

1-1-2015

Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: análisis comparativo 2013 - 2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá

Ingyrd Nathalye Vargas Gómez
Universidad de La Salle, Bogotá

Aenny Mabel Cortés Camacho
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica

Citación recomendada

Vargas Gómez, I. N., & Cortés Camacho, A. M. (2015). Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: análisis comparativo 2013 - 2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/102

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: Análisis comparativo 2013-2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá.

A. M. Cortés¹, I. N. Vargas²

Universidad de la Salle

Resumen

Una revisión de la responsabilidad social de las empresas y su evolución en ámbito internacional que permite reconocer el impacto que ha tenido en el sector financiero colombiano, específicamente en el comportamiento de tres de los principales bancos del país de acuerdo a las utilidades obtenidas durante los años 2013 y 2014. El artículo pretende establecer las características de los programas de responsabilidad social que Bancolombia, Davivienda y el Banco de Bogotá desarrollaron durante dichos años. Con este fin, se efectuó una revisión exhaustiva de literatura y un análisis de los informes mediante los cuales estas entidades presentan los resultados anuales o semestrales sobre responsabilidad social. De esa manera se detecta que existen una gran cantidad de estudios sobre responsabilidad social y un número significativo de investigaciones que la vinculan con los bancos, además se evidencia que los tres bancos tuvieron acciones de responsabilidad que pueden enmarcarse dentro de los contextos: social, humano y ambiental. La principal limitación del estudio es la cantidad y tipo de información presentada por las entidades, sin embargo futuras investigaciones deben seguir contemplando que las actividades bancarias ofrecen un panorama amplio y relevante de estudio. Las autoras, también exponen la necesidad de que Davivienda y el Banco de Bogotá generen iniciativas de difusión de las acciones de responsabilidad social ejecutadas, para estos bancos, el comportamiento de Bancolombia en este ámbito puede servir de modelo, no sólo con el fin de mejorar lo que hasta ahora han hecho sino como medida estratégica de competitividad.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, sector financiero, grupos de interés, competitividad, inversión.

¹ Estudiante facultad de Contaduría Pública, Universidad de la Salle

² Estudiante facultad de Contaduría Pública, Universidad de la Salle

Entidades bancarias y la responsabilidad social empresarial: Análisis comparativo 2013-2014 de Davivienda, Bancolombia y el Banco de Bogotá.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un término que ha cobrado notoriedad en las últimas décadas, sin embargo, no es nuevo, sino que es tan antiguo como las empresas, ya que tiene inmerso la preocupación de estas por el impacto que generan en el contexto donde desarrollan sus actividades (Wiest, 2012). De ahí que cualquier análisis que se haga de la RSE debe contemplar que este concepto ha venido evolucionado de manera conjunta con el de la empresa misma desde los años 50 hasta la fecha (Garrido, Winicki, Vidal, Urquieta & Pinto, 2009).

En la actualidad, la importancia que tiene la RSE es producto, en gran medida, de los retos y exigencias que el proceso de globalización impone tanto a la economía mundial como a las empresas de cualquier país. Los efectos de este fenómeno no son ajeno a ningún tipo de organización, por esto y teniendo en cuenta que tanto a nivel nacional como internacional, las entidades financieras actúan como agentes dinamizadores del desarrollo económico y social, mediante la responsabilidad que adquieren con las personas y contextos en los cuales tienen lugar sus actividades y que en Colombia, de acuerdo a datos del año 2015 de la Superintendencia Financiera existen veinticinco entidades en la categoría de bancos cuyas movimientos son supervisados, resulta importante poder conocer ¿Cuál es el panorama actual en cuanto a los programas de responsabilidad social de los tres bancos más importantes de Colombia según las utilidades de los años 2013 y 2014?

Dado lo anterior, el objetivo de esta revisión consistió en establecer las características de los programas de responsabilidad social desarrollados por: Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda; las entidades bancarias que durante dos años consecutivos estuvieron en las tres primeras posiciones del ranking de utilidades en el mercado bancario del país de acuerdo a las Revistas Portafolio del año 2014 y Dinero del año 2015. Para desarrollar tal propósito se realizó de una revisión documental de informes de gestión, reportes de sostenibilidad, balances y demás documentos a través de los cuales estas organizaciones rinden cuentas y socializan en el sector bancario sus logros en el tema de RSE. Este trabajo es una investigación documental, en la que se utiliza el método histórico para describir la evolución del concepto de responsabilidad social y el posicionamiento de las bancos seleccionados en el mercado financiero colombiano, así

como el enfoque descriptivo con el fin de dar a conocer las acciones de RSE desarrolladas por los mismos

El artículo se divide en tres partes. La primera, es una introducción al concepto RSE mediante un análisis de su evolución, acompañada por los modelos o enfoques que permiten incorporarla en la filosofía de una organización; la segunda, busca contextualizar la RSE en el ámbito financiero, exponiendo las posiciones que las asociaciones gremiales tienen, y las ventajas que esta representa para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier empresa; y la tercera, muestra la comparación cualitativa y cuantitativa de las acciones de responsabilidad social desarrolladas por el Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, comenzando con los eventos que les permitieron posicionarse en el mercado de servicios y productos financieros del país, seguida por la exposición de los enfoques de RSE que han establecido, y finalmente se presenta el análisis detallado de sus programas.

La información que a continuación se presenta resulta relevante, ya que se interesó por obtener cifras a través de las cuales se tenga idea de la correspondencia entre las ganancias que obtienen los bancos y el porcentaje de las mismas que se devuelven a la sociedad en la cual desarrollan sus negocios y a los individuos que adquieren sus productos y servicios. Así mismo este estudio permite evaluar el enfoque que se le está dando a la RSE, lo cual permitirá definir mecanismos más claros para establecer la efectividad de los programas y estrategias desarrolladas y su pertinencia dentro del actual contexto del país.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UN CONCEPTO EN EVOLUCIÓN

En 1950 en Estados Unidos, surgen las primeras acciones relacionadas con RSE, cuando grupos de activistas religiosos deciden no invertir ni apoyar a organizaciones cuyos productos o servicios afecten de manera negativa el tejido moral de la sociedad, por considerarla una forma de lucro antiética, esta decisión perjudicó a compañías que promocionaban el alcohol, el juego y el tabaco. (Vergara & Vicaria, 2009). En este primer momento puede evidenciarse lo que en la actualidad corresponde a la consciencia que las empresas deben tener con respecto al impacto que sus actividades producen en la sociedad, sus valores y modelos de comportamientos.

Más adelante en 1970 surge un debate con respecto a cuál es la mejor forma de hacer empresa, Garrido, Winicki, Vidal, Urquieta & Pinto (2009) ponen de manifiesto que en este punto, podían diferenciarse claramente dos posiciones sobre el origen de las

responsabilidades de las empresas para con la sociedad, la primera derivada de los planteamientos del estadístico, economista e intelectual estadounidense Milton Friedman, para quién la responsabilidad de una empresa es únicamente con sus accionistas por ello deben centrarse en maximizar los beneficios y sólo afectarse levemente por las normas vigentes y la conciencia ética de los empresarios, en contraposición se consideraba que la responsabilidad de las organizaciones debía ir más allá del rol puramente económico e involucrar un componente social, lo que suponía que la empresa se integrara con el contexto en el que desarrollaba sus actividades mediante un actuar armónico con la sociedad.

Dichas posturas continuaron estando presentes, y años más tarde, en la década de 1980, cuando gran parte del mundo había adoptado un modelo de crecimiento y desarrollo basado en el alto consumo, la internacionalización de la economía y el intercambio comercial, el impacto generado por las empresas trascendió el ámbito local y se volvió un asunto global (Reich, 2007, citado por Duque, Cardona & Rendón, 2013), principalmente por el interés de los medios de comunicación en los temas de RSE, situación que llevo a que en las organizaciones creciera la preocupación por su reputación, y a considerar que ésta podía verse afectada significativamente con el rápido flujo de información a través de medios como internet. A partir de la exposición social y la visibilidad mundial a la que se vieron enfrentadas las empresas con el fenómeno de globalización, el comportamiento empresarial empezó a ir más allá de la dimensión económica para reconsiderar la necesidad de generar un balance entre el contrato económico y el contrato social (Vergara & Vicaria, 2009).

Lo anterior se hace evidente en 1990, cuando en el mundo financiero la inversión en RSE se hizo cada vez más común, sin embargo sólo hasta cuando se presentaron escándalos contables y prácticas corporativas cuestionables, se empezó a analizar la calidad de las prácticas del gobierno y el comportamiento en RSE de las empresas. Estos eventos llevaron a las empresas a reconocer que su crecimiento económico dependía en gran medida de unas buenas prácticas de responsabilidad social, y a definir estrategias para ganar de nuevo la confianza, credibilidad y lealtad de sus *stakeholders* o grupos de interés, ya que solo ellos podían afectar o resultar afectados por las actividades de la empresa. (Vergara & Vicaria, 2009).

A partir de del año 2000, surge iniciativas que integran aspectos sociales y ambientales, Duque, Cardona & Rendón (2013) resaltan algunas como el desarrollo

sostenible, la ética en los negocios y los negocios inclusivos, de esta manera la RSE involucra no sólo el logro de una sociedad mejor, sino al mismo tiempo de un ambiente más limpio. También resaltan que a partir de entonces la RSE se ha empezado a vincular con la competitividad de las empresas, la cual hoy en día es un reto internacional.

El vínculo entre la RSE, la sociedad e incluso el medio ambiente, también es mencionado por Saavedra (2011) quien manifiesta, que las empresas que buscan ser competitivas en el futuro, no sólo se concentran en conseguir beneficios económicos, sino que también se esfuerzan por hacer compatible su labor productiva con una política que actúe en beneficio del entorno en el que desarrollan sus actividades, basándose en principios como el respeto a los derechos humanos, la mejora de las relaciones con la sociedad que las rodea y el respeto ambiental.

Con todo lo anterior, se evidencia que la RSE evolucionó, al ritmo que las nociones sobre empresa y la forma de hacerla se iban transformando, en un principio desde la empresa únicamente como organización interesada en el desarrollo económico que beneficiaba a sus accionistas, a una empresa cuyo objetivo no sólo es obtener ganancias sino definir una dimensión social clara como estrategia para ser competitiva y productiva, convirtiéndose en líder imprescindible para solucionar problemas sociales.

La RSE es entonces un concepto amplio, que como manifiestan Vásquez & Gonzales (2009), ha sido materia de análisis y teorización de diferentes autores, Rich Strand, Steven Wartick y Philip Cochran S. Prakash Sethi, Archie B. Carroll, Dalton y Cosier y Donna Wood. También Babón, Gento & Olivella (2013) mencionan que desde 1960 se han realizado contribuciones teóricas y estudios sobre el tema, y debido a su amplitud distintas áreas se han visto involucradas, sin embargo recientemente la RSE ha adquirido una nueva dimensión en la cual es una nueva forma de gestionar los negocios, mediante la incorporación de cinco elementos: Marketing responsable o social, cuidado del medio ambiente, cumplimiento de las normas laborales, gobierno corporativo y ética empresarial, más un elemento adicional correspondiente a la calidad de los productos o servicios. En conjunto estos elementos buscan que la rentabilidad de las empresas incremente y de manera simultánea contribuir al desarrollo sostenible.

Otra forma para comprender la RSE, abarca tres aspectos fundamentales, que le permiten a la empresa ser un proyecto aceptado socialmente y perdurable en el tiempo: a) Responsabilidad económica: Relacionada con la producción de riqueza en el contexto en el que las empresas desarrollan sus actividades. Esta tarea además de resultar

fundamental para el propio desarrollo de la empresa, es uno de sus principales objetivos y debe cumplirse apoyada en valores y practicas universales, b) Responsabilidad social: Implica dar respuestas a las demandas que la sociedad le hace, desde los modelos de comportamiento y los valores que esta le indica a la empresa, así puede integrarse con el entorno en que se encuentra inmersa, y c) Responsabilidad medioambiental: Hace referencia a que la responsabilidad social se comprometa a la conservación del entorno físico por parte de la empresa, partiendo de la regulación que existe para las cuestiones medioambientales y del cuidado del medioambiente como aspecto clave para el desarrollo sostenible (Rodríguez, 2013).

Entonces, la RSE hoy en día debe ser comprendida como una estrategia que abarca las actividades, decisiones, políticas y acciones éticas llevadas a cabo por cualquier empresa durante el desarrollo de su actividad económica, siendo consciente que su operación se ve reflejada aún en las esferas más básicas de la misma, por ejemplo cuando un cliente adquiere un producto o servicio, inicia un proceso en el cual interviene no sólo criterios como precio y calidad sino también la credibilidad de la empresa y su actuar frente al medio ambiente. De manera adicional las empresas deben considerar dentro de sus decisiones factores como: la transparencia en la información, la flexibilidad en el trabajo, la fiscalidad responsable, la cooperación y el ahorro energético, esto, porque es precisamente a la hora de decidir qué hacer o cómo hacerlo, cuando una empresa puede ser socialmente responsable (De Miguel, 2011).

Como consecuencia, se hace necesario no sólo un discurso o una actitud organizacional orientada a la RSE sino acciones concretas que procuren la transformación y el desarrollo social equilibrado en el entorno, que trasciendan los temas relacionados con el producto o el servicio (calidad, certificaciones, atención al cliente, etc.), pues cada uno de los sistemas productivos produce intangibles culturales que transforman el contexto social (Castrillón & Álzate, 2012).

LA RSE EN EL SECTOR FINANCIERO

Hasta este momento se ha visto que la RSE tiene una presencia significativa en la cultura empresarial de la sociedad actual, sin embargo a simple vista pareciera que el mundo de los valores y el mundo de los números son cuestiones inconexas, en este sentido como se ha venido mencionando previamente, hay una tendencia creciente de instituciones que orientan sus políticas conforme a criterios, no sólo económicos, sino también éticos, sociales y ambientales. Dentro de estas instituciones está el sector

financiero, considerado como uno de los pioneros en cuanto a la incorporación de la RSE, y uno de los más interesantes para su estudio, dada su influencia en el sistema económico y su acumulación de experiencias y acciones en esta materia (Saavedra, 2011). Para comprender el funcionamiento del sector financiero en Colombia, organizaciones gremiales como: Anif (Asociación Nacional de Instituciones financieras) y Asobancaria (Asociación Bancaria) suministran información sobre los diversos bancos, su orientación en cuanto a responsabilidad social y demás temas asociados, así como los respectivos balances sobre el tema. En cuanto a la concepción de la RSE para estas dos organizaciones 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 (Murillo, González & Rodríguez, 2010).

En parte, por estas concepciones en Colombia la RSE se orientó durante varios años únicamente al factor económico (Murillo, González & Rodríguez, 2010), sin embargo al igual que en el resto del mundo esta visión se ha venido transformado y hoy en día la RSE tiene un marcado componente social. 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 (grupos de interés). 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 (Asobancaria, 2015).

Además de la reformulación de la responsabilidad social de las entidades bancarias, el interés de diferentes bancos internacionales por operar en Colombia ha venido creciendo, y de manera simultánea la banca local se ha expandido a otros mercados, aumentando su presencia en Suramérica y en especial en Centroamérica;

hecho que se detalla más adelante en la historia de los tres bancos seleccionados para esta revisión, de manera conjunta esta banca sólida, financia de manera responsable el desarrollo nacional y lo apoya mediante una serie de acciones de responsabilidad social, tales como: Inclusión financiera, colaboración con las autoridades, educación financiera, manejo de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales, y ética y gobierno corporativo, dada la importancia que tienen éstas para el desarrollo del país, en la Tabla 1, se hace una descripción de cada una de ellas (Asobancaria, 2013)

Tabla 1

Labores de responsabilidad social de la banca

Acciones de responsabilidad social	Descripción
Inclusión financiera	Es uno de los retos más importantes y consiste en migrar de la prestación de servicios a la población con mayores ingresos, hacia la provisión de los mismos en costos reducidos a sectores de la base de la pirámide económica. Para ello ha surgido la banca móvil, estrategia que permite incrementar la productividad, el número de usuarios y su bienestar, gracias a la reducción del gasto de tiempo y recursos en desplazamientos, trámites y filas de espera.
Colaboración con autoridades	Esta labor de la banca es una de las menos conocidas pero tiene una enorme importancia. Los principales avances han dirigido a incrementar la seguridad en el país y a combatir la financiación del terrorismo, el lavado de activos, así como la dispersión de recursos públicos de salud, subsidios de diversa índole y, más recientemente, regalías. De esta manera la banca le suministra información al Estado de manera confiable y eficiente, un apoyo que difícilmente podría recibir de otras entidades.
Educación financiera	Ha cobrado importancia con las recientes crisis económicas, y cada vez es más clara la necesidad de incrementar los comportamientos de ahorro, las decisiones de inversión inteligentes y el conocimiento sobre el funcionamiento del sector financiero. Esta responsabilidad es compartida con el Estado, y está en desarrollo, dado que es necesario generar evaluaciones que permitan monitorear los progresos y también establecer la entidad gubernamental que debe liderar, promover y coordinar los programas sobre este tema.
Manejo de los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	Orientado por ASOBANCARIA y sus entidades afiliadas hacia la promoción de una mayor comprensión y actuación frente a los temas sociales y ambientales. Uno de sus principales logros es el "Protocolo Verde", orientado a impulsar el desarrollo sostenible del país mediante la implementación de políticas de ecoeficiencia, la incorporación de análisis de crédito e inversión, el estudio del impacto y los costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos que se financian y el desarrollo de

	productos y servicios “verdes” o proyectos sostenibles.
Ética y gobierno corporativo	Se relacionan con la expansión responsable, mediante la implementación de procedimientos y políticas que garanticen la mayor transparencia posible en cada una de sus acciones. Dentro de los logros más importantes de este tipo de acción de responsabilidad social se encuentra la consolidación de un código de gobierno corporativo, la capacitación del recurso humano en temas como lavado de activos, corrupción, y el adecuado reporte de actividades mediante los informes de sostenibilidad.

Fuente: Asobancaria (2013)

Por otra parte a la hora de definir un enfoque de responsabilidad social, los bancos, al igual que cualquier otra empresa pueden considerar, las ventajas que tiene para el desarrollo de sus actividades económicas (Ver Tabla 2), las cuales van más allá del componente económico y representan una forma de hacerse más productivas y competitivas en el mercado.

Tabla 2

Ventajas de la RS en las organizaciones Vergara & Vicaria (2009)

Ventajas de la RSE
Mejora la capacidad para retener y contratar a los mejores empleados
Fortalecimiento de la imagen de marca y la reputación
Mejora en el desempeño financiero
Favorece el acceso a capital
Reducción de costos operativos
Incrementa la calidad y la productividad
Aumenta la lealtad de los consumidores e incrementa las ventas

En conclusión el concepto de RSE se ha venido modificando desde las organizaciones gremiales más importantes del país, y como es de esperarse esta transformación ha tenido un impacto en los valores corporativos de las entidades financieras y también en el tipo de acciones de responsabilidad que desarrollan; dicho impacto pretende ser expuesto a continuación.

LA RSE EN EL SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO: UNA COMPARACIÓN ENTRE BANCOLOMBIA, DAVIVIENDA Y EL BANCO DE BOGOTÁ

Tres bancos, tres caminos de posicionamiento

Bancolombia, Davivienda y el Banco de Bogotá, fueron los bancos seleccionados para esta revisión, la selección hecha se sustenta en las utilidades que estas entidades obtuvieron durante los años 2013 y 2014, de acuerdo a cifras de la superintendencia financiera expuestas por las Revistas Portafolio del año 2014 y Dinero del año 2015 , al cierre del año 2013 estos fueron los bancos con mayores ganancias en pesos y al cierre

del undécimo mes del 2014, fueron estos tres bancos los que lideraron nuevamente en el mercado por sus ganancias.

Sin embargo antes de avanzar con lo que hacen estos bancos por la sociedad en la que desarrollan sus actividades económicas y para poder exponer en forma detallada las cifras por las cuales han sido considerados durante dos años consecutivos; (2013 y 2014) como los bancos más importantes del país en términos de rentabilidad, a continuación se presentará su trayectoria en el país, y las estrategias que les permitieron posicionarse como los principales proveedores de servicios bancarios en Colombia.

Banco de Bogotá

En el año 1870 en Colombia no existían bancos, los principales comerciantes junto con la Iglesia dominaban el mercado crediticio que existía, tampoco habían billetes, y el dinero circulante estaba compuesto por monedas de diferentes metales: oro, plata, níquel y cobre. Es decir, hasta ese momento el país tenía un sistema monetario y crediticio poco desarrollado. Pero todo comenzó a cambiar con la fundación del primer banco privado del país; el Banco de Bogotá (Meisel, 2001). Esta entidad bancaria se solidificó y amplió su presencia geográfica, mediante la fusión con otros bancos regionales, que hasta 1928 fueron: Banco Social del Tolima, Banco del Cauca, Banco Santander, Banco del Huila, Banco Republicano, Banco de Pamplona, Banco Central, Nuevo Banco de Boyacá y Banco de Pereira. En 1967 con la apertura de una oficina en Panamá, se convirtió en el primer banco colombiano con operaciones en el exterior, esta oficina se convirtió en filial en el año 1970, diez años después crea el Banco de Bogotá International Corporation en Miami, y en 1987 comienza a hacer parte de la Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo. Con la introducción de la reforma financiera (ley 45 de 1990), el Banco de Bogotá abre en 1992 nuevas filiales en Colombia: Fiduciaria Bogotá, Leasing Porvenir (actualmente Leasing Bogotá S. A.) y el Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir, a finales de este mismo año se fusiona con el Banco del Comercio, aumentando de nuevo las filiales pertenecientes a su grupo. El crecimiento de esta entidad continuó y en noviembre del 2006 después de adquirir el 94,99% de las acciones del Banco de Crédito y Desarrollo Social Megabanco, se oficializó la fusión (Mora, Serna & Serna, 2011).

Nuevas fusiones tuvieron lugar, en el 2007 con Fidubogotá S.A. y Fiducomercio S.A., en el 2009 con Valores Bogotá S.A., Valores Popular S.A., Valores de Occidente S.A. y Casa de Bolsa S.A. En cuanto al panorama internacional en el 2010 mediante su filial Leasing Bogotá Panamá, adquirió a BAC Credomatic Inc., un conglomerado

centroamericano que provee servicios financieros a través de sus filiales en Guatemala, Panamá, México, Bahamas, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, e Islas Caimán, y recientemente para continuar incrementando su presencia en Centroamérica adquirió el BBVA Panamá y el Grupo Financiero Reformador en Guatemala. Actualmente desarrolla operaciones en la totalidad del territorio nacional y en el mercado internacional cuenta con una amplia presencia por medio de los convenios con bancos corresponsales en todo el mundo, a través de sus filiales y de las agencias en el exterior: Panamá, Nassau, Miami y Nueva York (Banco de Bogotá, 2015).

Bancolombia

Por su parte el Banco de Colombia aparece en el año 1875, momento en el cual es catalogado como la entidad líder en la promoción del ahorro (Mora, Serna & Serna, 2011), y en sus 140 años de trayectoria, esta entidad se ha convertido en uno de los grupos financieros más importantes de América Latina, logrando tener presencia en al menos diez países de la región (Portafolio, 2015).

Dentro de los eventos más importantes durante su recorrido está la creación de la sección Fiduciaria y la apertura de las sucursales en Barranquilla y Girardot en 1924, cinco años después inscribió sus acciones en la Bolsa de Bogotá, y para 1939 la marca ya estaba valorada en COP \$2'250.000 y en la actualidad según Brandz, el costo de la marca está por encima de los 3.000 millones de dólares. Su presencia internacional comenzó en 1973 con una oficina en Panamá, su siguiente paso fue llegar a la Bolsa de Nueva York en 1995. Diez años después se fusionó con Conavi y Corfinsura, y continuó expandiéndose en el exterior con el Banco Agrícola de El Salvador en 2007, y luego con la adquisición del HSBC en Panamá, y en 2013 con la adquisición del 40% del Banco Agromercantil de Guatemala, S.A (Portafolio, 2015).

Hoy en día Bancolombia ofrece un amplio portfolio de servicios y productos mediante una plataforma regional, compuesta por una red privada en Colombia y en países como: El Salvador, Panamá, Islas Caimán, Puerto Rico, Costa Rica, Guatemala y Perú. Su significativa participación en el mercado financiero le ha permitido ser listado en el índice de sostenibilidad de Dow Jones y además es la única entidad financiera colombiana listada en la Bolsa de Nueva York (NYSE). Sin embargo, quizás una de las principales características es el compromiso social con ser una Banca más Humana, hecho que de acuerdo a las propias declaraciones de la entidad, significa que como empresa piensan cada vez más en las personas y buscar llevar a cabo acciones de

manera diferente, comprendiendo que la rentabilidad es necesaria no sólo desde cuantitativo sino también desde lo cualitativo (Bancolombia, 2015).

Davivienda

Davivienda, es el tercer banco cuyos programas de RSE serán analizados en este documento. La historia de esta entidad financiera se remonta a 1972, año en el cual se expidieron los decretos 678 y 679 por medio de los cuales se creó el sistema colombiano de valor constante, manejado mediante la “unidad de poder adquisitivo constante” (UPAC), lo cual dio origen a estudios orientados a la creación de una corporación de ahorro y vivienda, la cual surge en este mismo año con el nombre de Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda (Coldeahorro), que en 1973 es cambiado por el de Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda (Mora, Serna & Serna, 2011).

Desde entonces la entidad ocupa los primeros lugares en el sector financiero colombiano, innovando con productos y servicios, pero sólo es hasta 1997 que se convierte en un Banco comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A., abriéndose camino para consolidarse en el mercado financiero con su campaña “Aquí, lo tiene todo” y conservando la imagen de la Casita Roja. Desde entonces ha tenido varias fusiones importantes, con el Banco Superior en el 2006, en el 2007 inicia la fusión con Gran Banco S.A. Bancafé, que le permite tener presencia en Panamá y Miami e incursionar en nuevos nichos de mercado y dicho proceso gradual de fusión operativa culmina en el 2010, esta fusión también le permitió ampliar su participación comercial en los negocios de banca personal y banca empresarial (Davivienda, 2015).

Otro hecho importante fue la emisión de acciones preferenciales entre los años 2010 y 2011, evento que le permitió ofrecerle un mayor valor a sus accionistas y ofrecer un mejor servicio para sus clientes nacionales e internacionales. En los últimos 2 años Davivienda firmó un importante acuerdo para que el HSBC de Costa Rica, Honduras y El Salvador formaran parte del Banco y así poder ampliar su presencia regional, también adquirió la firma comisionista Corredores Asociados, eventos encaminados a continuar dándole un valor agregado a funcionarios, accionistas y clientes mediante un gran portafolio de servicios y productos (Davivienda, 2015).

De manera general, los tres bancos mencionados tienen una presencia internacional significativa, principalmente en Centroamérica, ofrecen además una amplia cobertura a nivel nacional así como un portafolio de productos que les ha permitido

sobresalir en el mercado financiero del país principalmente durante los años 2013 y 2014, como se detallará a continuación.

Dos años en la cima del mercado bancario: Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda

El Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda han sido durante dos años consecutivos, las tres entidades con mayores utilidades en pesos, al cierre del 2013 de la siguiente manera: \$1,27 billones Banco de Bogotá, \$1,19 billones Bancolombia y \$ 658.565 millones Davivienda, y al cierre del undécimo mes del 2014, de acuerdo a la Revista Dinero (2015) volvieron a ser los líderes del mercado.

El Banco de Bogotá ocupó el primer lugar con una ganancia de \$1,31 billones, equivalente a un 3,21% más con respecto al año anterior, en el segundo lugar se ubicó Bancolombia con utilidades por \$1,28 billones, es decir un aumento del 7,38% para la entidad con respecto al 2013, por su parte, Davivienda ocupó la tercera posición del ranking con \$916 mil millones de utilidad, lo que refleja un incremento del 39,23% en comparación con lo ganado a noviembre de 2013. Es muy importante, evidenciar que el crecimiento de las utilidades de Davivienda ya no lo dejaron tan lejos de estos otros dos bancos como sucedió en el 2013 cuando sus utilidades quedaron por debajo del billón de pesos, situación que ha hecho pensar que de continuar con este ritmo de crecimiento, se podrían generar cambios en los primeros lugares del ranking durante el 2015, aunque esto depende también del impacto que tengan las operaciones de Bancolombia y Banco de Bogotá en Centroamérica en sus ganancias para este nuevo período (Revista Dinero, 2015).

Partiendo de lo anterior y de los elementos sobre RSE que se han expuesto, el análisis que se ha realizado a continuación, se apoya en la hipótesis de que las utilidades percibidas por las entidades bancarias, debe guardar una relación con la contribución que éstas le hacen a la sociedad en la cual desarrollan sus actividades, es decir, que a mayores utilidades percibidas lo que se espera es que los bancos destinen unos montos significativos para compensar de alguna manera a las personas y contextos que les permitieron obtener dichas ganancias. Los programas de responsabilidad social de estas tres entidades bancarias, líderes en el ranking de utilidades del mercado financiero en Colombia han sido seleccionados como los principales indicadores.

Previo al análisis detallado de las acciones de RSE de estas entidades bancarias, es importante tener en cuenta las concepciones que cada banco tiene sobre el tema. Para Bancolombia (2015a) la RSE es comprendida como el cumplimiento integral de su objeto

social, que pone en marcha mediante la facilitación de procesos de desarrollo para las comunidades y los grupos de interés con los que interactúa, con lo cual busca hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para el país, promoviendo la inclusión de los servicios financieros y el desarrollo de programas sociales con un alto impacto, que ayuden a superar la pobreza, la desigualdad al tiempo que construyen el capital humano. Como muestra de un compromiso con la sostenibilidad, Bancolombia desde el 2008 ha alineado sus valores corporativos con el Pacto Global, y orienta sus acciones a partir de los objetivos de Desarrollo del Milenio promovidos por Naciones Unidas y de los Principios del Ecuador; iniciativa del sector financiero mundial para la mitigar los riesgos ambientales y sociales presentes en los proyectos que se financian a través de sus operaciones.

Se destaca la afiliación de Bancolombia con el Pacto Global de Naciones Unidas el cual constituye un marco de acción que facilita la legitimación social de los negocios y los mercados y es una importante iniciativa para la promoción del compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a organizar sus operaciones y estrategias con diez principios (Tabla 3) que se agrupan en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, así como contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas. (Red Pacto Global Colombia, 2015).

Tabla 3

Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU

Derechos Humanos	Principio 1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
	Principio 2	Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.
Trabajo	Principio 3	Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	Principio 5	Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
	Principio 6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
Medio Ambiente	Principio 7	Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	Principio 9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Corrupción	Principio 10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Elaboración de las autoras basada en Rodríguez (2013)

En cuanto al Banco de Bogotá (2014) este manifiesta que su responsabilidad como banco ante la sociedad se origina en el reconocimiento e interés por el impacto que tienen sus operaciones y servicios financieros sobre la vida de las personas y el entorno, por ello se encuentran comprometidos con la gestión responsable de su negocio, generando iniciativas que aprovechen su conocimiento, solidez, experiencia y fortalezas en beneficio de los grupos con quienes se relaciona. De ahí que la búsqueda de la sostenibilidad del negocio la realice mediante la atención y gestión de objetivos en cuatro dimensiones: a) Económica: Continuar creciendo, generando rentabilidad de forma sostenible y transparente, b) Social: Contribuir al desarrollo sostenible y a una mejor calidad de vida en Colombia, c) Humana: Promover el desarrollo personal y colectivo de colaboradores y proveedores y d) Ambiental: Disminuir al mínimo el impacto ambiental de sus operaciones y el que generan sus colaboradores y clientes.

Finalmente, Davivienda ha vinculado la RSE de manera directa con la sostenibilidad y dentro de sus políticas expone que trabajar de manera sostenible equivale a innovar y asumir su responsabilidad con la consolidación de negocios, la preservación de los recursos naturales y el progreso de la gente. Para ello su estrategia de sostenibilidad se ha fundamentado en la generación de Valor a sus grupos de interés a través de acciones que les permitan ser ambientalmente correctos, socialmente justos y económicamente viables (Davivienda, 2015a).

Las acciones mediante las cuales el Banco de Bogotá manifiesta su compromiso con la sociedad en la cual desarrolla sus actividades se enmarcan dentro de cuatro dimensiones, las cuales se presenta de manera detalladas en sus Informes de gestión del primer y segundo semestre de los años 2013 y 2014. (Ver Tabla 4). Bancolombia por su parte, y de acuerdo a sus Informes de gestión y responsabilidad corporativa de los años 2013 y 2014 ha estado desarrollando estrategias de impacto a través de cuatro líneas de acción (Ver Tabla 5). En cuanto a Davivienda, en los Informes integrados de gestión y

sostenibilidad la Fundación Bolívar expone los programas y proyectos mediante los cuales quieren generar impactos positivos que transformen la vida de las personas, organizaciones y comunidades (Ver Tabla 6).

Tabla 4

Dimensiones de responsabilidad social Banco de Bogotá 2013 y 2014

Dimensión	Descripción
Económica	Programa “Educación Financiera para la Vida”, el cual responde a las necesidades de conocimiento sobre los servicios y productos financieros durante todas las etapas de la vida; además tiene en cuenta la generación de valor para los clientes e inclusión social y financiera de los grupos de interés que aún no hacen parte del sistema financiero colombiano.
Social	Estrategias dirigidas al fortalecimiento de la educación en todas sus formas y otras causas humanitarias como la Teletón a través de aportes a diferentes organizaciones y fundaciones. Se ve reflejada en acciones como patrocinios con causa social para que la población participe en eventos de carácter cultural y artístico, donaciones y un fondo de becas para universitarios de bajos recursos.
Humana	Acciones encaminadas a la mejora permanente del lugar de trabajo y el desarrollo de los colaboradores mediante programas de formación y capacitación, actividades de desarrollo social a través del voluntariado, fortalecimiento de las capacidades de sus proveedores para que asuman prácticas responsables en sus negocios, y la interactividad entre las dimensiones (integración del diferentes dimensiones).
Ambiental	Estrategias para la integración de los clientes y colaboradores entorno a acciones que atiendan a las problemáticas ambientales, incluye voluntariados ambientales, jornadas de reciclaje, una línea de crédito para el medio ambiente orientada a las inversión sostenible para el sector público y privado y una tarjeta de crédito mediante la cual se acumulan puntos que pueden ser redimidos para la siembra de árboles. Adicionalmente a partir del segundo semestre del 2013, el Banco se suma al Protocolo Verde y empieza a encaminar sus acciones hacia la generación de una política medioambiental interna que se refleje en cada una de sus actividades.

Elaboración de las autoras basada en Banco de Bogotá (2013, 2013a, 2014, 2014a)

Tabla 5

Líneas de acción de compromiso social Bancolombia 2013 y 2014

Línea de acción	Descripción
Primera infancia	Involucra el apoyo a iniciativas y programas para mejorar las condiciones en las que se desarrollan los niños y niñas en sus primeros años de vida, por ejemplo, apoyo hacia 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, la implementación de programas de educación y desarrollo psicoafectivo, entre otros.
Educación	Comprende una serie de acciones para acompañar a niños y jóvenes a través de diferentes programas para niños y niñas, agentes educativos y padres de familia, entrega de bibliotecas y becas para educación superior.
Emprendimiento	Mediante el de la Fundación Bancolombia “Creciendo con Mi Negocio” ofreció apoyo a microempresarios mediante estrategias como generación de empleos, bancarización, apertura de nuevos canales de ventas, mejoras en estructura financiera, entre otras.
Voluntariado	Incluye el trabajo en equipo de sus colaboradores en actividades de las tres anteriores líneas estratégicas y en otras realizadas con diferentes grupos poblacionales, en dos modalidades: Un Día por mi país (jornadas específicas) y Deja tu Huella (programa que se ejecuta durante todo el año).

Elaboración de las autoras basada en Bancolombia (2013,2014)

Tabla 6

Programas y proyectos para el impacto social positivo Daviendra 2013 y 2014

Programa/Proyecto	Descripción
Filarmónica joven de Colombia	Busca reunir el talento joven de Colombia en una agrupación musical que promueva la producción artística y que sirva para potenciar saberes y talentos. Abarca la realización de residencias artísticas y gira de conciertos, la construcción de redes de asociados de apoyo a la cultura musical del país, una estrategia de integración nacional alrededor de la música y la promoción de estrategias de interacción entre diferentes culturas nacionales e internacionales.
Protección de la niñez, la infancia y la adolescencia	Pretende dar respuestas a las problemáticas resultantes de los conflictos del país, el alto porcentaje de pobreza y la presencia de grupos armados y al margen de la ley, las cuales afectan a los niños, niñas y adolescentes, para fomentar entornos protectores e incluyentes, que desarrollen en ellos su máximo potencial.
Premio Nacional de Periodismo Simón Bolívar	Refleja el apoyo y reconocimiento hacia esta disciplina, las acciones consistieron en el desarrollo de una plataforma para optimizar y agilizar el proceso de recepción de trabajos presentados y también para realizar de manera eficaz el proceso de evaluación de los mismos, el aumento de la visibilidad del premio mediante presencia en redes sociales, y la difusión de la convocatoria mediante boletines semanales.
Proyectos en Alianza	Abarca dos programas en alianza con la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR) y la Unidad de Atención Integral a Víctimas, cuyo objetivo es contribuir a aliviar los síntomas del estrés postraumático en población desmovilizada y mejorar la salud emocional en víctimas del conflicto, durante el 2013 se desarrolló y en el 2014 se pusieron en marcha.
Voluntariado Corporativo	Consiste en acciones para fomentar el compromiso social, la innovación la solidaridad, y la participación de los colaboradores del Grupo Bolívar en proyectos sociales e iniciativas que aporten al desarrollo sostenible de las regiones, el fortalecimiento del sector social y las comunidades, a través de alianzas con organizaciones de los sectores público y privado. Se ve reflejada en el trabajo en red de

	líderes regionales y la realización de comités, la presentación de iniciativas y proyectos, la gestión del conocimiento y la comunicación de las actividades realizadas y los resultados obtenidos.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración de las autoras basada en Davivienda (2013, 2014)

A partir de lo anterior y de acuerdo a la propuesta de responsabilidad social de Asobancaria (2013), puede evidenciarse que cada una de las tres entidades bancarias seleccionadas para esta investigación contempla acciones que responden a las necesidades de educación financiera de la población colombiana, y también al riesgo y oportunidades ambientales y sociales, generando programas y estrategias para la educación, la capacitación, el cuidado del medio ambiente (adherencia al Protocolo Verde) y el apoyo a cada uno de sus grupos de interés. En cuanto a inclusión financiera, colaboración con autoridades, ética y gobierno corporativo, se resalta que los tres bancos han desarrollado acciones para responder a cada uno de estos aspectos, las cuales son expuestas de manera detallada en los informes de gestión anuales de los mismos.

Después de conocer los aspectos cualitativos de las acciones de responsabilidad social de Bancolombia, el Banco de Bogotá y Davivienda, a continuación se exponen los elementos cuantitativos de cada una de estas acciones; el análisis de los datos así como la presentación de los mismos, responde a la cantidad y calidad de información que estas entidades tienen disponible para consulta. Se usa la sigla SDD para especificar “Sin Datos Disponibles”.

El primer elemento susceptible a ser analizado es el porcentaje de las utilidades que se invierte en acciones de responsabilidad social, este es un aspecto relevante dado que como se expuso previamente, estos Bancos han ocupado los tres primeros lugares en el ranking de ganancias durante los años 2013 y 2014, sin embargo como puede evidenciarse en el Tabla 6, Bancolombia es la única entidad que presenta cifras de inversión.

Tabla 7

Inversión Vs Utilidades

Banco	Año	Utilidades	Inversión en acciones de RSE	Porcentaje de inversión
Banco de Bogotá	2013	\$1.270.000.000.000	\$4.831.550.307*	0,38%*
	2014	\$1.310.000.000.000	\$3.763.000.000*	0,28%*
Bancolombia	2013	\$1.190.000.000.000	\$9.900.600.000	0,83%
	2014	\$1.280.000.000.000	\$14.974.034.860	1,17%
Davivienda	2013	\$658.565.000.000	SDD	SDD

	2014	\$916.000.000.000	SDD	SDD
--	------	-------------------	-----	-----

Elaboración de las autoras basada en Banco de Bogotá (2013, 2013a, 2014, 2014a), Bancolombia (2013,2014) y Revista Dinero (2015).

*Los montos de inversión al igual que el porcentaje de inversión del Banco de Bogotá para los años 2013 y 2014 son parciales, estos datos corresponde a los reportados por la entidad para algunas de sus acciones de RSE.

De manera general se observa que el aumentó en las utilidades en el año 2014, también representó un incremento en la inversión hecha en acciones de RSE, el incremento en la inversión fue del 0,51% pasando de un 0,83% en el 2013, a un 1,17% en el 2014.

El Banco de Bogotá, por su parte realiza inversión en cuatro dimensiones, para efectos del análisis sólo se incluyeron tres de ellas, se excluyó la dimensión ambiental dado que a pesar de contemplar acciones importantes como: Voluntariados ambientales, jornadas de reciclaje, una línea de crédito para el medio ambiente, y el programa “Quiero un planeta verde” para el cuidado del medio ambiente y el consumo sostenible al interior del banco, además de otros estrategias y programas orientados a la alineación de los comportamientos institucionales a los lineamientos del Protocolo Verde, para estas acciones no existen cifras o cantidad de dinero destinado a las mismas. En la Tabla 8, se presentan algunas de las inversiones hechas para cada una de las dimensiones y el número de beneficiados; los beneficiados son el número de personas impactadas e incluye: niños y niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Para los años 2013 y el 2014 se identificó que a través de sus diferentes dimensiones el Banco de Bogotá impactó en aproximadamente 309 entidades, las cuales incluyen escuelas, universidades, fundaciones, empresas y organizaciones y entidades de diferentes tipos, los informes de este Banco presentan de esta manera los datos, y a diferencia de Bancolombia no especifican el número de personas que al interior de dichas entidades se verán beneficiadas, lo que hace que comparativamente el volumen de beneficiados sea bastante inferior. También se resalta que el Banco de Bogotá, participa activamente en el fomento de la cultura y el arte mediante su dimensión social, patrocinando y promoviendo más de 80 eventos al año, los cuales incluyen: Carnavales, festivales, ferias, exposiciones, entre otros, las cifras sobre la cantidad de individuos que participaron en estas acciones tampoco es especificada, sin embargo la amplia

participación en este tipo de actividades puede proyectarse un número significativo de beneficiarios (Banco de Bogotá (2013, 2013a, 2014, 2014a).

Tabla 8

Banco de Bogotá: Inversión y beneficiados 2013 y 2014

Dimensiones	2013		2014	
	Inversión	Beneficiados	Inversión	Beneficiados
Económica	\$3.000.000.000	17.644	SDD	10.498
Social	\$1.831.550.307	100	\$3.763.000.000	1.000
Humana	SDD	4.104	SDD	7.395
Total	\$4.831.550.307	21.848	\$3.763.000.000	18.893

Elaboración de las autoras basada en Banco de Bogotá (2013, 2013a, 2014, 2014a)

Bancolombia, es la entidad bancaria seleccionada que presenta con mayor detalle, tanto la inversión como los beneficiados con cada una de sus líneas de acción, lo cual implica, como se muestra a continuación, que en el caso de este banco se pueda realizar un análisis más específico.

Tabla 9

Bancolombia: Inversión y beneficiados 2013 y 2014

Líneas de acción	2013		2014	
	Inversión	Beneficiados	Inversión	Beneficiados
Primera infancia	\$3.904.000.000	17.377	\$5.301.222.450	58.300
Educación	\$4.094.000.000	169.438	\$5.092.338.657	58.160
Emprendimiento	\$738.600.000	95	\$1.591.861.813	283
Voluntariado	\$1.164.000.000	27701	\$680.011.858	34.101
Otros	\$0	0	\$2.308.600.082	295
Total	\$9.900.600.000*	217.100	\$14.974.034.860	151.139

Elaboración de las autoras basada en Bancolombia (2013,2014).

*Monto calculado a partir de los reportes del Banco, dado que para el año 2013 a diferencia del 2014 la entidad no especifica el valor de la inversión global, sino detallado.

A partir de la información del Tabla 8, se detecta que si bien la inversión para el año 2014 aumentó (0,51%), esto no se vio reflejado en el número total de beneficiados (disminución del 0,30%). En el informe del año 2014, existen diferencias en cuanto a la inversión total reportada y la suma de los montos detallados presentados correspondiente a \$2.308.600.082, razón por la cual se decidió categorizar dicha diferencia como Otros, dado que puede corresponder a otras acciones que no fueron discriminadas, pero que representaron una inversión significativa de dinero (15,42%).

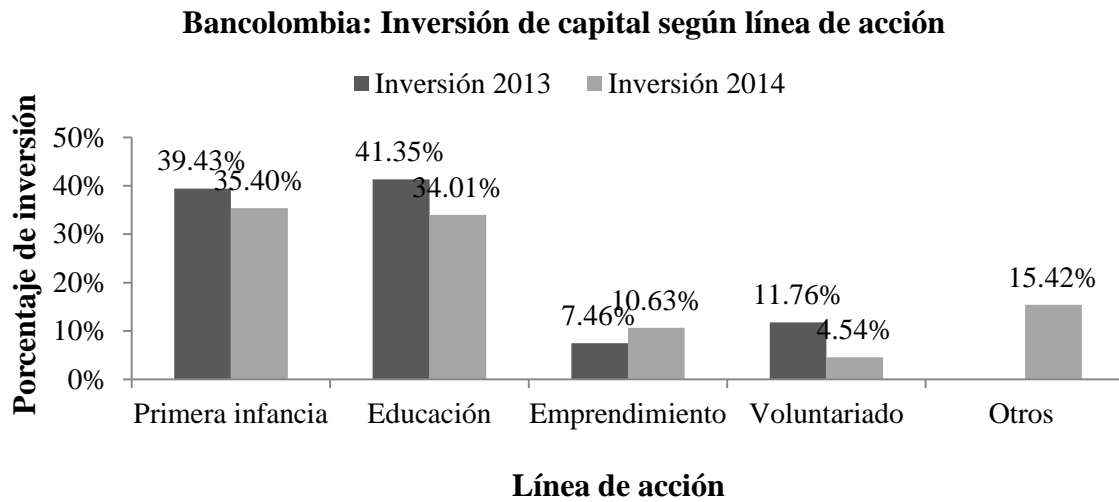


Figura 1. Bancolombia: Inversión de capital según línea de acción. Elaboración de las autoras a partir de la información presentada por Bancolombia (2013,2014).

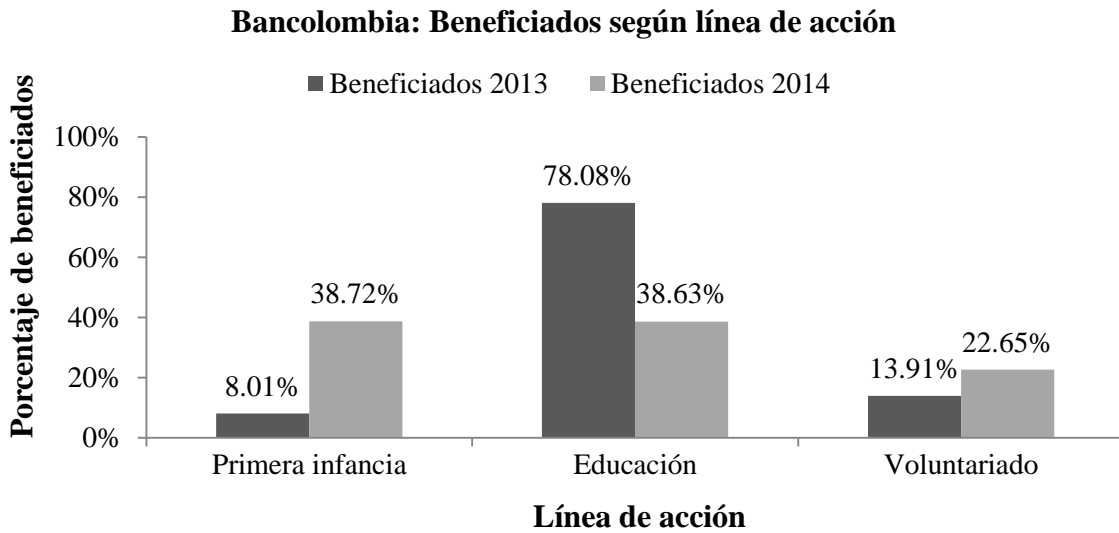


Figura 2: Bancolombia: Beneficiados según línea de acción. Elaboración de las autoras a partir de la información presentada por Bancolombia (2013,2014).

En la Figura 1 se detalla la forma en que los montos totales de los años 2013 y 2014 fueron distribuidos de acuerdo a cada línea de acción, y en la Figura 2 puede observarse el porcentaje de individuos impactados en dichos períodos, en la cual no se incluyeron las cifras para Otros, y Emprendimiento dado que su representatividad dentro del número total de Beneficiados es mínima; en el 2013 Emprendimiento representó el

0,04% de la población beneficiada, mientras que en el 2014 con esta línea de acción se benefició a un 0,19% de personas, y con las inversiones de la línea Otros a un 0,20%.

Al analizar la información de las Figuras 1 y 2 se identifica que el 81% de la inversión total hecha en el año 2013, se encuentra concentrada en las líneas de acción de Primera Infancia y Educación, (39,43% y 41,35%) mientras que el monto más bajo se destina a las acciones de emprendimiento (7%), línea que además tiene el número más bajo de beneficiados (0,04%) se destaca también que la línea de Voluntariado con una inversión mucho menor a la de Primera Infancia (12%) impacta a un mayor número de personas; 10.324 más. (12,9% de beneficiados, con respecto a 8%). Existe correspondencia entre el dinero destinado a Educación y el número de beneficiados, el impacto de esta línea representa el 78,9% de la población beneficiada durante el año 2013.

En el año 2014 los montos destinados a las líneas de acción de Primera Infancia, Educación y Emprendimiento aumentaron en un 0,35% 0,24% y 1,15%. El 77 % de los beneficiados, al igual que el 69,4% de la inversión total de este año se concentran en las líneas de acción de Primera Infancia y Educación, sin embargo se hace notorio que el impacto de Educación fue menor que en el 2013; 0,65%, aun cuando la inversión fue mayor. Finalmente a pesar de que la inversión en Voluntariado disminuyó en este año (0,41%) mediante esta línea, Bancolombia logró beneficiar a un número importante de personas.

Al igual que en el caso del Banco de Bogotá, Bancolombia también tiene beneficiarios adicionales que no se incluyen en las cifras anteriores, siendo estos para los años 2013 y 2014, aproximadamente 940 perros y gatos, 1.904 árboles sembrados, 20 familias y 5 instituciones.

En este apartado no se presentan datos cuantitativos de Davivienda, ya que esta información no se encuentra disponible en los informes de sostenibilidad presentados durante los años 2013 y 2014, y tampoco en la información expuesta por la Fundación Bolívar Davivienda, sin embargo de manera complementaria a la información presentada sobre las acciones de RSE de este banco, se resalta la existencia de programas contundentes de educación financiera como: la plataforma virtual Mis Finanzas en Casa, que enseña de manera simple el manejo del dinero, y que registró durante el 2013, el ingreso de más de 37 mil personas, quienes tomaron cerca de 83 mil cursos online, y que durante el 2014 amplió su cobertura, efectuando un lanzamiento especial para empresas

que son clientes del banco y tienen convenios de libranza para sus empleados en 11 ciudades del país, dejando como resultado 42.115 empleados capacitados, que además recibieron material sobre los temas abordados, adicionalmente cuenta con el programa presencial Mis Finanzas Personales y Familiares para los Héroes con la participación de cerca de mil integrantes del Ejército, a quienes se les dictan conferencias y se les entrega material de apoyo.

Por otra parte Davivienda también tiene un programa orientado a la infancia y la adolescencia denominado Cultivarte donde a través de actividades lúdicas, culturales y artísticas los niños, niñas y adolescentes aprenden a manejar su tiempo libre y son capacitados en estrategias de ahorro, este programa durante el 2013 dejó como resultado 8 sedes con un promedio de 1.280 usuarios diarios y un total de 862 niños y niñas en seguimiento permanente, mientras que durante el 2014, reportó 11 nuevas sedes en las cuales se atendieron aproximadamente a 26.756 personas.

Al igual que Bancolombia el Banco de Bogotá tiene un sistema de voluntariado dirigido a la colaborar en iniciativas y proyectos sociales que aporten al desarrollo sostenible de las regiones, y al fortalecimiento del sector social y las comunidades, mediante alianzas con organizaciones de los sectores público y privado, en el 2013, el 80% de las iniciativas se enfocaron en el beneficio de niños y niñas, y en temáticas como la promoción de lectura, la aceleración del aprendizaje, mejoras locativas y educación financiera sobre la importancia del ahorro y los bancos, el 12% de las iniciativas se centró en el medio ambiente, la promoción de salud y la educación financiera y el 8% restante se dirigió al trabajo con madres cabeza de familia, para desarrollar capacidades que les permitieran generar ingresos, a lo largo del 2014, mediante el voluntariado corporativo, Davivienda ofreció apoyo a 45 organizaciones de la Fundación Bolívar Davivienda y 5 mil empleados y/o beneficiarios de ellas, quienes recibieron conocimientos sobre Educación Financiera a través 72 conferencias con material diseñado especialmente para este segmento. En síntesis a pesar de que los datos sobre la RSE en Davivienda no ofrecen cifras que permita efectuar comparaciones relevantes, la información disponible constituye una prueba clave, en cuanto a que esta entidad financiera al igual que las otras dos seleccionadas hace una inversión de recursos en este tema.

Conclusiones

La RSE es una iniciativa que ha logrado instaurarse al interior de diferentes tipos de organizaciones, transformando sus políticas, valores y estrategias de competencia, las

entidades bancarias como parte fundamental en el desarrollo económico de cualquier país han mostrado a lo largo del tiempo diferentes acciones orientadas a retribuir en alguna medida a los habitantes y contextos en los cuales desarrollan sus actividades económicas, en el caso de las tres entidades seleccionadas para este análisis; Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, durante los años 2013 y 2014, años en los cuales sus utilidades fueron las más altas en el mercado financiero colombiano, la RSE constituyó un elemento clave en su quehacer, aportando de manera constante programas, actividades e iniciativas en concordancia con las exigencias que ASOBANCARIA ha propuesto al respecto.

Es de destacar que a pesar de las diferencias en la presentación de la datos, en los informes anuales de estas organizaciones puede evidenciarse que la sociedad en general, como uno de sus grupos de interés, ha recibido una inversión significativa de recursos, si bien es cierto, como se mostró en la información recolectada, los montos invertidos no superan el 1.2% con respecto a las utilidades, la cantidad de dinero que se destina a todos los aspectos involucrados en RSE continúa siendo alta, y las iniciativas generadas impactan a un número significativo de personas, dentro de los cuales, una vez más estas entidades muestran comportarse en concordancia con las demandas hechas por ASOBANCARIA, involucrando a comunidades aisladas, en condiciones de pobreza o con mayores dificultades para acceder a servicios financieros, educativos y de salud.

Por otra parte aunque no constituyó el objetivo de este trabajo, en la recolección y análisis de la información se detectó que existen políticas claras sobre sostenibilidad, evento que de acuerdo a Vergara & Vicaria (2009) demuestra que cuando las organizaciones involucran un compromiso socialmente responsable, a sus prácticas, a sus actividades y a su filosofía, entonces se convierte en organizaciones, cuyo enfoque está enlazado con el desarrollo sostenible, ya que se encuentra enmarcado en la capacidad que tiene la empresa de gestionar de manera sustentable la relación entre los recursos económicos, sociales y ambientales aplicados a la realización de su actividad, así, ser sustentable a nivel económico implica que existe una renta superior al capital invertido; a nivel medio ambiental, se evidencia en que las actividades empresariales no afectan negativamente el medio ambiente y a nivel social, corresponde con que las organizaciones logren devolver a la comunidad lo que esta recibe de ella, en otras palabras aportando valor social, capital social y desarrollo.

Finalmente el panorama actual en cuanto a los programas de responsabilidad social de los tres bancos más importantes de Colombia según las utilidades de los últimos dos años, Banco de Bogotá, Bancolombia y Davivienda, permite afirmar que existen acciones claras en el tema, y que la elección de sus servicios y productos por parte los colombianos, se ha visto correspondida con una inversión y un interés relevante por retribuir la confianza y ganancias, mediante estrategias que permitan superar limitaciones como la pobreza y la falta de acceso al sector financiero y educativo.

Discusión

A partir de la búsqueda de información realizada, puede afirmarse que esta revisión constituye una de las primeras iniciativas en el establecimiento de la cantidad de recursos económicos destinados desde el sector financiero a la temática de RSE, específicamente la hecha por tres de los bancos más importantes del país. En general esta investigación concuerda con hallazgos previos en cuanto a que en la actualidad coexisten diferentes perspectivas sobre la RSE, reflejadas en los diferentes procesos de decisión que deben enfrentar las empresas y fuertemente asociadas a modelos de gestión humana, normas legales, valores éticos, estilos gerenciales, trabajo con las comunidades y un esfuerzo importante por mejorar el medio ambiente, así mismo conllevan a la definición de una gestión empresarial integral y responsable que supla las expectativas financieras de sus accionistas, implica el trabajo para lograr un modelo de desarrollo sostenible y creación de valor a través la interacción e integración con los diferentes actores sociales y grupos de interés. (Murillo, González & Rodríguez, 2010).

Es importante, además, que en la definición de estrategias para ser competitivas las empresas colombianas y no sólo las del sector financiero reconozcan los beneficios de contar con políticas y acciones claras de RSE, no sólo por su impacto en los beneficios económicos, si no también porque la responsabilidad social juega un papel determinante en la sostenibilidad y el éxito de la empresa a largo plazo, la confianza, credibilidad, reputación, fidelidad, e imagen no solo en el mercado, sino con los mismos miembros de la empresa y la sociedad (Meza, 2007)

En cuanto a las limitaciones de esta revisión, debe mencionarse que la principal dificultad, fue la cantidad y la calidad de la información disponible para el análisis, si bien es cierto a nivel descriptivo existe un gran número de datos, en términos contables las cifras de recursos invertidos son bastante escasas, principalmente en el caso de Davivienda, aunque con Bancolombia y del Banco de Bogotá, también se presentaron

dificultades en este aspecto. Esta situación plantea un desafío para las entidades bancarias que de manera abierta manifiestan realizar acciones constantes en el tema, y también para las asociaciones gremiales del sector financiero, ya que la presentación de informes más detallados en términos de recursos invertidos y personas beneficiadas es elemento clave para que la sociedad misma evalúe el nivel de compromiso real de las organizaciones y tome decisiones respecto a la adquisición de productos y servicios con algunas de ellas.

Desde nuestro punto de vista la responsabilidad social de las entidades bancarias implica no sólo la realización de acciones, sino mantener a la sociedad en constante retroalimentación sobre las mismas. A partir de la revisión realizada puede destacarse la socialización de resultados y estrategias desarrolladas por parte de Bancolombia, en cuanto a lo hecho por Davivienda y el Banco de Bogotá debe señalarse que se requieren informes que trasciendan lo netamente descriptivo e incluyan cifras que le permitan a profesionales no sólo de las ciencias económicas sino de cualquier otra área efectuar análisis sobre este importante tema.

Adicionalmente, si se considera la relevancia que tienen los bancos en el progreso de un país, éstos pueden convertirse en modelos para que otras empresas planteen políticas claras de responsabilidad social, para ello y considerando las actuales tendencias en la transmisión de la información y las recientes dinámicas sociales, los bancos pueden utilizar medios masivos de comunicación como: internet y televisión, un ejemplo claro en esta propuesta es lo que ha venido haciendo Bancolombia en alianza con Caracol Televisión con su sección: "Gente que le pone el alma". En conclusión los bancos al ser importantes agentes en cualquier contexto, tienen el deber no sólo de ser responsables socialmente sino de influenciar positivamente el comportamiento de otras empresas.

Finalmente se sugiere que futuras investigaciones sobre RSE, tengan en cuenta las acciones ejecutadas desde el sector financiero, ya que debido a su constante fortalecimiento en modelos de gestión humana, la ampliación de su cobertura, y su importancia en las dinámicas de desarrollo social y económico del país, constituye un interesante contexto de estudio para esta temática.

Referencias

Asobancaria (2013). La responsabilidad social de la banca. Recuperado el 01 de Mayo de 2015 de <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/4392617.PDF>

Asobancaria (2015). Responsabilidad social. Recuperado el 16 de Mayo de 2015 de http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad_social

Babón, J., Gento, A., & Olivella, J. (2013). Modelo de indicadores de responsabilidad social empresarial para el sector de la logística y el transporte. *Técnica Industrial* No 303, Septiembre.

Banco de Bogotá (2014). Informe de Gestión: Primer semestre de 2014. Recuperado el 02 de Mayo de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-bogota/bienvenido/nuestra-organizacion/relacion-con-inversionista/informes-de-gestion>

Banco de Bogotá (2014a). Informe de Gestión: Segundo semestre de 2014. Recuperado el 02 de Mayo de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-bogota/bienvenido/nuestra-organizacion/relacion-con-inversionista/informes-de-gestion>

Banco de Bogotá (2013). Informe de Gestión: Primer semestre de 2013. Recuperado el 02 de Mayo de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-bogota/bienvenido/nuestra-organizacion/relacion-con-inversionista/informes-de-gestion>

Banco de Bogotá (2013a). Informe de Gestión: Segundo semestre de 2013. Recuperado el 02 de Mayo de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-bogota/bienvenido/nuestra-organizacion/relacion-con-inversionista/informes-de-gestion>

Banco de Bogotá (2015). Historia. Recuperado el 15 de Abril de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-bogota/bienvenido/nuestra-organizacion/historia>

Bancolombia (2015). Más de un siglo de logros y trayectoria. Recuperado el 15 de Abril de <http://www.grupobancolombia.com/webCorporativa/nosotros/contenido/historia2.asp>

Bancolombia (2015a). ¿Qué entendemos por Responsabilidad Social Corporativa? Recuperado el 27 de Abril de <http://www.grupobancolombia.com/webcorporativa/responsabilidad/contenido/rsc.asp>

Bancolombia (2014). Informe de gestión y responsabilidad empresarial. Recuperado el 02 de Mayo de https://www.fundacionbancolombia.org/index.php?option=com_docman&view=filteredList&Itemid=682

- Bancolombia (2013). Informe de gestión y responsabilidad empresarial. Recuperado el 02 de Mayo de https://www.fundacionbancolombia.org/index.php?option=com_docman&view=filteredlist&Itemid=682
- Castrillón, L., & Álzate, G. (2012). Humanismo, universidad y empresa: la RSE desde la perspectiva ética. *Revista Ciencias Estratégicas*, 20 (27) 171-184.
- De Miguel, M. (2011). La responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa. Recuperado el 10 de Abril de 2014 de <http://www.foroempresarias.com>
- Davivienda (2015). Reseña histórica. Recuperado el 15 de Abril de https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistasespanol/inversionistas/AcercaBanco/quienes_somos/davivienda/
- Davivienda (2015a). Estrategia de Sostenibilidad. Recuperado el 01 de Mayo de <https://www.davivienda.com/wps/portal/inversionistasespanol>
- Davivienda (2014). Informe de sostenibilidad 2014. Recuperado el 05 de Mayo de <https://www.davivienda.com>.
- Davivienda (2013). Informe integrado de gestión y sostenibilidad 2013. Recuperado el 05 de Mayo de <https://www.davivienda.com>.
- Duque, Cardona & Rendón (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de administración* 29 (50) 196-206.
- Garrido, F., Winicki, D., Vidal, M., Urquieta, M., & Pinto M. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial* (versión electrónica). Recuperado el 10 de Abril de <http://www.entel.cl/corporativo/pdf/manual%20RSE%20Entel.pdf>
- Meisel, A. (2001). Orígenes de la banca comercial en Colombia: la banca libre, 1870-1886. Recuperado el 14 de Abril de: <http://www.banrepcultural.org/node/32755>
- Meza, A. (2007). La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad. Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Mora, Serna & Serna (2011). Las entidades bancarias en Colombia: Consecuencias de un movimiento constante del sector bancario. *Revista MBA EAFIT*. Disponible en: <http://www.eafit.edu.co>
- Murillo, G., González, C., & Rodríguez, H. (2010). Responsabilidad social corporativa en el contexto del cambio institucional y organizacional de Colombia. *AD-minister* 17, 59-85

- Portafolio (2015). Bancolombia: 140 años que la historia tiene en cuenta. Recuperado el 15 de Abril de: <http://www.portafolio.co/negocios/bancolombia-140-anos-2015>
- Red Pacto Global Colombia. (2015), ¿Qué es el Pacto Global? Disponible en: <http://pactoglobal-colombia.org>
- Revista Dinero (2015). Davivienda quiere entrar en la pelea. Recuperado el 01 de Mayo de: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/utilidades-bancos-colombia-noviembre-2014/204646>
- Rodríguez, J. (2013). Propuesta de un modelo de responsabilidad social universitaria en la Universidad Politécnica de Valencia: Aplicabilidad del modelo de sostenibilidad. Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Saavedra, M. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas. *Cuadernos de Administración Universidad del Valle*, 27 (46) 39-53.
- Vásquez, J., & Gonzales, D. (2009). Metodología para implementar un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en la industria de la curtiembre en Colombia. *Contabilidad y Negocios*, 4(8) 49-56.
- Vergara, M., & Vicaria, L. (2009). *Ser o aparentar la responsabilidad social en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial*. Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Wiest, M. (2012). *Diagnóstico de la gestión de responsabilidad social en las empresas de la provincia de sugamuxi en el departamento de Boyacá, explorada desde los ámbitos social y ambiental a partir de los principios éticos*. Trabajo de grado. Universidad San Buenaventura. Bogotá.