para acoger a los niños y las niñas y facilitar de este modo un proceso idóneo de adaptación al sistema educativo. Con una inversión de \$5.301.222.450 logramos impactar a 58.300 niños y agentes educativos en todo el país.

La línea de Emprendimiento trabajó en la generación de desarrollo económico en diferentes lugares de nuestro país, al facilitarle a los emprendedores un acompañamiento en el correcto manejo de sus finanzas, guiarlos en el mejoramiento de sus productos para que sean más competitivos en el mercado, y ofrecerles una cualificación desde su hacer y su saber; para que sean ejemplo y agentes de transformación social dentro de sus propias comunidades.

Consolidamos el programa "Creciendo con mi Negocio", el cual comenzó en 2013 como un piloto en el departamento de Risaralda, acompañando inicialmente a 20 emprendedores desde los componentes técnicos, financieros, sociales y comerciales. Actualmente hemos favorecido con este programa a más de 230 microempresarios en 4 departamentos más (Quindío, Santander, Norte de Santander y Bolívar). También se trabajó en un proyecto en alianza con la Fundación Carvajal bajo el modelo de negocios inclusivos en la ciudad de Cali apoyando a 8 familias con la puesta en marcha de una unidad productiva generadora de empleo pleno. 283 beneficiarios directos y más de 700 beneficiarios indirectos (número de empleos generados por los emprendimientos) fue el número total de beneficiarios de los programas de Emprendimiento en Colombia y \$1.591.861.813 fue la inversión total. (Grupo Bancolombia, 2014)

b. Año 2015

Para dicho año los principales pilares de responsabilidad social se enfocaron en:

- Primera infancia: Se trabajó la atención integral de la primera Infancia mediante el apoyo a diferentes iniciativas y ejecución de programas que nos permitieron mejorar las condiciones en las que se desarrollan los niños y niñas en sus primeros años de vida. Esto se realizó a través de grandes alianzas con el sector público y privado para la dotación de Centros de Desarrollo Infantil, la implementación de programas de Educación y Desarrollo psicoafectivo, la cualificación de agentes educativos y el fortalecimiento de las capacidades sociales y técnicas de las instituciones que tienen a su cargo la atención y la promoción de la primera infancia. Con un total 17.377 beneficiados con una inversión total de \$3.904.000.000 a nivel nacional:

- Educación: La educación es uno de los principales vehículos de transformación social por eso en la Fundación Bancolombia le apuesta por el mejoramiento de la educación Fortaleciendo con cubrimiento, calidad y pertinencia para mejorar las condiciones del ser humano al poder acceder a una educación digna que se traduzca en la capacidad de obtener un buen empleo o crear prácticas de emprendimiento. Se beneficiaron 169.438 niños a través de todos los programas de educación en el país, con una inversión total de \$4.094.000.000

- Voluntariado: a través de este instrumento humano se participó activamente en la construcción de tejido social, ratificando el compromiso con la comunidad a través del trabajo en equipo y cumpliendo con una serie de retos bajo el marco de nuestras líneas estratégicas: Primera Infancia, Educación y Emprendimiento, además de otras actividades con diferentes grupos poblacionales, que llevan a enmarcar la Banca más Humana a través de acciones concretas, mediante las dos modalidades de voluntariado: Un Día por mi país –jornadas específicas- y Deja

tu Huella –programa que se ejecuta durante todo el año-. al cerrar el 2015, se contaban con 4.575 voluntarios con una inversión total de \$1.165.000.000. (Grupo Bancolombia, 2015)

c. Año 2016

A lo largo del año 2016 la Fundación Bancolombia continuó trabajando en pro del desarrollo de comunidades desfavorecidas ubicadas en 22 departamentos de Colombia. Los temas de primera infancia, educación, emprendimiento y convivencia recibieron un gran apoyo por parte de la Fundación Bancolombia, quien destinó más de \$4'800.000.000 millones de pesos en esos temas durante el año anterior.

Además, la Fundación logró firmar el primer convenio de asociación público privada con el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el cual tiene como objetivo mejorar el proceso pedagógico y administrativo del servicio de educación inicial, para favorecer el acceso, tránsito y permanencia de las niñas y niños en el entorno educativo a nivel nacional.

Sumado a lo anterior, 76 becarios de Sueños de Paz se graduaron como profesionales y se fortalecieron a 96 microempresarios de las ciudades de Cali, Buenaventura, Jamundí y Santander de Quilichao. (Afecolombia, 2016)

d. Año 2017

Desde la Fundación Bancolombia se llevó a cabo en 2017 un nuevo propósito: eliminar las brechas entre el campo y la ciudad, haciendo de la ruralidad un territorio innovador y atractivo para los jóvenes, que sea motor del desarrollo sostenible de nuestro país a través de una educación pertinente, fomentando la asociatividad, productividad y formalización del campo y transmitiendo nuestros conocimientos para su crecimiento. Para lograrlo se trabajó tres estrategias teniendo como eje transversal el voluntariado corporativo.

- Educación: 15.390 Beneficiarios en 31 departamentos
- Desarrollo Rural: 178 familias beneficiadas en 3 municipios del Urabá Antioqueño
- Alianzas: se formó más de 10 alianzas con diferentes entidades público privadas.
- Voluntariado: 1.696 voluntarios que invirtieron más de 23.896 horas para contribuir a la transformación de un país.

El total de la inversión para este año fue de \$10.089.626.422 para más de 45 mil personas beneficiadas en el 2017, correspondiente a \$8.984 millones de las líneas estratégicas y a \$1.104 millones de desarrollo social.

Asimismo, el compromiso ambiental juega un papel importante en la destinación de recursos por parte del Grupo y la fundación Bancolombia para el mejoramiento del mismo de las regiones colombianas. Se realizaron inversiones de innovación social para llevar agua a 2 sitios del país (proyecto Islote, y el Proyecto paneles solares Guajira). (Grupo Bancolombia, 2017b)

Como parte de su compromiso con la generación de valor económico, social y ambiental en las comunidades donde tiene presencia, la entidad invertirá un 25% más respecto al 2017 en iniciativas de alto impacto que buscan impulsar el desarrollo sostenible de las regiones y las personas. En 2017 la inversión social de la entidad fue de 15 mil millones de pesos, y este año llegará a 20 mil millones.

Desde la visión de generar valor compartido, la organización ha llegado a más de 1 millón de personas a través de alianzas culturales que promueven la identidad país y que fortalecen el enriquecimiento cultural de los colombianos. “Estos esfuerzos han generado espacios que propician el respeto por valores como la diversidad, la tolerancia, la participación ciudadana y la democratización de la cultura como un catalizador del desarrollo social”, afirma Juan Carlos Mora, Presidente de Bancolombia para ese año.

Según la información revelada en sus informes de gestión de 2014 a 2017, Bancolombia está orientado a encontrar la coherencia entre su discurso sobre Responsabilidad Social Empresarial y sus prácticas en este sentido; sin embargo, aún tiene un largo camino por recorrer, especialmente en temas de retribución a la sociedad e inclusión financiera. El poder económico que ostenta esta entidad genera una mayor responsabilidad con la sociedad y le permite apuntar hacia el equilibrio entre los diferentes dominios de la RSE, según el modelo de Schwartz (2011), sin arriesgar su sostenibilidad económica y operativa.

4.1.2 Banco de Bogotá.

El Banco de Bogotá es un banco colombiano y es el primer banco creado en el país. Sus principales accionistas son el Grupo Aval, Acciones y Valores y Financiera S.A. , y tiene su sede principal en Bogotá, Colombia. Uno de los principales holdings financieros de América Central. Pertenece al ranking de los 250 Mayores bancos de América Latina Se fundó el 15 de Noviembre de 1870, actualmente tiene 147 años desde sus inicios. Cuenta con aproximadamente 13.038 colaboradores a nivel de país.

4.1.2.1 Prácticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Banco de Bogotá reconoce el impacto que tienen las operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno. Por esta razón, se comprometen a gestionar responsablemente el negocio, generando iniciativas que aprovechen los conocimientos, fortalezas, solidez y experiencia en beneficio de los Grupos de Interés con quienes se relacionan. Esta estrategia se materializa a través de cuatro dimensiones:

- Económica: Generar rentabilidad de forma sostenible y transparente.

- Social: Contribuir al desarrollo sostenible y a una mayor calidad de vida.
 - Ambiental: Disminuir al mínimo el impacto ambiental que generen las operaciones y la de los colaboradores.
 - Humana: Promover el desarrollo personal y colectivo de los colaboradores y proveedores.
- (Banco de Bogotá, 2017)

4.1.2.2 Cifras representativas.

a. Año 2014

De la distribución del Valor Económico Agregado del año 2014 del Banco de Bogotá, el 37.7% fue orientado a la construcción e inclusión social colombiana, lo que corresponde a \$2.239 millones de pesos; así:

- Dimensión Económica: Promueve iniciativas encaminadas a generar valor a sus clientes, en una relación de confianza y conocimiento de los productos y servicios que ofrece el Banco.

Entre sus programas encontramos:

- Programa Educación Financiera para la Vida: está diseñado y estructurado con base en las necesidades de conocimiento que tiene la población colombiana, sobre los servicios y productos financieros, durante todas las etapas de la vida; así como, en el manejo de finanzas, en diferentes modalidades de negocio. La estrategia del programa tiene en cuenta lo siguiente: • Generar valor para los clientes a través de la ejecución de iniciativas en cada segmento de negocio, de acuerdo con sus necesidades y requerimientos de conocimiento en la materia. • Generar iniciativas de inclusión social y financiera con los grupos de interés que aún no hacen parte del sistema financiero colombiano (pequeños empresarios, niños y jóvenes, población en condiciones de vulnerabilidad, etc.).

- Dimensión Social: Apoya al fortalecimiento de la educación y otras causas humanitarias, a través de aportes a diferentes organizaciones y fundaciones. De igual manera, se lleva a cabo patrocinios con causa social que permiten a la población participar en eventos de carácter cultural y artístico para generar acceso e inclusión para los mismos. Al cierre, se entregaron más de 190mil kit escolares a niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad de diferentes regiones del país.

- Donaciones: Los aportes sociales que se generan en forma de donaciones, se realizan a través de la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación, la cual se encarga desde hace aproximadamente tres décadas a la ayuda y fomento, directo o indirecto, de la educación en todas sus ramas y niveles, mejorando la calidad de vida de diversos grupos: niños, jóvenes, madres cabeza de familia, comunidades vulnerables, personas en estado de discapacidad, apoyo a la tercera edad, entre otros

- Dimensión Humana: Buscan facilitar la interacción de sus colaboradores con entornos sociales y/o ambientales, a través del voluntariado corporativo o con su participación activa en eventos, donde apoyamos las causas de nuestra sociedad. De esta forma, se promocionan espacios que fomentan sentimientos de generosidad, solidaridad y trabajo en equipo en todos aquellos que, con el aporte de su tiempo, acompañan las distintas acciones.

o Voluntariado “Jornada Feliz”: Cerca de 650 colaboradores de todo el país participaron en la campaña “Pinta un colegio y llena tu corazón de colores”.

- Bogotá: 387 voluntarios, 5,020 beneficiados, Colegio Compartir de Soacha
- Pereira: 63 voluntarios, 325 beneficiados, Colegio Manuela Beltrán
- Cali: 75 voluntarios, 650 beneficiados, Colegio Isaías Gamboa
- Barranquilla: 60 voluntarios, 850 beneficiados, Colegio Distrital Cañahuat

- Bucaramanga: 63 voluntarios, 550 beneficiados, Institución Educativa María Goretti
- Dimensión Ambiental: Reconocen el cambio climático y la problemática ambiental mundial como un desafío urgente que demanda acciones concretas por parte de todos los miembros de la sociedad. Por ello continúan fortaleciendo la dimensión ambiental con actividades concretas y estratégicas que permitan contribuir de manera consistente en la conservación de nuestro entorno. (Banco de Bogotá, 2014)

b. Año 2015

Las dimensiones aplican igualmente para el año fiscal 2015, donde se resalta la social de la siguiente manera:

- Donaciones: Los aportes sociales que se generó en forma de donaciones, se realizaron a través de la Corporación Banco de Bogotá para el Fomento de la Educación. Estas ayudas beneficiaron a un amplio sector de la población marginal, permitiendo el apoyo a 39 organizaciones:

Tabla 4. *Donaciones Banco de Bogotá 2015*

Temática	No. organizaciones	De Monto
Educación: Fortalecimiento de la educación formal, no formal o complementaria para el buen uso del tiempo libre.	17	\$173,900,000
Plan de becas: Aportes a programas universitarios e instituciones que apoyan a estudiantes de escasos recursos y excelencia académica.	5	\$539,000,000
Atención Integral: Aportes a fundaciones que trabajan programas de atención integral para población vulnerable (necesidades básicas insatisfechas, educación, salud, alimentación, vivienda y recreación).	7	\$45,000,000

<i>Tabla 4. (Continuación).</i>	4	\$66,500,000
Discapacidad: Apoyo a fundaciones con programas de rehabilitación e inclusión social y laboral de la población en situación de discapacidad.		
Nutrición: Apoyo a fundaciones con programas de comedores escolares y alimentación de niños y población vulnerable.	1	\$5,000,000
Salud: Destinación de recursos para apoyar fundaciones y programas de promoción, educación, sensibilización o rehabilitación de personas con enfermedades crónicas o terminales.	5	\$36,500,000

Adaptado: “Informe de Responsabilidad Social”, 2014, Banco de Bogotá.

- Dimensión Humana:

– Programa de Becas U. de La Salle UTOPIA: Por cinco años consecutivos se ha apoyado el proyecto Utopía, desarrollado por la Universidad de La Salle, que tiene como misión formar en emprendimiento agrícola a jóvenes que provienen de familias campesinas, de muy bajos recursos económicos y que han vivido contextos de violencia en nuestro país. Los jóvenes se preparan para ser ingenieros agrónomos y, a su vez, se convierten en líderes para la transformación social y política de sus regiones a través de la formación de empresas productivas en el campo. Durante sus dos últimos semestres, los estudiantes plantean proyectos que se patrocinan a través del ‘capital semilla’ y se ejecutan como resultado del proceso, con recursos donados por nuestro Banco.

Adicionalmente, cada año respaldamos a 10 jóvenes con becas completas, que incluyen matrícula y sostenimiento durante toda su formación. A la fecha, Utopía cuenta con 220 jóvenes en proceso de formación.

Al día de hoy, el programa Utopía ha sido merecedor del Premio Emprender Paz 2013, Ojo de Plata de la Unesco 2014 y mención especial del Premio Nacional de Paz. (Banco de Bogotá, 2015)

c. Año 2016:

El valor económico distribuido para el año 2016 corresponde a \$3.387 millones de pesos, enfocados a las mismas 4 dimensiones que se han venido presentando anteriormente. Dónde:

- 24.751 personas recibieron educación financiera
- Se trabajó en pro de aliados de la cultura como Colombiamoda, Festival internacional de Jazz, Exposición nacional de Orquídeas, Festival internacional de Música Sacra de Bogotá, Fiestas del Mar, entre otras.
- Donaciones a Educación por un monto de \$139.500.000. a salud \$52.500.000 y a atención integral \$89.000.000. (Banco de Bogotá, 2016)

Así entonces, se evidencia un casi inexistente dinamismo en los enfoques sociales que esta entidad bancaria aporta de sus ingresos brutos a la distribución y construcción social, al igual que el 2016, respecto al año anterior se evidenció una disminución en temas importantes como el de becas y otros aportes.

d. Año 2017:

Tabla 5. *Donaciones Banco de Bogotá 2017*

Temática	No. organizaciones	Monto
Educación: Fortalecimiento de la educación formal, no formal o complementaria para el buen uso del tiempo libre.	25	\$412,011,151
Plan de becas: Aportes a programas universitarios e instituciones que apoyan a estudiantes de escasos recursos y excelencia académica.	8	\$420,291,450
Atención Integral: Aportes a fundaciones que trabajan programas de atención integral para Población vulnerable (necesidades básicas insatisfechas, educación, salud, alimentación, vivienda y recreación).	23	\$181,000,000
Discapacidad: Apoyo a fundaciones con programas de rehabilitación e inclusión social y laboral de la población en situación de discapacidad.	15	\$578,000,000

Tabla 5. (Continuación).

Nutrición: Apoyo a fundaciones con programas de comedores escolares y alimentación de niños y población vulnerable.	3	\$21,000,000
Salud: Destinación de recursos para apoyar fundaciones y programas de promoción, educación, sensibilización o rehabilitación de personas con enfermedades crónicas o terminales.	16	\$105,000,000
Educación Ambiental: Apoyo a programas de educación y sensibilización ambiental para la población	1	\$140,000,000
Promoción de la educación financiera a través del otorgamiento de microcrédito: Apoyo a	1	\$1,300,000,000

Organizaciones de micro finanzas mediante el acompañamiento de programas de educación financiera para microempresarios.

Adaptado de “Informe de Responsabilidad Social”, 2017, Banco de Bogotá

En total se entregaron \$ 3.157.302.601 para el fortalecimiento de 92 programas sociales, ambientales y educativos en nuestro país. (Banco de Bogotá, 2017b)

Después de evidenciar los datos obtenidos de los Informes históricos del Banco de Bogotá en lo referente a la RSE, se puede decir tres cosas:

1. No hay dinamismo en cuanto diseño y ejecución de programas sociales
2. No son constantes y crecientes las distribuciones de ingresos al entorno social de la entidad.
3. Los informes obtenidos del dominio del banco, no son lo bastante claros en cuanto a cifras exactas y caracterización de los programas descritos.

4.1.3 BBVA Colombia.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., hace parte de un grupo financiero global, con un negocio diversificado que ofrece servicios financieros en más de 30 países a 53 millones de Clientes. Se fundó en 1956 inicialmente como Banco Ganadero.

BBVA es uno de los primeros bancos de la eurozona por rentabilidad y eficiencia. Con una trayectoria de más de 50 años, en Colombia BBVA se destaca como una entidad

comprometida con el desarrollo económico y social del país. Con presencia en más de 122 municipios a lo largo del territorio Nacional, a través de una red de 390 sucursales, 1300 cajeros automáticos y más de 7.136 corresponsales bancarios.

4.1.3.1 Prácticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

La política de Responsabilidad Corporativa tiene como principal objetivo definir los comportamientos e impulsar aquellos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (valor social) y para BBVA (valor reputacional y valor económico directo). Para ello es fundamental que estos compromisos y comportamientos sean expresión de la visión y los principios de BBVA, que respondan de la mejor manera posible a las expectativas de los grupos de interés y que, al mismo tiempo, refuercen la estrategia de negocio de la empresa. Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir por medio de su política de Responsabilidad Corporativa son:

- Desarrollar en todo momento su actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad de negocio.
- Desarrollar “oportunidades sociales de negocio” que generen valor social y valor económico para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde esté presente mediante el apoyo a iniciativas sociales, especialmente relacionadas con la educación.

4.1.3.2 Cifras representativas

a. Año 2014

En 2014, se destinó 5.965 millones de pesos a iniciativas sociales. Esta cifra corresponde al 1% de las utilidades de las empresas de BBVA en Colombia de la siguiente manera:

Tabla 6. *Utilidades de las empresas BBVA 2014.*

Prioridades Estratégicas	Inversión
Educación (millones de pesos)	
Educación financiera “Adelante con tu Futuro”	336
Educación financiera “Escuela para el emprendimiento BBVA”	732
Educación y formación para los negocios	270
Educación para la sociedad	2.258
Productos alto impacto social (millones de pesos)	
Apoyo a pymes para el crecimiento	568
Otras líneas estratégicas (millones de pesos)	
Cultura	87
Apoyo a entidades sociales	577
Otros	1.147

Adaptado: “Informe de Responsabilidad Corporativa”, 2014, BBVA

Para BBVA, la educación es el eje central sobre el que se articulan sus políticas de Responsabilidad Corporativa como parte de su propia sostenibilidad y de las sociedades en las que actúa. Es así como desde hace varios años trabajamos en diferentes programas enfocados en apoyar la educación de miles de niñas, niños y jóvenes en todo el país, destacando las siguientes iniciativas:

- Escuela para el Emprendimiento BBVA que permite a estudiantes de bachillerato adquirir conocimientos en educación financiera y en creación de empresas e ideas de negocio.
- Educación Financiera para formar ahorradores constantes y deudores responsables. • Formación a pymes, con el fin que crezcan y aumenten su impacto social de manera sostenible.
- Programa de becas “Niños Adelante”, que apoya la educación de niñas, niños y jóvenes de escasos recursos en todo el país.

Avances en 2014:

- 18.719 personas beneficiadas por programas de educación financiera.
- 150 pymes apoyadas por programas de educación. (BBVA Colombia, 2014)

b. Año 2015

En 2015, se destinó 5.708 millones de pesos a iniciativas sociales. Esta cifra corresponde al 1% de las utilidades de las empresas de BBVA en Colombia.

Tabla 7. Iniciativas Sociales BBVA 2015.

Prioridades Estratégicas	Inversión
Educación (millones de pesos)	
Educación financiera “Adelante con tu Futuro”	593
Educación financiera “Escuela para el emprendimiento BBVA”	700
Educación y formación para los negocios	320
Educación para la sociedad	1.696
<i>Tabla 7. (Continuación).</i>	
Productos alto impacto social (millones de pesos)	
Apoyo a pymes para el crecimiento	489
Otras líneas estratégicas (millones de pesos)	

Cultura	240
Apoyo a entidades sociales	471
Otros	1.199

Adaptado: “Informe de Responsabilidad Corporativa”, 2014, BBVA

En este año se beneficiaron:

- 38.510 personas beneficiadas por programas de Educación Financiera.
- 170 pymes apoyadas por programas de educación.
- 45.000 jóvenes beneficiados con Escuela para el Emprendimiento BBVA

BBVA entiende que las pymes son el motor que impulsa el desarrollo social del país, y a través de la educación, como la mejor palanca de desarrollo y promotor de la equidad social, el Banco diseñó en conjunto con la Universidad de los Andes el primer programa de formación para pymes realizado en Colombia por una entidad financiera.

Por medio de las distintas líneas de crédito ofrecidas por el Banco se logró llegar a una gran cantidad de nuevos clientes, en 2015 contamos con 110.223 clientes, facturando \$ 3.345 Billones destinados a la adquisición de activos productivos, brindándoles mayor competitividad en el mercado y ayudándoles así a crecer de manera sostenida. En el 2015 el Segmento Pyme apalancó su crecimiento en inversión crediticia con una estrategia focalizada en agroindustria y comercio.

Otro logro a destacar, es el posicionamiento de BBVA Colombia como un banco referente en cuanto al apoyo y la atención diferencial a las Pymes. En el 2015 se lanzó la Plataforma Camino al Éxito, la cual es una evolución del Premio Pyme BBVA. Esta plataforma tuvo como complemento el Programa de Formación a Pymes y permitió llevar a las aulas a 170 empresarios en las cinco principales ciudades del país. Adicionalmente, 550 empresarios accedieron a los programas de formación online. (BBVA Colombia, 2015)

c. Año 2016

En 2016 el Banco destinó más de 7.128 millones de pesos a iniciativas sociales. Esta cifra representa el 1% del beneficio atribuido de BBVA Colombia en este ejercicio.

Tabla 8. *Iniciativas Sociales BBVA 2016.*

Prioridades Estratégicas	Inversión
Educación (millones de pesos)	
Educación financiera “Adelante con tu Futuro”	810
Educación financiera “Escuela para el emprendimiento BBVA”	1.300
Educación y formación para los negocios	545
Educación para la sociedad	1.672
Productos alto impacto social (millones de pesos)	
Apoyo a pymes para el crecimiento	150
Otras líneas estratégicas (millones de pesos)	
Cultura	220
Apoyo a entidades sociales	1.012
Otros	1.418

Adaptado: Informe de Responsabilidad Corporativa 2014, BBVA

Junto a la Fundación MET (mujer, emprendimiento y tecnología) BBVA ha capacitado a un grupo de mujeres de Bogotá y Medellín en temas como finanzas, emprendimiento, *networking*, mercadeo y además ha llevado a cabo varios foros sobre el tema con la presencia de más de 2.500 empresarias que han tenido la oportunidad de escuchar a los líderes económicos y sociales del país.

Igualmente, en estas ciudades BBVA y MET *Community* unieron sus esfuerzos para capacitar a mujeres emprendedoras de Colombia a través del programa “Liderazgo y finanzas para emprender”, un programa que busca desarrollar y capacitar a emprendedoras innovadoras con potencial de crecimiento, para que puedan aprender, transmitir y promover un modo de actuar distinto, que a la vez haga sostenible su negocio. Su duración fue de 45 sesiones distribuidas en tres meses y medio que incluyen, entre otros los siguientes módulos:

Cualidades para Emprender: Talento, Compromiso y Pasión, Habilidades de liderazgo emprendedor; Conocimientos financieros y gerenciales y *Mentoring* y *Coaching*.

Avances en 2016:

- 36.544 personas beneficiadas por programas de Educación Financiera.
- 82.269 jóvenes beneficiados con Escuela para el Emprendimiento BBVA
- 60 mujeres formadas en emprendimiento

Además, BBVA entiende que las pymes son el motor que impulsa el desarrollo social del país, y a través de la educación, como la mejor palanca de desarrollo y promotor de la equidad social, el Banco diseñó en conjunto con la Universidad de los Andes el primer programa de formación para pymes realizado en Colombia por una entidad financiera. Por medio de las distintas líneas de crédito ofrecidas por el Banco se logró llegar a una gran cantidad de nuevos clientes, en 2016 se logró facturar \$3.5 billones (incremento del 6,1% con respecto a la facturación de 2015 que fue \$3.3 billones) destinados a la adquisición de activos productivos, brindándoles mayor competitividad en el mercado y ayudándoles así a crecer de manera sostenida.

BBVA continuó reforzando la formación a pymes a través de la plataforma virtual de Camino al Éxito, que durante 2016 llegó a 278 empresarios que accedieron a los programas de

formación online entre los cuales se incluían temas como: Finanzas (Estados financieros, análisis de las operaciones comerciales, Internalización de la empresa y coyuntura económica y mercados financieros), Negocios, (Habilidades comerciales y negociación, Estrategia de *Marketing*, Calidad de servicio y atención al cliente y colaboración y trabajo en equipo) y *e-commerce*, (Cómo crear mi propia tienda virtual, *Marketing* Digital, Ventajas del comercio electrónico, Nuevas formas de relacionarse con el cliente). (BBVA Colombia, 2016)

d. Año 2017

Con una inversión de \$6.500 millones, BBVA Colombia desarrolló su programa de Responsabilidad Corporativa a lo largo de 2017, año en el que se consolidó como el Banco de la educación en Colombia beneficiando a más de 180.000 familias y estructurando alrededor del apoyo al deporte nuevas formas de innovar en su compromiso con el desarrollo social y económico del país.

Tabla 9. *Inversión BBVA 2017*

Prioridades Estratégicas	Inversión
Educación (millones de pesos)	
Educación financiera “Adelante con tu Futuro”	668
Educación financiera “Escuela para el emprendimiento BBVA”	1.794
Educación y formación para los negocios	274
Educación para la sociedad	1.448

Tabla 9. (Continuación).

Productos alto impacto social (millones de pesos)	
Apoyo a pymes para el crecimiento	395
Otras líneas estratégicas (millones de pesos)	

Cultura	334
Apoyo a entidades sociales	460
Otros	1.126

Adaptado: “Informe de Responsabilidad Corporativa”, 2014, BBVA

“La Escuela para el emprendimiento BBVA” es un proyecto de aula que busca formar estudiantes que estén en capacidad de formular alternativas viables y sostenibles que generen crecimiento económico en la región y que a su vez conduzca a la posibilidad de formar ciudadanos con competencias emprendedoras, financieras y otra serie de habilidades que permiten la construcción de una mejor sociedad. En 2017, esta iniciativa de BBVA se amplió a nuevas regiones del país, llegando a departamentos como La Guajira, Cesar, Norte de Santander, Huila y Cauca completando así una cobertura de doce departamentos y llegando a más de 120.000 estudiantes y más de 1.000 docentes. Además de los departamentos mencionados, Escuela para el Emprendimiento BBVA está también en: Caldas, Risaralda, Quindío, Tolima en donde se desarrollan proyectos enfocados en temas sociales, ambientales y tecnológicos con gran desempeño y alcance. (BBVA Colombia, 2017)

Así entonces, BBVA Colombia encamina sus esfuerzos al desarrollo socio económico a través de recursos propios, enfocados principalmente a la educación y al apoyo a pymes como pilares de una sociedad en crecimiento. Sin embargo se debe enfocar más esfuerzos en la búsqueda continua y creciente del desarrollo de su entorno de acción, ya que en el año 2017 se evidenció una fuerte disminución de utilidades al tema de RSE en comparación con el año inmediatamente anterior.

4.1.4 Banco Davivienda

Davivienda es un banco colombiano que desde 1972 presta servicios a personas, empresas y al sector rural. Actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y es la tercera entidad de su tipo en el país. Se fundó el 1 de Agosto de 1972 y cuenta con una planta de personal alrededor de los 9395 colaboradores.

4.1.4.1 Prácticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

De acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y su estrategia de sostenibilidad, Davivienda reconoce que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y beneficioso para la comunidad, accionistas, colaboradores y clientes. Por tanto, se ha establecido las siguientes directrices orientadas al conocimiento, valoración, tratamiento y oportunidades de los impactos ambientales y sociales y del cambio climático en su operación, la de los clientes y proveedores:

- Cumplir las leyes y normas ambientales y sociales aplicables.
- Evaluar y mitigar el impacto negativo al medioambiente y a la sociedad que puedan generar los procesos y proyectos.
- Establecer un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales para los proyectos que se financian.
- Buscar el mejoramiento de los procesos de administración de riesgos ambientales y sociales.
- Promover en los proveedores la gestión de los impactos ambientales y sociales generados por sus procesos, e incluir estos criterios en los procesos de compra de bienes y servicios del Banco.

- Brindar apoyo a los proyectos ambientales y sociales que se consideren relevantes, de acuerdo con la estrategia de sostenibilidad.
- Desarrollar programas de sensibilización y capacitación a los colaboradores, en temas ambientales y sociales

Todo lo anterior enfocado en tres ámbitos:

1. Social: Talento humano, inclusión financiera, Relación con la comunidad
2. Económico: Gobierno corporativo, negocio, proveedores
3. Ambiental: Eco-eficiencia, Riesgo ambiental y social, productos y programas ambientales.

4.1.4.2 Cifras representativas.

a. Año 2014

El 1% de la distribución de la riqueza de Davivienda se orientó a comunidades y medio ambiente, es decir cerca de \$4.900 millones pesos. En 2014 se llevó a cabo una sesión de trabajo con madres beneficiarias del programa gubernamental Más Familias en Acción, que busca contribuir a la reducción de la pobreza y al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias vulnerables. En el año 2014 realizamos la evaluación cualitativa de Cultivarte, ambicioso programa social que se desarrolla con el propósito de enseñar a niños y adolescentes de distintos municipios del país a manejar de forma adecuada su tiempo libre.

A lo largo de 2014 se trabajó de la mano con el Gobierno nacional dando apoyo a sus iniciativas de vivienda y se participó en las actividades realizadas por Camacol, ratificando su compromiso con el futuro del país y apoyando a las familias colombianas en la construcción de su patrimonio.

– Educación Financiera: la estrategia de Educación Financiera busca desarrollar herramientas para contribuir a que los clientes, usuarios y colombianos en general adquieran conocimientos y habilidades que les ayuden a tomar decisiones informadas relacionadas con el correcto manejo del dinero. Constantemente estamos en proceso de capacitación, investigación y comparación de las mejores prácticas de Educación Financiera a nivel nacional e internacional. Todo esto permite diseñar propuestas y contenidos adaptables para los diferentes segmentos de clientes. En 2014 se amplió la cobertura del programa de Educación Financiera de Davivienda, Mis Finanzas en Casa, realizando un lanzamiento especial para empresas que son clientes del banco y tienen convenios de libranza para sus empleados en 11 ciudades del país. Durante el año 42.115 empleados de dichas empresas participaron del programa asistiendo a conferencias dictadas por los Directores de Oficina y recibiendo cartillas especiales de Mis Finanzas en Casa.

– Voluntariado Corporativo: Durante 2014 se diseñó una estrategia para llegar a Fundaciones y ONG, que permitió que 45 organizaciones apoyadas por la Fundación Bolívar Davivienda y 5 mil empleados y/o beneficiarios de ellas, recibieran conocimientos de Educación Financiera a través de Voluntarios de todas las empresas del Grupo Bolívar, quienes dictaron 72 conferencias con material diseñado especialmente para este segmento.

– “Cultivarte”: Los niños y niñas beneficiarias de este programa también pudieron participar en eventos en los cuales aprendieron y reflexionaron sobre el ahorro y los bancos por medio de actividades lúdicas. En marzo, 7.428 niños y niñas asistieron a las diferentes actividades de la Semana Internacional de la Educación e Inclusión Financiera para niños. Durante el mes de octubre, cuando se celebraba el Mes Internacional del Ahorro, 3.400 niños y niñas tuvieron una jornada de reflexión.

Como parte de dicho compromiso con la comunidad, en 2014 se apoyaron diferentes iniciativas con aportes por \$10,5 mil millones, de los cuales \$6,6 mil millones se destinaron a la Fundación Bolívar Davivienda (FBD) para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones. Adicionalmente, fueron donados \$838 millones a través de nuestras filiales del exterior para programas de inversión en la comunidad, principalmente en educación y cuidado y preservación del medio ambiente. (Banco Davivienda, 2014)

b. Año 2015

Davivienda aporta el 1% de su riqueza obtenida a la inversión social y ambiental.

En el 2015 se formó un convenio marco de cooperación con la Universidad Externado de Colombia, para la ejecución del programa “Red de Suministro Responsable”, que cuenta con el apoyo de la Red Local del Pacto Global de las Naciones Unidas y que tiene como propósito fundamental fomentar el desarrollo inclusivo en Colombia para fortalecer y mejorar la gestión de las micro, pequeñas y medianas empresas.

A través de esta iniciativa, los proveedores acceden a una asesoría con estudiantes de los programas de especialización y maestría en responsabilidad social de la Universidad Externado. Durante el segundo semestre se desarrolló con éxito el módulo “Primeros Pasos en Responsabilidad Social Empresarial”, que incluye un diagnóstico de desempeño en los ámbitos económico, ambiental, laboral, derechos humanos, comunidad, transparencia y consumidores e identifica algunas oportunidades de mejora. Dicho diagnóstico tiene por objetivo hacer un balance del estado de la empresa en temas de sostenibilidad y generar planes de mejora

El total de aportes por \$10.537 millones, de los cuales \$7.800 millones se destinaron a la Fundación Bolívar Davivienda (FBD) para desarrollar sus programas y canalizar recursos con el propósito de potenciar proyectos transformadores y de alto impacto, que generen capacidades en personas, comunidades y organizaciones. Durante el año también alentamos a nuestros colaboradores para participar, mediante donaciones y voluntariado, en iniciativas sociales.

La "Fundación Bolívar Davivienda" busca apoyar proyectos sociales sostenibles con metodologías innovadoras que aporten a la superación de la pobreza, y la disminución de brechas sociales; de igual manera, busca cofinanciar y ser parte activa de proyectos encaminados a la protección de los niños, niñas y adolescentes, en alianza con organizaciones sociales idóneas para la operación. (Banco Davivienda, 2016)

c. Año 2016

En el año 2016, Davivienda financió diferentes sectores de la economía, que generan progreso para las regiones:

- Pequeños y medianos empresarios: \$4,2 billones
- Construcción de vivienda: \$3,2 billones
- Desarrollo del agro: \$1,2 billones
- Infraestructura: \$1,1 billones +
- Infraestructura de hospitales y universidades: \$347 millones

Total: \$9,7 billones invertidos en el desarrollo del país

Además, se realizaron aportes a causas sociales, mediante proyectos y programas que benefician a la comunidad:

- Donaciones:
 - A la Fundación Bolívar Davivienda: \$9,3 mil millones
 - Otras donaciones: \$2,8 mil millones
 - A través de filiales internacionales: \$1,7 mil millones
 - Inversión en programas:
 - Cultivarte: \$5,8 mil millones
 - Educación financiera: \$588 millones Apoyo a iniciativas
 - Iniciativas educativas: \$250 millones
 - Proyectos de alcaldías y gobernaciones: \$362,5 millones
- Total: \$21 mil millones destinados a inversión social

Siendo así en el 2016:

Beneficiaron a 30 mil familias con el apoyo a los programas de vivienda del Gobierno colombiano, especialmente en viviendas de interés social para hogares de menores ingresos. Se continuó siendo el banco líder en financiación de vivienda, con \$3,8 billones desembolsados. En colaboración con USAID², se desembolsaron recursos por \$1,2 mil millones, beneficiando a 619 productores en 10 municipios, por medio de la iniciativa “Finanzas rurales”. Se continuó apoyando a los pequeños y medianos empresarios que impulsan el crecimiento del país, con la colocación de \$4,2 billones que han beneficiado a más de 85 mil empresas.

Adicionalmente se desembolsó más de \$1,2 billones para el desarrollo del sector agropecuario, con un crecimiento del 56% con respecto al año 2015. Mediante el programa de educación financiera se llegó a más de 60 mil colombianos con nuestras conferencias. En Cultivarte se recibió más de 67 mil visitas de niños, niñas y adolescentes, y se abrió 23 nuevas

² USAID: Sigla para Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

sedes en Colombia y una en Honduras, para completar 61 sedes en el país y Centroamérica.
(Banco Davivienda, 2016)

d. Año 2017

Se invirtió recursos en la financiación de diferentes sectores de la economía, que generan progreso para las personas y las regiones.

- \$4.6 billones invertidos en pequeños y medianos empresarios. 58.000 pymes beneficiadas.
- \$2.1 billones invertidos en el desarrollo del agro, 11.424 empresarios rurales beneficiados.
- \$472 mil millones en infraestructura a nivel nacional

Total invertidos \$7.1 Billones en el desarrollo del país

Además, se realizó aportes a causas sociales, mediante proyectos y programas que benefician a la comunidad.

- Donaciones:
 - A La fundación Bolívar Davivienda: \$9.8 mil millones
 - Otras Donaciones: \$3.5 mil millones
 - A través de filiales internacionales: \$1.65mil millones
- Inversión en programas
 - Cultivarte: \$6.8 mil millones
 - Educación financiera: \$974 millones
 - Apoyo a iniciativas

Proyectos de alcaldías y gobernaciones: \$214 millones

Total: \$22.8 mil millones destinados a inversión social

Continuó siendo el banco líder en financiación de vivienda, con \$4,3 billones desembolsados y se brindó a más de 25 mil hogares de menores ingresos la oportunidad de hacer

realidad su sueño de adquirir casa propia, en la modalidad de Vivienda de interés social (VIS). Se Financió a más de \$20 mil millones en proyectos productivos.

Se apoyó a los pequeños y medianos empresarios que impulsan el crecimiento del país, con la colocación de \$4,6 billones que han beneficiado a más de 58 mil empresas. Con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del programa Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR), y de la implementación de la garantía de la Autoridad de Desarrollo del Crédito pudimos acceder a más de 1.800 microempresarios ubicados en 44 municipios, financiando \$ 2,4 mil millones. (Banco Davivienda, 2017)

5. Análisis de resultados

Según lo expuesto en los puntos anteriores, Entidades como Bancolombia destinan una parte de sus beneficios económicos en el mejoramiento de los actores involucrados en todo su proceso de negocio, así como en la comunidad-región a la que pertenece, a programas como primera infancia, educación y a incentivar el emprendimiento. Esta entidad ha obtenido numerosos reconocimientos por sus manejos fiscales tales como “Medalla de Plata” del Foro Económico Mundial por ser el banco más sostenible en el continente americano y el séptimo del mundo, entre los 3% de los bancos más sostenibles del planeta, según el *Sustainability Yearbook 2018*.

Davivienda por otro lado, enfoca su RSE al financiamiento y al “otorgue de oportunidades” para garantizar accesos a vivienda, emprendimiento, fortalecimiento empresarial e inversión en infraestructura, también realiza donaciones a la fundación Bolívar la cual a su vez realiza diferentes programas de bienestar social y comunitario. Davivienda, en cuanto a RSE, es la entidad bancaria estudiada que más invierte recursos para este apartado en territorio Colombiano. Davivienda fue merecedor del Premio *Global Money Week 2017 Colombia*, al lograr atender 10.000 niños, niñas y jóvenes, a través de 60 actividades en 18 departamentos, posicionándonos como la entidad bancaria con el mayor número de personas beneficiadas.

Por otro lado, el Banco de Bogotá, pese a ser el más grande del Grupo Aval, los rubros destinados a la inversión social son muy bajos comparados con las utilidades que reportan anualmente. Programas como educación y salud reciben recursos que comparados con sus utilidades generadas no reciben la atención que se requiere. Igualmente se evidenció en sus informes publicados en su portal web que no se detalla con exactitud las cantidades invertidas en RSE y el detalle de sus programas sociales, al igual que reconocimientos que exaltarán su labor en el campo.

Como último Banco estudiado, el Banco BBVA Colombia realiza iniciativas estratégicas de banca responsable con temas relacionados a la creación de relaciones duraderas y más equilibradas con sus clientes, a través de una comunicación transparente, clara y responsable y de la educación financiera en las soluciones que son ofertadas por ella; a la integración plena del cómo del negocio, a través de políticas de negocio responsable, de un modelo de riesgo reputacional y una cultura *people-centric* en la Organización; a la Promoción de un crecimiento responsable y sostenible, a través de la inclusión financiera, la financiación sostenible, el apoyo a las pymes y la inversión responsable y a la Inversión en la comunidad, con priorización de las iniciativas de educación financiera para la sociedad, al emprendimiento, al conocimiento y a otras causas sociales que son relevantes desde su punto de RSE. BBVA ha sido reconocido por organismos reguladores europeos y por el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas ECOSOC por sus labores y esfuerzos en el desarrollo social.

Conclusiones

Se pudo observar en el desarrollo del trabajo que pese a que Bancolombia, Davivienda, Banco BBVA y Banco de Bogotá, como los principales bancos de nuestro país, y objetos de estudio de la anterior investigación, invierten recursos en el desarrollo de RSE de manera –responsable con su entorno, se hace necesario que cambien su concepción de operar exclusivamente con orientación al lucro y operen de manera coherente con ética hacia la sociedad, no solo con inversión de capital (que claramente es más que necesario) sino con compromiso real para el mejoramiento de una sociedad desequilibrada en la que trabajan y llenan sus balances financieros año tras año.

Se identifica que tanto Bancolombia, como Banco de Bogotá, BBVA y Davivienda, en sus informes de gestión publicados en sus portales web, tratan los temas de RSE que incluyen factores económicos y sociales, ambientales, y en cada uno de ellos dan cuenta de actividades y estrategias para cumplir con los lineamientos establecidos; se detecta una marcada inclinación hacia la dimensión económica, reflejada en el incremento desproporcionado de sus ingresos y utilidades en comparación con el de otros sectores productivo; mientras que el gasto social disminuyó.

Después de indagar sobre los códigos de ética y buen gobierno de las cuatro entidades, se pudo determinar que estos están enfocados principalmente a aspectos legales y medioambientales, delimitando las actuaciones de sus colaboradores, directivos y accionistas; además, las acciones asociadas a la dimensión social de la RSE la desarrollan esencialmente desde un enfoque filantrópico y superficial, es decir no trabajan de fondo para la búsqueda de soluciones a problemáticas sociales.

Si bien, la responsabilidad social implica que un negocio sea económicamente viable en el tiempo, igualmente enfatiza en el equilibrio que debe existir entre las dimensiones económica, legal y ética, partiendo de que ésta incluye factores sociales y ambientales. Para lograr lo anterior, la RSE debe estar alineada con sus estrategias, de modo que se pueda hallar consistencia entre las políticas y las prácticas.

De esta manera, se puede determinar que estos bancos requieren de prácticas orientadas hacia lo ético en busca de lograr ese balance tridimensional, donde las acciones deben involucrar mejores condiciones accesos a créditos para inversión sostenible, menores costos de los servicios financieros y una mayor retribución a la sociedad, entre otras.

Es trascendental recordar que los bancos trabajan con el tesoro de los ahorradores y con los intereses y demás gastos “operacionales” que los clientes pagan por cualquier cantidad de servicios que tengan con las mismas, es decir, la sociedad es quien está haciendo su mayor aporte para que estas entidades desarrollen su actividad financiera y obtengan sus utilidades, por esta razón se reclama una acción más coherente y una distribución más equitativa, que contribuya al bienestar de la comunidad.

Referencias Bibliográficas

- Activo Legal. (2003). *Fundamentos legales de Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. Recuperado de www.activolegal.com/web/index..php/noticias/actualidad/504-responsabilidad-social-empresarial-rse-colombia-fundamentos-legales,
- Afecolombia. (2016). *Informe de Gestión Fundación Bancolombia 2016*. Obtenido de <https://afecolombia.org/es-es/InformesGestion/ArtMID/524/ArticleID/6027/En-2016-la-Fundaci243n-Bncolombia-trabaj243-por-el-desarrollo-de-las-comunidades-en-22-departamentos-de-Colombia>.
- ANIF. (2005). *La responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de [file:///D:/USER/Downloads/convenciononbancaria2005%20\(3\).pdf](file:///D:/USER/Downloads/convenciononbancaria2005%20(3).pdf)
- Banco Davivienda. (2014). *Informe de sostenibilidad 2014*. Obtenido de <https://goo.gl/doSMcy>
- Banco Davivienda. (2016). *Informe de Sostenibilidad 2016*. Obtenido de <https://goo.gl/UKmojo>
<https://www.beneficiosdavivienda.com/informedesostenibilidad/>
- Banco Davivienda. (2017). *Informe de sostenibilidad 2017*. Obtenido https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/personas/2be2e2d0-994a-453f-8ec9-c800396ca0a4/Informe+Detallado+2017.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_NH941K82NG9J20QGP2BPTN39I7-2be2e2d0-994a-453f-8ec9-c800396ca0a4-meSBKmZ
- Banco de Bogotá. (2014). *Informe de Responsabilidad Social 2014*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-responsabilidad-social/2014/segundo-semester/2014-II-capitulo-8.pdf>

Banco de Bogotá. (2015). *Informe de Responsabilidad Social 2015*. Obtenido de

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2015/2015-ii-cap-8.pdf>

Banco de Bogotá. (2016). *Informe de Responsabilidad Social 2016*. Obtenido de

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2016/2016ii-cap7.pdf>

Banco de Bogotá. (2017). *Informe de responsabilidad social 2017*. Obtenido de

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap7-nuestro-compromiso-grupos-interes.pdf>

Banco de Bogotá. (2017b). *Informe de Responsabilidad Social 2017*. Obtenido de

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2017/cap7-nuestro-compromiso-grupos-interes.pdf>

BBVA Colombia. (2014). *Informe de Responsabilidad Corporativa 2014*. Obtenido de

https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Informe_de_Responsabilidad_Corporativa_2014_tcm1304-598965.pdf

BBVA Colombia. (2015). *Informe de Responsabilidad Corporativa 2015*. Obtenido de

https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Informe_Responsabilidad_Corporativa_2015_tcm1304-491773.pdf

BBVA Colombia. (2016). *Informe de Responsabilidad Corporativa 2016*. Obtenido de

https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Informe_Anual_2016_tcm1304-653835.pdf

BBVA Colombia. (2017). *Informe de Responsabilidad Corporativa 2017*. Obtenido de

https://www.bbva.com.co/fbin/mult/Informe_Anual_Colombia_2017_tcm1304-719745.pdf

Cortés A.M. & Vargas I.N.(2014). *Entidades Bancarias y la responsabilidad social empresarial*.

Trabajo de grado obtenido no publicada. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

De la Cuesta Gonzalez, M. M., & Cueto Cedillo, C. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Editorial UNED.

Duque O; Cardona A; Rendón A. (2013) *Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones*” Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

Echeverry, J. C., & Fonseca, A. M. (2006). *El impacto social del sector bancario en Colombia*

1993- 2002. Bogotá. Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico

Fundación Corona; Uniandes. (2007). *Emprendimientos sociales en sectores estratégicos de*

Desarrollo en Colombia. Gente Nueva Editores. Recuperado el 03,03, 2018.

Grupo Bancolombia. (2014). *Informe de Gestion 2014*. Obtenido de https

<http://afecolombia.org/Portals/0/Informes%20de%20gestion/2014/INFORME%20DE%20GESTION%202014-FUNDACION-ALTA.compressed.pdf>

Grupo Bancolombia. (2015). *Informe de Gestión 2015*. Obtenido de

http://afecolombia.org/Portals/0/Informes%20de%20gestion/2013/informe_bancolombia_2013.pdf

Grupo Bancolombia. (2017a). *Informe de Gestion Empresarial Responsabilidad Corporativa*.

Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/a7a30ec0-fb4e->

[41e1-ab9e-85c901864430/Informe+digital+espanol+2018+-+Abril.pdf?MOD=AJPERES&CVID=maRiEvc](https://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/a7a30ec0-fb4e-41e1-ab9e-85c901864430/Informe+digital+espanol+2018+-+Abril.pdf?MOD=AJPERES&CVID=maRiEvc)

Grupo Bancolombia. (2017b). *Informe de gestion empresarial Responsabilidad Corporativa*.

Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/a7a30ec0-fb4e-41e1-ab9e-85c901864430/Informe+digital+espanol+2018+-+Abril.pdf?MOD=AJPERES&CVID=maRiEvc>

Hernández Sampieri R., Fernandez Collado C., & Baptista Lucio P. (2010). “*Metodología de la Investigación*”. (#5). México. Mc Graw Hill.

ICONTEC. (2008). “*Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC 180*”. Obtenido de:

<file:///D:/USER/Downloads/GTC180.pdf>

Reyno Momberg, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial como ventaja Competitiva*

(Tesis de grado Maestria). Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile.

Romero Amaya, M.C. (2017). *Organizaciones, responsabilidad social y sostenibilidad*.

Universidad Externado de Colombia. Recuperado de

<https://www.uexternado.edu.co/finanzas-gobierno-relaciones-internacionales/organizaciones-responsabilidad-social-y-sostenibilidad/>

World Resources Institute. (2005). *Eradicating poverty though profit: Making business work for the poor*. San Francisco: WRI.